

# **SOCIÁLNE PORADENSTVO AKO MULTIDISCIPLINÁRNA ODBORNÁ ČINNOSŤ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB**

## **SOCIAL ADVICE - MULTIDISCIPLINARY PROFESSIONAL ACTIVITIES OF SOCIAL SERVICES**

**Petronela Šebestová**

### **ABSTRAKT**

Sociálne poradenstvo je multidisciplinárna odborná činnosť v sociálnych službách, ktorej hlavnou úlohou je riešiť nepriaznivú sociálnu situáciu prijímateľa sociálnych služieb.

**Kľúčové slová:** sociálne poradenstvo, nepriaznivá sociálna situácia, lobing v sociálnom poradenstve

### **ABSTRACT**

Social advice is a multidisciplinary professional services in social services, whose main task is to address the adverse social situation of the recipient of social services.

**Key words:** social advice, lobbying in social advice, adverse social situation

### **1 Význam, cieľ a predmet poradenstva 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 chápe sociálne poradenstvo ako poskytovanie sociálnej služby, ktorá patrí medzi odborné činnosti. Zákon člení sociálne poradenstvo na základné a špecializované.

V praxi sa však často stretávame s problémom, kde končí základné sociálne poradenstvo a kde 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* je *posúdenie povahy problému* prijímateľa sociálnych služieb, ktorým môže byť rodina, fyzická osoba, komunita. Ide o poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa

potreby aj poskytnutie informácie na koho sa má klient obrátiť, ak je potrebné poskytnutie odbornej intervencie.

**Špecializované sociálne poradenstvo** sa zaoberá **zistovaním príčin vzniku a charakteru rozsahu problému** jednotlivca, rodiny, komunity a poskytovanie konkrétnej odbornej pomoci – intervencie.

Čo však znamená konkrétna odborná pomoc, alebo konkrétna definícia pojmu „posúdenie povahy problému“ z hľadiska sociálnej práce, zákon nedefinuje. Pri obidvoch menovaných druhov sociálneho poradenstva sa môžeme iba domnievať, v akých limitoch sociálny poradca poskytuje ešte základné poradenstvo a kedy už zasahuje do špecializovaného poradenstva a kedy poskytuje kombinované sociálne poradenstvo.

Poznať legislatívu a správne používať odbornú terminológiu v oblasti sociálnej práce dáva obraz nie len o kvalitnom poradcovi, ale súčasne aj zamedzuje resp. vylučuje možné omyly v sociálnom poradenstve. Terminológia sociálnej práce tvorí jednu zo zložiek, ktoré charakterizujú sociálnu prácu ako vedný odbor. Podáva nám predstavu o jednoznačnosti a nezameniteľnosti pojmov, ktoré sú resp. by mali byť v sociálnej práci jasne vymedzené. Pri analýze pojmu „sociálne poradenstvo“, tak ako ho definuje zákon o sociálnych službách, môžeme konštatovať, že to tak nie je. Sociálny poradca by mal vedieť zákonné limity svojich kompetencií v poradenskej činnosti. Sociálny poradca, by mal vedieť, že nemôže zasahovať napr. do právneho poradenstva, do zdravotného poradenstva, taktiež by si mal byť vedomý, že nemá kompetencie vyšetrovateľa ani orgánu činného v trestnom konaní a pod.

Strieženec (2007) ktorý sa považuje za zakladateľa sociálnej práce ako študijného odboru, chápe sociálne poradenstvo ako profesionálnu odbornú činnosť vykonávanú odborníkom a založenú na vzťahu, podpore, pomoci a rozvoji, optimálnom uplatnení klienta a jeho reálnej orientácii v živote (soc. poradenstvo slúži na odstránenie, zmiernenie negatívnych návykov alebo spôsobov správania klienta a jeho začlenenie do spoločenského rámca, rodiny, pracovného kolektívu, komunity).

Gabura (2005) popisuje predmet sociálneho poradenstva ako širšiu oblasť medziľudských vzťahov, rast a dozrievanie jedinca, spôsob seberealizácie, zvládnutie sociálnych rolí, riešenie kríz a konfliktov bez psychopatologických rysov, hľadanie hodnôt a zmyslu života a kvality sociálneho prostredia. Cieľovou skupinou v sociálnom poradenstve sú ľudia, ktorí sú schopní za podpory poradcu samostatne zvládnuť svoju životnú situáciu a prevziať zodpovednosť za svoje konanie a ďalšie fungovanie v spoločnosti.

Vitkovičová (2007) chápe cieľ sociálneho poradenstva ako pomoc jedincovi upravovať svoje konanie tak, aby to vyhovovalo jemu samotnému a aby jeho správanie bolo v súlade so spoločenskými normami a aby sa z neho stala vyvážená osobnosť.

Block (2007) dokonca tvrdí, že človek sa radí kedykoľvek, snaží sa zmeniť alebo zlepšiť určitý stav, avšak nemá pritom priamy vplyv na implementáciu týchto snáh.

