

# Analýza skvalitňovania sociálnej práce s MRK

ANALÝZA METODICKEJ PRÍRUČKY S NÁZVOM „SOCIÁLNE  
PORADENSTVO“

KAROL TÓTH, A KOL.

Analýza skvalitňovania sociálnej práce MRK – analýza metodickéj príručky s názvom „Sociálne poradenstvo“, vznikla v rámci projektu:

Lepšie verejné politiky pre bývanie marginalizovaných rómskych komúnít

Kód projektu ITMS2014+: 314011Q491

Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu.



**Európska únia**  
Európsky sociálny fond

## OBSAH

ÚVOD .....	3
ANALÝZA OBSAHU METODIKY S NÁZVOM SOCIÁLNE PORADENSTVO.....	4
Prvá kapitola: Delenie poradenstiev v sociálnych službách .....	4
Druhá kapitola: Poradenský proces .....	6
ZÁVER.....	15
POUŽITÉ ZDROJE .....	17

## ÚVOD

V tejto analýze skvalitňovania sociálnej práce s marginalizovanou rómskou komunitou (ďalej aj ako MRK) sa budeme zaoberať metodickou príručkou s názvom „Sociálne poradenstvo“ (ďalej aj ako metodika), ktorá prispieva k skvalitňovaniu sociálnej práce s MRK v oblasti poskytovania sociálneho poradenstva.

Uvedená metodická príručka vznikla v rámci Národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni (ďalej aj ako NP PVSSKIKÚ). Zámerom tohto národného projektu bolo zlepšenie sociálnej situácie skupín sociálne vylúčených alebo ohrozených sociálnym vylúčením, a to prostredníctvom podpory profesionalizácie vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni (Komunitné centrá, Nízkoprahové denné centrá a Nízkoprahové sociálne služby pre deti a rodinu). NP PVSSKIKÚ podporovala poskytovateľov vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni aj prostredníctvom vzdelávania zamestnancov poskytujúcich SSKIKÚ a odborných zamestnancov poskytovateľov. V rámci týchto aktivít bola vydaná publikácia s názvom „Sociálne poradenstvo“, ktorej autorom je prof. PhDr. Michal Oláh PhD. (ďalej aj ako autor) a recenzentom bol PhDr. Ivan Rác, PhD. Uvedená publikácia má 38 strán a bola vydaná v roku 2017. Typ publikácie je elektronický (ISBN: 978-80-89837-17-5). Vydavateľom je v tomto prípade Implementačná agentúra Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky.

V tejto analýze budeme rozoberať údaje uvedené v publikácii, ktoré sa rozdeľujú do dvoch kapitol. Prvá kapitola pojednáva o delení poradenstiev v sociálnych službách, ktoré môžeme v princípe deliť na základné a špecializované poradenstvá. A druhá kapitola sa zaoberá poradenským procesom a jeho aspektami, a to konkrétne ako viesť poradenský rozhovor, časté chyby a riziká sociálneho poradenstva, techniky poradenskej intervencie, osobnosť sociálneho poradcu/poradkyne, vonkajšie podmienky realizácie sociálneho poradenstva, ako aj špecifiká poradenstva v sociálne vylúčených komunitách. V závere sa pokúsime o zhodnotenie uvedenej publikácie pre sociálnych a komunitných pracovníkov/pracovníčky, ktorí/-é poskytujú sociálne služby sociálne znevýhodneným, ako napr. MRK.

## ANALÝZA OBSAHU METODIKY S NÁZVOM SOCIÁLNE PORADENSTVO

V úvode si metodika dáva za cieľ slúžiť, ako podklad pri práci pracovníkov a pracovníčok komunitných centier (ďalej aj ako KC), nízkoprahových denných centier (ďalej aj ako NDC) a nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu (ďalej aj ako NSSDR) v oblasti sociálneho poradenstva. Zameriava sa na základné princípy, popisuje jeho atribúty, zásady, vonkajšie a vnútorné podmienky.<sup>1</sup> V tejto časti autor vymedzil účel metodiky, čím vysvetľuje informačný deficit v niektorých témach.