Steele (2012) definuje poradenstvo ako akýkoľvek spôsob poskytovania pomoci zameraný na obsah, proces alebo štruktúru úloh, kde poradca nenesie skutočnú zodpovednosť za prevedenie samotnej úlohy, iba pomáha tým, ktorí túto zodpovednosť majú.

Existuje viacero definícií poradenstva, z ktorých vyplýva, že niektorí autori chápu poradenstvo ako činnosť, iní autori ako prostriedok, proces, pomoc, systém, metódu a pod.

Garantmi správneho a relevantného poskytovania sociálneho poradenstva pre občanov, ktorí **sa nachádzajú v nepriaznivej sociálnej situácii**, sú odborníci v sociálnych službách, to znamená, že nie len sociálni pracovníci. Poradenstvo v sociálnych službách je špecifické tým, že musí byť *vecné, adresné a komplexné* a musí riešiť predovšetkým nepriaznivú sociálnu situáciu občana, tak ako sme už uviedli. Pokiaľ to tak nie je, nemôžeme hovoriť o sociálnom poradenstve, ako odbornej činnosti a sociálnej službe v zmysle zákona o sociálnych službách.

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, adekvátna a postačujúca.

Skúsení sociálni poradcovia musia mať dokonalý prehľad z oblasti príslušnej legislatívy, relevantných možností riešenia nepriaznivej situácie občana, avšak niektorí zabúdajú na to, že poradenstvo nie je iba prezentácia teoretických vedomostí a neosobných rád, ale je aj o poradcovej osobnej angažovanosti pre druhého človeka, vcítiť sa do jeho neistoty, 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 empatický 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, špecializované, alebo kombinované sociálne poradenstvo.

Sociálny poradca sa stretáva s ľuďmi, ktorí sa ocitli veľakrát v situáciách, ktoré ohrozujú ich život, život ich detí, nemajú vytvorené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb, sú ťažko zdravotne postihnutí, skončil im výkon trestu odňatia slobody, nemajú kde bývať, sú týraní, zneužívaní, sú obeťami trestných činov, trpia závislosťami, nemajú zamestnanie, sú v hmotnej núdzi a pod. a práve títo ľudia potrebujú pri osobnom kontakte so sociálnym poradcom viac, ako obyčajnú slušnosť.

Každý človek, ktorý vyhľadá odbornú pomoc sa potrebuje utvrdiť v tom, že sociálny poradca je ten, ktorý ho pochopí, nebude ho odsudzovať, bude sa u neho cítiť bezpečne, môže mu dôverovať a určite mu poskytne 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.

Sociálny poradca by mal predovšetkým rozumieť oblasti, v ktorej poskytuje poradenstvo. Nie je výnimkou, že občan, ktorý vyhľadá sociálneho poradcu má niekedy o danej problematike viac informácií resp. skúseností ako samotný sociálny poradca. Takíto sociálni poradcovia svojim neprofesionálnym prístupom dehonestujú sociálne poradenstvo a súčasne môžu u občana, ktorý vyhľadal pomoc sociálneho poradcu ako odborníka, ešte viac znásobiť jeho krízovú sociálnu situáciu a vzbudiť v ňom pocit, že už mu nikto nepomôže, život pre neho už nemá zmysel a pod. Neposkytnutie rady človeku, ktorý je v ťažkom duševnom rozporení, ťaživej sociálnej situácii, môže spôsobiť aj fatálny zvrät v jeho konaní.

***Sociálne poradenstvo je odborná činnosť – služba s multidisciplinárnym diapazónom riešení a intervencií.***

Do sociálneho poradenstva vstupuje viacero faktorov, ktoré majú nepochybne dopad na kvalitu jeho poskytovania. Z týchto dôvodov nestačí, aby sociálny poradca mal iba odbornú kvalifikáciu, ale musí mať predovšetkým profesijné skúsenosti, ktoré predstavujú previazanosť jednotlivých interdisciplinárnych oblastí, ktoré sýtia sociálnu prácu ako vedný odbor (liečebná pedagogika, sociálna pedagogika, sociálna psychológia, andragogika, sociológia, právo, ekonómia, atď.).

Ak chceme, aby sociálne poradenstvo bolo uznávanou a úspešnou odbornou činnosťou a aby si občania vážili sociálneho poradcu je potrebné rozmýšľať, aké správy o sebe posielajú do svojho okolia. Stať sa dobrým a uznávaným sociálnym poradcom znamená neustále sa zdokonaľovať v problematike sociálnej práce a jej príbuzných vedných disciplín, vytvoriť si sieť kvalitných vzťahov s odborníkmi v sociálnej oblasti, právnymi poradcami, lekármi, psychológmi, andragógmi, špeciálnymi pedagógmi a v neposlednom rade aj s politikmi, pretože veľakrát od týchto vzťahov závisí (ne)úspešnosť sociálneho poradenstva.

V sociálnom poradenstve, tak ako sme uviedli na začiatku, nie je dôležitá len jeho vecnosť, adresnosť, ale **aj 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, a že sociálny poradca nemôže zasahovať do autonómnych činností, ktoré patria do rúk odborných poradcov z iných oblastí. Avšak občan by nikdy nemal odchádzať od sociálneho poradcu s pocitom beznádeje.