Ďalej metodika pojednáva o sociálnom poradenstve, ako základnom nástroji pomoci jedincovi, skupine i komunite. Tiež sa tu uvádza zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách, ktorý špecifikuje niektoré odborné činnosti a aktivity pracovníkov a pracovníčok KC/NDC/NSSDR. Uvádzajú sa tam aj ciele sociálneho poradenstva v KC/NDC/NSSDR, napr. znižovanie rizík vyplývajúcich zo sociálneho vylúčenia, zvyšovanie sociálnych kompetencií a sociálnej mobility klientov a klientok, podpora sociálneho začlenenia, a i. Súčasťou sociálneho poradenstva je aj krízová intervencia a opatrenia zamerané na predchádzanie krízových situácií a obmedzovanie negatívnych vplyvov v rodine.

### Prvá kapitola: Delenie poradenstiev v sociálnych službách

V prvej kapitole sa metodika venuje deleniu poradenstva v sociálnych službách. Sociálne poradenstvo sa v zmysle zákona o sociálnych službách (zákon č. 448/2008 Z.z.) rozdeľuje na základné a špecializované. Uvádza sa, že v sociálnom systéme existujú aj odborné poradenstvá, bazálne, či špecifické, a i., avšak tieto nie sú predmetom uvedenej metodiky.

Zákon o sociálnych službách definuje základné poradenstvo a poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj o usmernenie klienta na koho sa má obrátiť, ak je potrebná odborná intervencia. Špeciálne poradenstvo, podľa vyššie uvedeného zákona, sa zaoberá zisťovaním príčin vzniku a charakteru rozsahu problému jednotlivca, rodiny, komunity a radí sa medzi odborné intervencie. V metodike sa bližšie špecifikuje hranica medzi týmito dvoma druhmi poradenstva.

---

<sup>1</sup> *Sociálne poradenstvo*, 2017, s. 3

## Základné sociálne poradenstvo

Tento druh poradenstva má skôr informatívny a všeobecný charakter, používa sa najmä pri riešení problémov nevyžadujúcich si hĺbkovú analýzu a má zväčša krátkodobý charakter. Metodika uvádza, že základná sociálna diagnostika sa uskutočňuje práve v základnom sociálnom poradenstve. Takáto diagnostika zahŕňa posúdenie povahy problému jednotlivca, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. V praxi sa využíva napríklad pri riešení problémov hmotného zabezpečenia, hygieny, dlhov, zamestnania a i. Tento typ poradenstva je vhodný na riešenie problémov, ktoré nie sú vzťahovej a emocionálnej povahy.<sup>2</sup> Na ilustráciu a lepšie porozumenie sa ďalej uvádza skrátaná ukážka priebehu základného poradenského rozhovoru, z praxe.

## Špecializované poradenstvo

Toto poradenstvo zisťuje príčiny vzniku, charakteru a rozsahu problémov klienta, poskytuje tiež konkrétnu odbornú pomoc v situáciách vyžadujúcich si špecifickú intervenciu. Autor špecializované poradenstvo odlišuje od základného, hlavne v hĺbke poradenskej intervencie. Kdežto špecializované poradenstvo je vhodnejšie pri riešení zložitejších sociálnych problémov a vyžaduje poznatky zo psychológie, pedagogiky a z iných príbuzenských vied. Zväčša sa zameriava sa na vzťahové a emocionálne problémy. V praxi sa jedná najmä o strednodobú a dlhodobú odbornú prácu s klientom/klientkou na základe konkrétnej zákazky (objednávky) od klienta/klientky.<sup>3</sup> Aj v tomto prípade autor tento konkrétny druh poradenstva ilustruje príkladom z praxe.

V tejto časti sa tiež uvádza §19 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, ktorý definuje sociálne poradenstvo, základné sociálne poradenstvo, špecializované sociálne poradenstvo a spôsob vykonávania sociálneho poradenstva. V zákone sa tiež definuje, že základné a špecializované sociálne poradenstvo je možné vykonávať ambulantnou formou alebo terénnou formou sociálnej služby prostredníctvom terénnych programov.

Metodika uvádza, že využívanie sociálnych služieb je veľmi časté a zväčša ide o krízové intervenovanie. Taktiež, že po dohode s človekom sa terénne sociálne poradenstvo neraz

---

<sup>2</sup> Sociálne poradenstvo, 2017, s. 7-8

<sup>3</sup> Sociálne poradenstvo, 2017, s. 11

vykonáva bez ohľadu na to, či o sociálnu pomoc požiadal, a to na základe identifikácie problému sociálnym pracovníkom. Autor tiež upozorňuje, že špecializované sociálne poradenstvo v zariadeniach sociálnych služieb (patria tam aj KC/NDC/NSSDR) môže byť poskytované aj bez akreditácie Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny SR.