Občania, ktorí hľadajú pomoc vo svojej nepriaznivej sociálnej situácii, alebo z ich pohľadu zdanlivo neriešiteľného problému, prichádzajú do poradenských centier bez toho, aby si uvedomili, aká je povaha ich problému, alebo akú potrebujú konkrétnu intervenciu. Očakávajú poskytnutie pomoci ihneď, pretože ich problém je najdôležitejší, a nikto iný, nemôže mať väčší problém, ako je ich.

## **2 Príčiny vzniku, rozsah a hlavné črty problému**

Z hľadiska sociálneho poradenstva doteraz neexistuje základná klasifikácia problémov, v ktorej by sa dali problémy taxatívne určiť a pomenovať. Existujú isté riešenia, podľa ktorých by sme mohli vytvoriť určitú klasifikáciu problémov ich zovšeobecnenie, zoskupenie avšak pri ich riešení, sociálny poradca nemôže nikdy postupovať paušálne. Problémy, ktoré rieši sociálny poradca, nie sú nikdy identické. Akýkoľvek problém je špecifický, pretože jeho nositeľom je osoba, ktorá má svoje špecifické vlastnosti.

Každý občan sa počas svojho života dostane do rôznych nepriaznivých sociálnych situácií, ktoré sú príčinou vzniku jeho menších alebo rozsiahlejších problémov. Je na každom občani, či sa vie s danou nepriaznivou sociálnou situáciou, resp. vzniknutým problémom vyrovnáť sám, alebo je nútený vyhľadať sociálneho poradcu. Keďže sociálne poradenstvo sa dotýka sociálnej oblasti občana, tak aj kompetencie sociálneho poradcu by mali byť limitované jej záberom, ktorý nám určuje obsah sociálnej práce.

Niektorí autori začleňujú sociálnu prácu do tzv. pomáhajúcich profesií. Je to neprofesionálne pomenovanie a začlenenie, sociálnej práce. Pojem „pomáhajúca profesia“ evokuje v občani rôzne interpretácie a čo je najdôležitejšie, nevyjadruje jej zameranie. Laik si pod pomáhajúcimi profesiami môže predstaviť čokoľvek, napr. servisné služby, ktoré majú tiež pomáhajúci charakter, taxislužby, finančné služby, advokátske služby, technické služby, knižničné služby a pod. Treba zdôrazniť aj to, že sociálna práca nie je žiadna profesia, ale vedný odbor – akademická disciplína. Ani jeden lekár, alebo advokát nepovie, že vykonáva pomáhajúcu profesiu. Termín „pomáhajúca profesia“ sa začína v pojmológii

sociálnej práce udomáčať, čím sa znehodnocuje čistota a jednoznačnosť vedeckej terminológie sociálnej práce, tak ako je vyššie uvedené.

V súčasnosti už neplatný zákon o sociálnej pomoci (195/1998 Z.z.) definoval v § 3 „sociálnu prácu ako sociálnu pomoc, ktorá sa uskutočňuje najmä prostredníctvom sociálnej práce. Sociálna práca je získavanie a spracúvanie informácií o príčinách vzniku alebo možného vzniku hmotnej núdze alebo sociálnej núdze a o potrebe poskytovania sociálnej pomoci, voľba a uplatňovanie foriem sociálnej pomoci a sledovanie účinnosti ich pôsobenia“.

Pre účely analýzy sociálneho poradenstva sa budeme pridŕžať tejto definície sociálnej práce i napriek tomu, že hmotná núdza bola zo zákona o sociálnych službách vyňatá a taktiež i napriek tomu, že **sociálne služby sa nevykonávajú prostredníctvom sociálnej práce, ale presne naopak**. Súčasne však budeme sociálnu prácu chápať ako prierezovú vedeckú disciplínu, založenú na súčinnosti viacerých vedných odborov. Z takto určenej definície sociálnej práce sa môžeme pokúsiť vygenerovať aj základnú klasifikáciu sociálnych problémov, s ktorými sa môže sociálny poradca stretnúť vo svojej praxi.

## **2.1 Základná klasifikácia sociálnych problémov podľa nepriaznivej sociálnej situácie**

Nepriaznivá sociálna situácia môže spôsobiť občanovi sociálne vylúčenie, neschopnosť samostatne riešiť problém alebo aj nerozhodnosť pre výber adekvátneho východiska z dočasnej, alebo aj trvalej nepriaznivej situácie. Sociálne problémy môžu nastať z rôznych príčin, medzi ktoré prioritne zaradíme:

- a) osobu, ktorá nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky pre základné životné potreby, ktorými sú: bývanie, stravovanie, hygiena, ošatenie a obuv;
- b) osobu, ktorá je ohrozená začlenením do spoločnosti z dôvodu svojho zdravotného postihnutia, ťažkého zdravotného postihnutia alebo nepriaznivého zdravotného stavu;
- c) dieťa do 7 rokov, ktorého vývoj je ohrozený z dôvodu zdravotného postihnutia;
- d) osobu, ktorá je ohrozená násilným správaním iných osôb (domáce násilie, rodovo podmienené násilie, násilný trestný čin);
- e) osobu, ktorá je v nepriaznivej sociálnej situácii pre svoje životné návyky a spôsob života (rôzne závislosti - návykové látky, hazardné hry...);
- f) osobu, ktorá zotrváva v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby;

Z uvedených príčin nepriaznivej sociálnej situácie môžeme zostaviť role sociálnych poradcov v rámci poskytovania sociálneho poradenstva.