Následne sa uvedená metodika zaoberá otázkou, že kto môže vykonávať sociálne poradenstvo. V zásade je to fyzická osoba, ktorá je bezúhonná a spôsobilá na právne úkony v plnom rozsahu a odborne spôsobilá na výkon týchto činností. Keďže poskytovanie sociálnych služieb je odborná činnosť, je na ňu potrebné spĺňať špecifické kvalifikačné predpoklady. Kdežto špeciálne poradenstvo si na rozdiel od základného, vyžaduje vyšší stupeň vzdelania a dokonca aj 3 ročnú prax s cieľovou skupinou.<sup>4</sup>

Pozitívne hodnotíme to, že sa autorovi podarilo zrozumiteľne vysvetliť rozdiel medzi základným a špecializovaným sociálnym poradenstvom, či už v zmysle zákona alebo odbornej literatúry. Taktiež, že toto vysvetlenie doplnil o ukážky spomínaných poradenských procesov z praxe. Vďaka tomu môže čitateľka a čitateľ získať vcelku jasnú predstavu o tom, aký je rozdiel medzi základným a špecializovaným sociálnym poradenstvom.

## Druhá kapitola: Poradenský proces

Metodika v druhej kapitole objasňuje podstatu poradenského procesu, ktorá spočíva v akceptovaní jedinečnosti človeka, ktorému sa pomáha, a dodržiavaní zásad poradenského procesu. V súčasnosti sa preferuje prístup, ktorý je založený na podpore, pomoci a sprevádzaní klienta. Cieľom tohto procesu je klienta/klientku zmocniť (angl. empower) a pomôcť mu/jej tak byť aktívny/aktívna a angažovaný/angažovaná pri riešení svojej životnej situácie. Autor podotýka, že i napriek tomu, že slovo poradenstvo je odvodené od slova radiť, tak to neznamená, že poradca/poradkyňa klientovi/klientke dáva hotové rady, riešenia, návody a riešenia, ktoré okamžite pomôžu zvládnuť situáciu či vyriešiť problém. I keď poskytovanie rady má svoje miesto v spoločnosti a plní špecifické funkcie. Autor uvádza štyri úrovne poradenskej činnosti, ktoré v súčasnosti existujú a navzájom sa podmieňujú.

Následne sa opisujú základné podmienky optimálneho poradenského vzťahu podľa R. Klamera, ktoré spočívajú vo vytvorení dôvery, akceptovaní klienta/klientky, poskytovaní relevantných

---

<sup>4</sup> Sociálne poradenstvo, 2017, s. 12

informácií, zapojení klienta/klientky, motivácii a podpore klienta/klientky. Vyzdvihuje sa tu fakt, že dodržiavanie týchto podmienok je dôležité pre nadobudnutie optimálneho partnerského vzťahu medzi poradcom/poradkyňou a klientom/klientkou.

Taktiež tu autor spomína, že efektívne poradenstvo možno vytvoriť jasnou a oboma stranami pochopenou dohodou o hraniciach poradenského vzťahu (časový rozsah sedenia, ekonomické podmienky, rozsah pomoci, akceptovanie „objednávky“ klientky/klienta, pravidiel správania, a pod.). Tieto hranice musia byť zrozumiteľne dohodnuté, mali by visieť na nástenke, prípadne ich možno dať klientom podpísať na znak súhlasu s ich obsahom a rozsahom.<sup>5</sup>

### **Ako viesť poradenský rozhovor**

Ďalej sa metodika zaoberá témou ako viesť poradenský rozhovor. Uvádza sa, že štruktúra poradenského procesu je jasne predpísaná a má svoje pravidlá, princípy a fázy s ohľadom na špecifiká poskytovanej sociálnej služby. Kdežto štandardne poradenský rozhovor pozostáva z nasledujúcich častí:

1. *Nadviazanie prvého kontaktu* – hlavnou úlohou tejto fázy je objasňovanie problému prezentovaného prijímateľom sociálnej služby a hľadanie jeho príčin, ale bez výrazného posudzovania. Táto fáza je dôležitá a výrazne ovplyvňuje celkovú kvalitu a efektivitu poradenského procesu.
2. *Anamnestický rozhovor* – slúži na podrobnejšiu identifikáciu sociálneho problému. Spravidla má podobu štruktúrovaného rozhovoru, ktorý by nemal byť časovo dlhší ako samotná poradenská činnosť. Autor uvádza, že klientka/klient má právo na anonymitu a informácie by mal poskytovať dobrovoľne. Vypracované anamnézy sa následne používajú pri práci s klientom/klientkou, pričom sa najčastejšie využívajú tieto typy anamnéz: „osobná, rodinná (často aj s využitím rodinnej mapy), školská a profesionálna, zdravotná (v prípade potreby), anamnéza samotného problému klienta/klientky.<sup>6</sup>
3. *Poradenské interview* – pozostáva z kontaktu s klientom/klientkou, ktorý/-á hovorí o svojich ťažkostiach a poradca sa stáva jedným zo spolunástrojov zmeny. Uvádza sa, že aktívne počúvanie, podpora, komentovanie klientovho/klientkinho rozprávania alebo

---

<sup>5</sup> Sociálne poradenstvo, 2017, s. 16

<sup>6</sup> Sociálne poradenstvo, 2017, s. 16



vedenie k hlbšiemu zamysleniu sa nad príčinami problému, môže sprevádzať poradenské interview.

Uvádza sa tu aj fakt, že v rámci poskytovania sociálnych služieb sa vedú záznamy. Tieto záznamy zachytávajú realizované aktivity ohľadom poradenského procesu a spravidla pozostávajú týchto častí: sociálna anamnéza klienta/klientky, záznam z realizovaných intervencií a ďalšia dokumentácia ako napr. kópie dokladov, korešpondencia s inštitúciami, kópie dokladov o dosiahnutom vzdelaní, a i.

### **Časté chyby a riziká sociálneho poradenstva**

Autor uvádza, že je prirodzené ak počas sociálneho poradenstva dôjde k rôznym chybám a omylom, ako napr. chybné postoje, prenos a protiprenos, a i. I napriek tomu, že sa nepodarí nikdy eliminovať všetky riziká, je dôležité snažiť sa vyhýbať týmto rizikám. Jedno z najčastejších rizík je nedostatočná kompetencia a neskúsenosť poradcu/poradkyne. Celkovo vzaté poradenský proces si vyžaduje osobnú angažovanosť poradcu/poradkyne, čo je veľká záťaž. Keď ju nezvláda, bráni sa zväčša tým, že najprv musí uspokojiť svoje potreby a až potom tie klientove/klientkine. V takýchto prípadoch môže dôjsť k rôznym prejavom ako napr. stereotyp, vševvedúcnosť, moralizmus, bagatelizácia, záchranca/záchrankyňa, súcit, projekcia, či identifikácia. Ďalším významným rizikom, podľa autora, je syndróm vyhorenia (burn-out) spôsobený zvyčajne dlhodobým stresom, ktorý sa vo zvýšenej miere vyskytuje v tzv. pomáhajúcich profesiách. Ďalším rizikom je aj vytvorenie pocitu závislosti na poradcovi/poradkyňi. Metodika taktiež podotýka, že sa riziká vyskytujú aj na strane klienta/klientky ako je napr. porucha empatie, neschopnosť reálneho pohľadu na svoju životnú situáciu, absencia rešpektu authority či strach zo zmeny.<sup>7</sup>

### **Techniky poradenskej intervencie**

Techník poradenskej intervencie je viacero, každý poradenský prístup preferuje vlastné. Autor na opis najčastejších prístupov použil rozdelenie podľa prof. J. Gaburu:

*Informácia* – slúži na odovzdávanie znalostí a vedomostí,

*Distribúcia* – spočíva v presmerovaní klienta/klientky k príslušnému odborníkovi/odborníčke,

---

<sup>7</sup> Sociálne poradenstvo, 2017, s. 19

*Klarifikácia* – proces objasňovania predkladaného problému,

*Ventilácia* – pomáha klientovi/klientke zbaviť sa prebytočného emocionálneho napätia,

*Povzbudenie* – ocenenie a povzbudenie sa využíva nielen na začiatku, ale spravidla vo všetkých prípadoch keď klient/klientka spraví pokrok. Autor v tejto časti vyzdvihuje dôležitosť ocenenia v osobnom aj profesionálnom živote.

*Interpretácia* – ide o interpretovanie vnútorných konfliktov a potlačených prianí klienta/klientky, jeho osobou alebo osobou poradcu/poradkyne,

*Tréning* – poradca/poradkyňa prostredníctvom návyku usiluje o zmenu myslenia a správania,

*Relaxačné techniky* – ich účelom je navodiť u klienta/klientky stav relaxácie,

*Modelovanie a hranie rolí* – je spôsob učenia, ktorý smeruje k formovaniu požadovaného správania,

*Konfrontácia* – poradca/poradkyňa upozorňuje klienta/klientku na rozdiely medzi vlastným a klientovým/klientkiným pohľadom na skutočnosť,

*Reflexia* – poradca/poradkyňa rekonštruuje, sumarizuje a preformulováva výpovede.<sup>8</sup>

Uvedené techniky sme uviedli len stručne na priblíženie obsahu analyzovanej metodiky, v samotnej metodike sa tejto téme venuje trochu obširnejšie.

### **Špecifiká poradenstva v sociálne vylúčených komunitách**

V metodike sa uvádza opis nárastu negatívnych spoločenských javov v našej spoločnosti ako napr. zvýšenie kriminality, drogovej závislosti, zvýšenie počtu osôb v nepriaznivej sociálnej situácii a i. Autor opisuje niekoľko druhov postojov, ktorými majoritná spoločnosť pristupuje k problematike napr. ľudí bez domova či marginalizovanej rómskej komunite. Ide o tieto postoje:

- *materialistický postoj*, ktorý očakáva riešenie na materiálnej úrovni,
- *pragmatický postoj*, ktorý zohľadňuje náklady vyplývajúce z neriešenia problému,
- *agresívny rasizmus*, ktorý je charakteristický pre extrémistické skupiny,

---

<sup>8</sup> Sociálne poradenstvo, 2017, s. 22

- *charitatívny postoj*, ktorý preferuje myšlienku, že byť členom/členkou niektorej menšiny je nevýhoda či dokonca nešťastie,
- *tzv. pštrosí separatizmus*, ktorý prezentuje myšlienku izolácie,
- *ľudsko-právny postoj*, ktorý vychádza zo základných princípov ako je napr. právo na prácu, vzdelávanie, primeranú životnú úroveň, účasť na kultúrnom živote, zabezpečenie hospodárskeho, spoločenského a kultúrneho rozvoja, ako aj právo na najvyššiu dosiahnuteľnú úroveň telesného a duševného zdravia.<sup>9</sup>

Metodika sa ďalej venuje marginalizovanej rómskej komunite, ako špecifickej sociálne vylúčenej komunite. Autor vyzdvihuje dôležitosť strategického významu sociálneho poradenstva pri pomoci MRK, ako nástroja vedenia klientky/klienta k samostatnosti a osobnej zodpovednosti za svoj život. Následne autor spomína subprincípy, podľa T. Loran-a, ktoré by mali poradcom slúžiť pri práci s MRK. Jedná sa napríklad o ľudskú dôstojnosť a humanistický prístup ku klientovi/klientke, spravodlivosť a rovnosť príležitostí, čestnosť a svedomitosť, dobročinnosť, autonómnosť klienta/klientky, dôveryhodnosť sociálnej/-ho poradkyne/poradcu, a preferencia sociálnej a individuálnej etiky.<sup>10</sup>

### **Osobnosť sociálneho poradcu/poradkyne**

Uvádza sa, že osobnosť sociálneho poradcu/poradkyne je tým najdôležitejším vkladom pri práci s klientom/klientkou. Poradkyňa/poradca je integrujúcim prvkom rôznych spôsobov, foriem a prístupov práce s klientkou/klientom. Autor súhlasí so svetovo uznávanými vedcami v oblasti psychológie a psychiatrie, a to v tom, že základným terapeutickým nástrojom pomáhajúceho je osobnosť samotného terapeuta/terapeutky. Čím je poradca/poradkyňa vybavenejší/vybavenejšia a skúsenejší/skúsenejšia tak tým je predpoklad úspechu vyšší.