Ide predovšetkým o také role, ktoré dovoľujú odborným poradcom v sociálnych službách navrhovať postupy riešení, ale súčasne realizovať aj intervencie, rôzne terapie, programy a pod. na zlepšenie nepriaznivej sociálnej situácie občana.

Tak ako sme uvideli na začiatku sociálna práca je veda, ktorá má interdisciplinárny charakter a teda sociálne poradenstvo realizujú odborní poradcovia aj z iných vedných disciplín, bez ktorých by sociálny problém občana nebol kvalifikovane podporený.

### **2.1.1 Vybrané role odborných poradcov v sociálnom poradenstve**

#### Špeciálny pedagóg

Špeciálnopedagogická intervencia globálne spočíva vo výchovnej rehabilitácii, ktorá má spravidla korekčnú a edukačnú časť. Pôsobí na celú osobnosť narušeného jedinca v záujme umožnenia dosiahnuť čo najväčší jeho rozvoj. Edukácia s poruchami učenia má tú špecifickosť, že sa do sprostredkovacieho procesu obsahu vzdelávania implantujú korekčné prvky, teda aj vzdelávanie má miestami korekčný charakter.

Špeciálni pedagógovia sa spravidla špecializujú na:

- \* *edukáciu klientov s mentálnym postihnutím (psychopédia)*
- \* *Edukáciu klientov so zrakovým postihnutím (tyflopédia)*
- \* *Edukáciu klientov so sluchovým postihnutím (surdopédia)*
- \* *Edukáciu klientov s telesným a zdravotným postihnutím (somatopédia)*
- \* *Edukáciu klientov s narušenou komunikačnou schopnosťou (logopédia)*
- \* *Edukácia klientov s poruchami učenia*
- \* *Edukácia psycho-sociálne narušených klientov (etopédia).*

#### Liečebný pedagóg

Kompetencie, metódy a úlohy liečebného pedagóga sú špecifické a len čiastočne zastupiteľné iným odborníkom. Liečebný pedagóg je zdravotnícky pracovník a pre výkon svojho povolania musí spĺňať podmienky podľa zákona č. 578/2004 o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti. Pre klienta majú mimoriadny význam, lebo využívajú hru, pohyb, umenie, a pracovné návyky, aby diagnostikovali a terapeuticky intervenovali v záujme podpory vývinu klienta a jeho kompetencií zvládať problémy a nachádzať zmysel vo svojom konaní a bytí. Liečebný pedagóg sa usiluje pristupovať ku klientovi celostne, na jeho problém nazerá ako na systém, v ktorom sú jednotlivé prvky mnohonásobne prepojené. Preto musí

úzko spolupracovať s osobami podieľajúcimi sa na jeho starostlivosti, vymieňať si s nimi informácie a spoločne hľadať možné varianty pomoci klientovi.

Sociálne poradenstvo liečebného pedagóga spočíva v podpore možností jednotlivca orientovať sa, rozhodovať, vytvárať vzťahy, komunikovať, nachádzať význam, prijímať a realizovať hodnoty. Uskutočňuje sa v rámci cvičení a programov s terapeutickovýchovným využívaním rozvíjajúcich, kreatívnych, sebarealizačných a sebaobslužných činností. Ide o bazálnu stimuláciu, senzomotorickú stimuláciu, korekciu, reedukáciu, individuálnu edukáciu, psychosociálnu rehabilitáciu, konduktívnu terapiu, Fieela – program a pod.

Liečebný pedagóg musí vykonávať anamnestické vyšetrenia, vývinovú diagnostiku, problémovú a procesuálnu diagnostiku so zámerom získať orientáciu vo výchovno-vzdelávacej situácii a celkovej životnej situácii zmenenej ochorením, postihnutím alebo nepriaznivými okolnosťami, projektovať terapeuticko-výchovné a psycho-rehabilitačné opatrenia a hodnotiť ich prínos, vykonávať diferenciálno-diagnostické vyšetrenie, získavať doplnujúce diagnostické údaje analýzou hry, kresby, pohybu, činnosti, komunikácie a inej kreatívnej tvorby, plánovať, realizovať a hodnotiť liečebno-pedagogickú intervenciu prostredníctvom liečebno-pedagogických cvičení alebo programov s využívaním terapie hrou, arteterapie, biblioterapie, muzikoterapie, ergoterapie, dramaterapie, terapie pohybom a pod.

Ďalej musí vypracovať odbornou-znalecký posudok o prognóze klienta v súvislosti s riešením situácie klienta so špeciálnymi problémami v ťažkých životných okolnostiach. Musí plniť úlohy liečebno-pedagogického poradenstva, intervenovať v rodine alebo inom mikroprostredí klienta (napr. v školskej triede, výchovnej skupine, komunite) z hľadiska všetkých zložiek komplexnej sociálnej rehabilitácie - výchovnej, liečebnej, vzdelávacej a sociálnej.

### Psychológ - psychoterapeut

Psychológ je taktiež podľa zákona č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zdravotnícky pracovník. Jeho intervencia v sociálnych službách je nezastupiteľná, pretože poskytuje odborné psychologické poradenstvo a vykonávajú psychoterapiu zameranú predovšetkým na klientov s rôznymi druhmi zdravotného postihnutia a poruchami správania.

Podľa Atkinsonovej (2003) psychoterapia je liečba duševných porúch psychologickými prostriedkami. Termín zahŕňa množstvo techník, ktoré sú určené na liečbu duševne chorých za účelom zmeny ich správania, myslenia, emócií, aby si osvojili účinnejšie spôsoby ako

zvládať stres a komunikáciu v spoločenskom prostredí. Psychoterapeuti používajú pri terapeutickom procese rôzne techniky a typy psychoterapie, ktoré z hľadiska ich praxe považujú za účinné.

Jedným z typov psychoterapie je psychoanalýza, ktorej zakladateľom bol Sigmund Freud. Psychoanalýza je založená na *voľných asociáciách*, kedy terapeut nechá klienta hovoriť čo mu príde na myseľ, bez toho aby jeho myšlienky korigoval. Touto metódou sa dostávajú do vedomia nevedomé konflikty, emócie, motívy, ktoré boli doteraz potláčané. Stúpenci psychoanalýzy sa domnievajú, že toto zablokovanie je výsledkom pôsobenia nevedomej kontroly jedinca nad citlivými oblasťami, ktoré by mali byť predmetom skúmania. Ďalšou metódou psychoanalýzy, ktorá sa často používa s metódou voľných asociácií je analýza snov. Klient rozpráva obsah snov a voľne nechá plynúť myšlienky, ktoré sa mu pri tomto sne vynárajú. Psychoanalýza je dlhý, intenzívny proces, ktorý trvá jeden aj viac rokov. Psychoanalýza nie je vhodná metóda pre klientov s hlbokou depresiou, psychózami, stavmi úzkosti, agresie a pod., pretože títo klienti potrebujú rýchlejšie nastupujúcu liečbu, pri ktorej okamžite pocítia úľavu od symptómov choroby. Odozvou na tieto potreby klienta bola novšia metóda psychodynamickej terapie, ktorou je *interpersonálna* terapia. Táto metóda nekladie dôraz na rekonštrukciu zážitkov z detstva a spomienok, ale zaoberá sa aktuálnymi problémami klienta. Metódu voľných asociácií nahrádza terapeut rozhovorom, pri ktorom terapeut navádza klienta na odpovede, ktoré pomáhajú terapeutovi pri stanovení diagnózy a ďalších terapeutických postupov.

Ďalším typom terapie je tzv. *behaviorálna terapia*, pri ktorej psychoterapeut pozorne počúva klientov popis problému, čo presne chce klient zmeniť vo svojom správaní. Terapeut vypracuje liečebný plán, v ktorom na základe učenia modifikuje klientovo správanie. Klient sa učí *relaxovať* (desenzibilizácia pocitov, ktoré vyvolávajú úzkosť, strach ...), sebaovládať, sebaposilňovať, modelovať (napodobňovanie vhodného správania iných pri riešení problémov). Ďalšou metódou je *selektívne upevňovanie* (za správne správanie dostane klient odmenu) táto metóda sa používa hlavne u detí. Medzi ďalšie behaviorálne metódy patrí aj *hranie rolí*, kde sa klient učí zvládať situácie spoločenskej komunikácie a správania, ktoré mu spôsobujú nepríjemné pocity, psychickú nepohodu.

*Kognitívno - behaviorálne* terapie pomáhajú klientovi nahradiť jeho iracionálne správanie racionálnymi, realistickými výkladmi udalostí (zvládanie trémy, zvládanie fóbii a pod. ). Tieto metódy sa osvedčujú pri liečbe nepsychotických stavov.

V psychoterapii sa zvyknú techniky navzájom kombinovať tak, aby sa duševný stav klienta čo najrýchlejšie a najúčinnnejšie upravil. Nie všetky psychoterapeutické metódy a techniky sú rovnako účinné u každého klienta.

*Humanistická terapia (Rogersova terapia)* je zameraná na klienta, ktorý je podľa Rogersa schopný riešiť svoje problémy sám a klient najlepšie vie, aké situácie mu spôsobujú problémy. Terapeut je v pozícii facilitátora, ktorý má za úlohu uľahčiť riešenie problému klienta. Terapeut sa vžíva do problémov klienta (empatia), snaží sa problém vidieť očami klienta, povzbudzuje ho a verí mu, že je schopný sa konštruktívne vyrovnáť so svojím problémom. Rogersova terapia má určité obmedzenia. Môže sa používať iba pri klientoch, ktorí ľahko dokážu vysloviť svoje pocity a ktorí sú motivovaní k tomu, aby o svojich problémoch hovorili.