Ako sme už spomínali, počas sociálneho poradenstva sa poradca/poradkyňa angažuje celou svojou osobnosťou, čo nie sú len poznatky, skúsenosti a zručnosti, ale aj životný štýl, svetonázor, pozície a role, ktoré v spoločnosti zastáva a plní. Mnohokrát sa stáva, že sa poradca/poradkyňa stáva vzorom alebo modelom, ktorý stelesňuje pre klienta/klientku dôležité

---

<sup>9</sup> Sociálne poradenstvo, 2017, s. 18

<sup>10</sup> Sociálne poradenstvo, 2017, s. 24

charakteristiky. Ďalej sa uvádza, že i empatia, vrelosť a autentickosť, ale i tvorivosť a flexibilná dôraznosť, sú nemenej dôležitými kvalitami sociálnej/-ho poradkyne/poradcu.

Autor sa ďalej vyjadruje k téme spoločenských hodnôt, ktoré poradca/poradkyňa vyznáva. Uvádza tu rozdiel medzi prosociálnymi a pragmatickými pohnútkami. Dôležité je aby bol/bola angažovaný/angažovaná pri riešení nepriaznivej sociálnej situácii klienta/klientky, vďaka tomu sa pomoc stáva zmysluplnejšia. Následne pojednáva o dominantnosti, ktorá sa zväčša prejavuje direktívnym prístupom ku klientke/klientovi, ktorá/-ý je ľahko zneužiteľná/-ý, keďže preberá klientov/klientkin priestor na rozhodovanie. Metodika vyzdvihuje súčasný trend, ktorý preferuje nedirektívny prístup ku klientovi/klientke. Zdôrazňuje sa vlastná aktivita, iniciatíva a zodpovednosť klientky/klienta, ako spolutvorkyne/spolutvorcu svojho osobného a sociálneho vývinu.<sup>11</sup>

V závere tejto časti autor podotýka, že nároky na osobnosť sociálneho poradcu/poradkyne sú vysoké a nech je akokoľvek cieľavedomý/cieľavedomá, uvedomelý/uvedomelá aj on/ona je „len“ človek a môže robiť chyby. Je dôležité, aby sociálni/-e poradcovia/poradkyne neskĺzli do vyššie spomínaných rizík, aby priebežne spracovávali svoje skúsenosti z praxe, a aby dodržiavali pravidlá psychohygieny, s cieľom predísť syndrómu vyhorenia. Taktiež sa uvádza, že keď poradca/poradkyňa poskytuje rady, aby sa klient/klientka zorientoval/-a, tak tie častokrát nebývajú akceptované a nepomáhajú. Autor prizvukuje, že poskytovanie rád a vedenie, môžu vytvárať nerovnovážny vzťah závislosti klientky/klienta.

### **Vonkajšie podmienky realizácie sociálneho poradenstva**

Na to aby sa mohlo základné či špecializované sociálne poradenstvo poskytovať plnohodnotne, je dôležité splniť aspoň základné podmienky. Nesplnenie týchto podmienok môže výrazne ovplyvniť kvalitu poradenského procesu. Metodika sa v tomto smere zameriava na fundamentálne podmienky, ako sú prostredie, čas a základné vybavenie.

*Prostredie* – autor rozlišuje prostredie v inštitúciách a prostredie v teréne. Poradca/poradkyňa vždy musí zvážiť prostredie, v ktorom sa nachádza. Napr. domáce prostredie klientovi/klientke poskytuje väčšiu istotu a je otvorenejší, taktiež si poradca/poradkyňa môže všímať dynamiku vzťahov a domáce prostredie. Taktiež sa uvádzajú zásady vonkajšieho usporiadania

---

<sup>11</sup> Sociálne poradenstvo, 2017, s. 26

poradenského procesu podľa J. Gaburu, pri práci s klientkou/klientom v samostatných priestoroch. Autor tiež spomína okolnosti pri práci s agresívnym klientom/klientkou a akými spôsobmi sa dá znížiť ohrozenie poradcu/poradkyne.