Okrem vyššie uvedených typov terapií existuje ešte mnoho ďalších ako napr. *gestalt terapia* (kladenie dôrazu na intenzívne uvedomovanie si vlastných pocitov a správania v danom okamžiku), *racionálno-emočná terapia* (kognitívna zmena navodí emočnú zmenu), *transakčná analýza* – je metóda, ktorá využíva tri prvky ega, ktoré má človek v sebe a ktoré vytvárajú našu osobnosť (rodič, dospelý, dieťa). EGO je ucelený systém našich myšlienok a pocitov, ktoré navonok prejavujeme zodpovedajúcim typom chovania. Stav nášho ega sú ovplyvňované našimi skúsenosťami a preto je každý z nás neopakovateľnou kombináciou rodiča, dospelého a dieťaťa. Kombinácie ovplyvňujú naše štýly komunikácie. Neexistuje žiadny správny štýl, stav – potrebujeme využívať všetky v pravý čas.

*Hypnoterapia*, je zameraná na odstraňovanie rôznych psychických a psychosomatických porúch, často v prípade, že nezaberajú lieky ani iné tradičné metódy, ale používa sa aj ako podporná liečba popri liečbe tradičnej. Hypnóza je prirodzený stav našej mysle spojený s hlbokou relaxáciou, v ktorom dochádza k dočasnému potlačeniu racionálnej časti nášho vedomia a tak sa uvoľní prístup k vnútornej, v bežných podmienkach ťažko prístupnej časti, ktorú nazývame podvedomie. Hypnóza nemá nič spoločné s mágiou alebo nejakými nadprirodzenými javmi. Pomocou hypnózy možno ovplyvniť nielen funkčné ochorenia, ale aj organické poruchy a v rukách skúseného hypnoterapeuta je obdivuhodnou možnosťou pomôcť iným ľuďom.

Hodnotenie účinnosti psychoterapie je veľmi zložitá úloha, pretože je potrebné pri nej zvažovať podiel najrôznejších premenných ukazovateľov (spoločenské prostredie, vplyv rodinného prostredia, partnerské vzťahy, zmena životných podmienok, somatické ochorenie a pod.). Napríklad u pomerne vysokého percenta klientov sa môže ich psychický stav zlepšiť bez akejkoľvek profesionálnej liečby. Tento stav sa nazýva spontánna remisia (oslabenie

príznakov choroby). Avšak i spontánna remisia je vo väčšine prípadov výsledkom vplyvov vonkajších podnetov. Jadrom všetkých psychoterapeutických postupov je podpora a rozvoj zdravých častí osobnosti a tlmenie negatívnych prejavov vyplývajúcich z podstaty ochorenia.

Väčšina psychoterapeutov používa také metódy, ktoré svojim vplyvom na klienta pôsobia pri každej psychoterapeutickej metóde. Ide predovšetkým o techniky, ktorými sú napr. upevňovanie adaptívnych reakcií, desenzibilizácia, ukludňovanie a podpora, porozumenie, vytváranie dôverného a srdečného vzťahu. Klient musí terapeutovi dôverovať, pretože terapeut funguje ako spevňujúci faktor, ktorého klient rešpektuje.

Psychoterapeut musí pri práci s klientom navodiť takú atmosféru, aby sa klient cítil bezpečný a hlavne aby dôveroval, že psychoterapeut je tá osoba, ktorá mu pomôže zbaviť sa strachu, úzkosti, ohrozenia, utrpenia, depresie, a iných ťaživých a pre klienta samotného nezvládnuteľných stavov a situácií. Mlčanlivé a abstinentné správanie terapeuta môže klienta zneistiť a podporiť jeho chorobné tendencie.

Psychoterapeut poskytuje individuálnu terapiu a skupinovú terapiu. Výber terapie by mal terapeut ponechať na klienta. Individuálna terapia je viac osobná, klient má pocit, že terapeut je jeho osobný priateľ. Klient sa správa prirodzenejšie, uvoľnenejšie, nereguluje svoje správanie vzhľadom k okoliu. Skupinová psychoterapia je neosobná, na niektorých klientov pôsobí deprimujúco, pretože musia počúvať problémy druhých, ktoré môžu mať negatívny vplyv na ich liečbu. Skupinová terapia by sa mala uplatňovať iba pri nácvikoch relaxačných techník, ale v žiadnom prípade pri terapeutických metódach zameraných na riešenie problémov klienta, kde sa vyžaduje určitý stupeň diskretnosti a anonymity.

Psychoterapia sa zvykne kombinovať s biologickou terapiou, (farmakoterapia, ETC- elektrokonvulzívna terapia –šoková terapia).

### Andragóg

Rola sociálneho poradcu v oblasti andragogiky je determinovaná andragogikou ako vedou o výchove dospelých, ktorá je vlastne ešte stále v procese svojho utvárania, ale bez ktorej si dnes už nevieme predstaviť riešenie otázok výchovy a vzdelávania dospelých.

Premenovanie pedagogiky dospelých na andragogiku, nesúviselo iba so zmenou terminológie ale ide o novú koncepciu, ktorú si vyžiadala spoločenská prax, väčšia potreba špecifického riešenia problémov dospelého človeka v kontexte naliehavých potrieb celoživotného vzdelávania. Chápanie andragogiky ako otvoreného systému prispieva k dotváraniu jej systému a to hlavne vo vzťahu k pedagogike, s ktorou spoluvytvára systém vedy o výchove. Avšak, kým pedagogika je viac vedou normatívnou s výraznejším vzťahom k psychológii,

andragogika sa snaží byť viac vedou interpretatívnou a komunikatívnou s výraznejším vzťahom k sociológii a spolupôsobenia výchovnej a vzdelávacej zložky u dospelých občanov.

Východisko tvoria všetky základné oblasti života človeka, kde je najviac vystavovaný zmenám, kde hľadá životnú orientáciu, spôsoby ďalšieho utvárania, sebazdokonaľovania a sociálnej pomoci. Na tomto základe možno členiť andragogiku nasledovne:

- \* profesijná andragogika - zameraná na ďalšie odborné vzdelávanie dospelých
- \* kultúrna andragogika - zameraná na voľnočasové aktivity
- \* sociálna andragogika - zameraná na oblasť sociálnej práce, sociálnej starostlivosti

Uvedené ponímanie andragogiky umožňuje zachytiť zmeny v živote človeka v celej šírke, nachádzať metódy, formy a prostriedky, ako sa s nimi vyrovnávať, akú intervenciu poskytnúť dospelému človeku, aby jeho proces personalizácie, socializácie a inkulturácie prebiehal úspešne.

### Kurátor

Hlavnou intervenciou kurátora je predchádzanie vzniku krízových situácií v rodine, v komunite a v sociálnom prostredí jednotlivca. Sociálny kurátor dohliada na ochranu práv a právnom chránených záujmov detí ale aj dospelých, predchádza a zabraňuje prehlbovaniu a opakovaniu porúch psychického, fyzického a sociálneho vývinu detí a plnoletých fyzických osôb, zamedzovaniu nárastu sociálno-patologických javov.

Vhodným spôsobom usmerňuje dieťa, jeho rodičov alebo osobu, ktorá sa osobne stará o dieťa, ak svojim správaním môžu ohroziť alebo narušiť priaznivý psychický vývin, fyzický vývin a sociálny vývin dieťaťa. V zmysle zákona č. 305/2005 Z.z. o SPO a SK a zákona č. 36/2005 Z.z. o rodine vykonáva opatrenia sociálnej kurately pre:

- \* maloletého, ktorý sa dopustil páchania činu inak trestného,
- \* mladistvého páchatel'a trestnej činnosti,
- \* dieťa, ktoré sa dopustilo priestupku,
- \* dieťa zneužívajúce drogy alebo dieťa závislé od drog, hrajúce hazardné hry a pod.,
- \* dieťa, u ktorého sa pre poruchy správania prejavujú problémy najmä v škole, v skupinách, vo vzťahoch s inými,
- \* dieťa, u ktorého sa prejavujú poruchy správania zanedbávaním školskej dochádzky, útekmi z domu, zo zariadenia,
- \* jednorazové alebo krátkodobé neprimerané správanie maloletého alebo mladistvého rozhoduje o výchovných opatreniach.

Kurátor môže ukladať dieťaťu povinnosť zúčastniť sa na liečbe v špecializovanej ambulantnej starostlivosti, uložiť povinnosť zúčastniť sa na výchovnom programe alebo na sociálnom programe. Podáva návrhy :

- \* na súd na vydanie predbežného opatrenia,
- \* na nariadenie alebo zrušenie ústavnej starostlivosti,
- \* na uloženie alebo zrušenie výchovného opatrenia podľa zákona o rodine,
- \* na určenie a zapretie otcovstva,
- \* podáva správy súdu a iným štátnym orgánom vo veciach výchovy a výživy maloletých,
- \* zabezpečuje výkon funkcie kolízneho opatrovníka a opatrovníka podľa osobitného predpisu,
- \* zabezpečuje výkon funkcie poručníka maloletému bez sprievodu,
- \* zabezpečuje výkon funkcie opatrovníka v trestnom konaní,
- \* spisuje a podáva návrhy a podnety súdu vo veciach výchovy a výživy dieťaťa.

Zúčastňuje sa na trestnom konaní proti mladistvému (účasť na výsluchoch, účasť na súdnom konaní).

Kurátor pre *plnoleté fyzické osoby* vykonáva opatrenia sociálnej kurately v zmysle zákona č. 305/2005 Z.z. o SPO a SK

- \* pre plnoletú fyzickú osobu počas a po prepustení z výkonu trestu odňatia slobody alebo z výkonu väzby ak je účastníkom probácie alebo mediácie,
- \* ak zneužíva drogy alebo je závislá od drog,
- \* po zániku ústavnej starostlivosti alebo ochrannej výchovy po dovŕšení plnoletosti,
- \* ak bola prepustená zo zariadenia na liečbu alebo resocializáciu drogových a iných závislostí,
- \* ktorá požiada o pomoc pri riešení nepriaznivej životnej situácie.