*Čas* – je jedným z dôležitých faktorov sociálneho poradenstva. Poradkyňa/poradca, podľa autora, vníma čas v dvoch úrovniach a to „koľko“ bude alebo môže s klientom/klientkou pracovať a „kedy“. Kdežto časové limity ovplyvňuje aj samotný klient/klientka, ktorý/-á napríklad nepríde na dohodnutý termín, alebo tiež môže ovplyvniť dĺžku samotného poradenstva. Čas na prácu s klientom/klientkou je limitovaný a niektoré riešenia si vyžadujú väčšiu frekvenciu stretnutí, a iné nie, v závislosti od objednávky klienta/klientky. Autor uvádza, že plánovanie frekvencií stretnutí je pre klientku/klienta dôležité, a že v akútnej kríze je vhodnejšie stretávať sa častejšie a ako problém odznieva, tak sa frekvencia stretnutí má znižovať. Poradca/poradkyňa by mal/-a dynamicky pracovať s časom.

*Základné vybavenie* – ako napr. médiá a technické pomôcky, ktoré majú v sociálnom poradenstve nezastupiteľné miesto (napr. PC, kamera, diktafón, flipchart, a i.). Využitie techniky a uvedených pomôcok môže priaznivo ovplyvniť úroveň sociálneho poradenstva a prispieť k riešeniu sociálneho problému klienta/klientky.<sup>12</sup>

V tejto časti autor uvádza citát Arthura Schopenhauera o Dikobrazoch.

*„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.“*<sup>13</sup>

V závere autor poukázal na účel metodickéj príručky, ktorá sa snaží pomôcť pri orientácii v praxi sociálneho poradcu/poradkyne. Vyzdvihuje synergiu praxe a teórie a praje čitateľom veľa trpezlivosti pri práci s klientami/klientkami a pri vedení sociálneho poradenstva. A tiež zdôrazňuje potrebu správneho osobného nastavenia poradcu/poradkyne, tak aby

---

<sup>12</sup> Sociálne poradenstvo, 2017, s. 28

<sup>13</sup> Sociálne poradenstvo, 2017, s. 29

predišiel/-a syndrómu vyhorenia a bol/-a pre klientov/klientky vyhľadávaný/-á pre profesionalitu.

Pri rozbere tejto kapitoly zistíme, že autor začal so zadefinovaním poradenského procesu. Oceňujeme, že sa zamerlal na zmocňovanie, čo je v súlade so svetovým trendom humanistického prístupu k človeku. Tento svetový trend preferuje motivovanie klienta/klientky k aktívnemu podieľaniu sa na riešení svojho problému a pristupovanie k človeku ako jedinečnej individuálnej bytosti, čo autor to tiež vyzdvihuje. Taktiež poukazuje na to, že poradenský proces nie je len poskytovanie rád, ktoré vyriešia klientkine/klientove problémy hneď, ale ide skôr sprevádzanie klientky/klienta v riešení jej/jeho problému, s cieľom zmocňovať ju/ho. Autor tiež v tejto časti opisuje základné podmienky optimálneho poradenského vzťahu podľa R. Klamera.

Metodika ďalej uvádza ako viesť poradenský rozhovor, v rámci čoho sa zameriava na jeho jednotlivé časti, čo čitateľovi/čitateľke poskytuje lepšiu predstavu o procese poradenského rozhovoru. V tejto časti metodika uvádza nie len zadefinovanie jednotlivých fáz poradenského rozhovoru, ale aj poskytuje návod ako tieto fázy správne zrealizovať, čo vnímame pozitívne, keďže to vedie k skvalitňovaniu poskytovania sociálneho poradenstva. Ďalej autor podotýka, že o jednotlivých poradenských rozhovoroch sa vedú záznamy, ktoré aj popísal.

Ďalej autor uviedol najčastejšie chyby a riziká sociálneho poradenstva, ako napr. syndróm vyhorenia (tzv. „burn-out“), projekcia, identifikácia a i. Oceňujeme, že sa autor venoval rizikám plynúcich zo syndrómu vyhorenia, keďže poskytovanie sociálneho poradenstva vyžaduje osobnú angažovanosť poradcu/poradkyne, čo je veľká záťaž. Následne sa stručne opisujú techniky poradenskej intervencie podľa prof. J. Gaburu, ktoré čitateľke/čitateľovi len zhrnú základné techniky použiteľné v praxi.