Kurátor rozhoduje o resocializačnom príspevku. Resocializačný príspevok možno poskytnúť ak výkon trestu odňatia slobody alebo výkon väzby trval viac ako 30 po sebe nasledujúcich dní. Resocializačný príspevok sa poskytuje na účel uľahčenia resocializácie mladistvých a plnoletých fyzických osôb po prepustení z výkonu trestu odňatia slobody alebo z výkonu väzby najmä na zabezpečenie nevyhnutných vecí osobnej potreby, vybavenie osobných dokladov.

Advokát

Právne poradenstvo v oblasti právnych problémov, ale aj problémov súvisiacich so sociálno-patologickými javmi a kriminalitou mládeže a dospelých môže poskytovať iba advokát, alebo organizácie, ktoré majú oprávnenie na poskytovanie právneho poradenstva v zmysle zákona č. 586/2003 o advokácii.

### **3 Lobing v sociálnom poradenstve**

Okrem poskytovania poradenskej činnosti, ďalšou úlohou sociálneho poradenstva je aj 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. Je to dôležité, najmä z toho hľadiska, aby legislatívny proces tvorby zákonov neovplyvňovala len určitá skupina ľudí, ktorá si presadzuje iba okruh svojich vlastných záujmov, ktoré nemusia vždy korelovať s etikou poskytovania sociálnych služieb (hlavne čo sa týka rovnosti príležitostí) a môže sa stať, že do zákona sa dostanú aj ustanovenia, ktoré sú od praxe a pragmatizmu sociálnej práce a problémov ľudí nedozerne vzdialené.

Sociálny poradca by mal vedieť, že lobing, je dôležitý nástroj, 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 lobingu v sociálnych službách sa doteraz veľa nehovorilo, ale vieme že existuje. Lobisti nie sú na verejnosti príliš viditeľní, ale ich vplyv je často určujúci pre mnoho rozhodnutí. Bolo by neprirodzené, keby lobing 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. Lobing realizujú určité zájmové skupiny, zväzy, združenia, ale rovnako aj jednotlivé osoby, ktoré by mali mať v prvom rade záujem lobovať v prospech človeka a spoločnosti.

Termann (2002) píše, že hlavnou činnosťou lobistov 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 lobingu, bude v plnej miere akceptovaný. Lobing v sociálnej oblasti by nemali robiť lobisti, ktorí sledujú iba svoj cieľ, spravidla založený na biznise.

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 lobistom nevyhýba, naopak, dokonca podporuje vznik nových skupín, pretože k lobistom 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 máloktorý sociálny poradca si môže povedať, že poskytol a vykonal poradenskú činnosť komplexne. V tejto oblasti máme ešte stále rezervy.

## **SÚPIS POUŽITEJ LITERATÚRY**

ATKINSON, RITA L. 2003. Psychologie. Praha, 2003. 752 s. ISBN 80-7178-640-3

BECK, G. 2007. Zakázaná rétorika. Praha, Grada.2007. 266s. ISBN 978-247-1743-2

BLOCK, P. 2007. Staňte se špičkovým poradcem. Praha, Grada 2007. 347 s. ISBN 978-80-247-1750-0

DRAGANOVÁ, H. 2006. Sociálna starostlivosť. Martin: Osveta 2006. 196 s. ISBN 978-80-8063-240-3.

KOPŘIVA, K. 2006. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.

KOZONĚ, A. 2014. Sociálna patológia a zdravie. In Zborník z vedeckej konferencie Sociálne zdravie jedinca a spoločnosti. Trenčín: Sposointe, s. 20-23 ISBN 978-80-89533-12-1

LITAVSKÁ, E.- GROCHOVÁ, M.- BOHOVICOVÁ, M. 2006. Terénna sociálna práca v sociálne vylúčených komunitách. Prípadové štúdie. Bratislava: PDCS 2006. 96 s. ISBN 80-969431-2-2-X.

MATOUŠEK, O. 2007. Základy sociální práce: Praha: Portál 2007. 310 s. ISBN 978-80-7367-331-4

NOVOSAD, L. 2006. Základy speciálního poradenství. Praha: Portál 2006. 159 s. ISBN 80-7367-174-3.

ONDRUŠEK, D. 2007. Efektívna komunikácia. Bratislava: PDCS 2007. 78s. ISBN 80-969431-2-X

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

TOKÁROVÁ, A. 2007. Sociálna práca. 3. vyd. 2007. Prešov: Akcent 2007. 573 s. ISBN 978-80-969419-8-8.

Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení zákona 451/1991 o živnostenskom....

Zákon č. 305/2005 o sociálno-právnej ochrane detí a kuratele.

Zákon č. 36/2005 o rodine.

Zákon č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákon č. 355/2007 Z.z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákon č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákon č. 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zákona č. 586/2003 Z.z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona 455/1991 o živn. podnikaní).

## **Kontakt**

PhDr. Petronela Šebestová, PhD.  
Vysoká škola Danubius  
Fakulta sociálnych štúdií  
Sládkovičovo  
petronela.sebestova@gmail.com