Metodika pojednáva aj o špecifikách poskytovania sociálneho poradenstva v sociálne vylúčených komunitách, ako sú marginalizovaná rómska komunita či ľudia bez domova. Opisuje rôzne postoje majoritnej spoločnosti k problematike sociálne vylúčených komunit (*napr. materialistický, pragmatický, agresívny, charitatívny, tzv. pštosí separatizmus, ľudsko-právny postoj*). Pozitívne oceňujeme, že sa autor zastáva práve ľudsko-právneho postoja, ktorý vychádza zo základných princípov ako je napr. právo na prácu, vzdelávanie, primeranú životnú úroveň, účasť na kultúrnom živote, a i., čo je v súlade so svetovým trendom v prístupe k marginalizovaným komunitám.

Následne sa autor venuje strategickému významu sociálneho poradenstva v pomoci MRK, avšak neposkytuje konkrétnejšie návody alebo inštrukcie ako zefektívniť sociálne poradenstvo pre MRK, čo je škoda. Sociálnym pracovníkom/pracovníčkam by sa pri poskytovaní sociálneho poradenstva pre MRK, zišlo viac informácií o kultúrnych špecifikách rómskej menšiny. Tieto cenné informácie by im boli nápomocné pri práci s MRK, ako aj lepšom pochopení spôsobu vnímania života z pohľadu Rómov. Obdobne to platí aj v prípade marginalizovanej skupiny ľudí bez domova.

Venovanie sa osobnosti sociálneho poradcu/poradkyne, je prínosné a vytvára lepšiu predstavu o predpokladoch a nárokoch, ktoré sú na sociálnej/-ho poradkyne/poradcu kladené. Oceňujeme, že autor podotkol, že na osobnosť sociálnej/-ho poradkyne/poradcu sú kladené vysoké nároky a nech sa akokoľvek snaží, tak aj ona/oa môže robiť chyby. Mnohí sociálni pracovníci sa snažia klientom pomáhať najlepšie ako vedia, a keď to občas proste nevyjde robia si mnohokrát výčitky. Zdôrazňovanie autora, že „mýliť sa môže každý“ je prospešné a prispieva k prijatiu a pochopeniu neúspechov vo vlastnej praxi.

Následne sa metodika zaoberá podmienkami realizácie sociálneho poradenstva, ako sú prostredie, čas a základné vybavenie. Jednotlivé podmienky sú jasne opísané s poskytnutím návodu ako tie podmienky, čo najlepšie zabezpečiť. Ďalej autor, prostredníctvom citátu Arthura Schopenhauera o Dikobrazoch, ilustroval vznik zdvorilosti a jemných mravov. I keď bol tento citát duchaplný, nie je celkom zrejmé ako súvisí so sociálnym poradenstvom.

V závere autor poukázal na účel metodickej príručky a poprial sociálnym pracovníkom/pracovníčkam veľa trpezlivosti pri práci s klientom/klientkou a pri vedení sociálneho poradenstva. Oceňujeme, že aj v závere autor vyzdvihol potrebu predchádzania syndrómu vyhorenia a správneho osobného a hodnotového nastavenia poradkyne/poradcu.

## ZÁVER

V tejto analýze sme rozoberali metodickú príručku prof. PhDr. Michala Oláha PhD. s názvom „Sociálne poradenstvo“, ktorá bola vydaná v rámci aktivít NP PVSSKIKÚ, v roku 2017. Cieľom autora bolo vytvoriť metodickú príručku pre pracovníkov a pracovníčok komunitných centier, nízkoprahových denných centier a nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu, v oblasti sociálneho poradenstva.

Uvedená metodická príručka, vzhľadom na svoj účel a pre koho je určená, primerane a obrazne pojednáva o sociálnom poradenstve. Vďaka tomu, že autor uviedol legislatívne zakotvenie sociálneho poradenstva, ako aj jeho delenie a vytvoril tým možnosť pre čitateľa/čitateľku lepšie porozumieť legislatívnemu rámcu sociálneho poradenstva. Metodika vysvetľuje rozdiely medzi základným a špecializovaným sociálnym poradenstvom nielen teoreticky, ale aj názornými príkladmi z praxe, čo je jednoznačne prínosom tejto metodiky.

V druhej kapitole sa autor venuje poradenskému procesu v jeho podstate a jeho úlohe pri pomoci klientom/klientkam. Taktiež čitateľku/čitateľa sprevádza procesom poradenského rozhovoru a ukazuje mu, čo je dôležité pre jeho správne vedenie. V tejto súvislosti poukazuje aj na najčastejšie chyby a riziká sociálneho poradenstva. Následne opisuje niekoľko techník poradenskej intervencie. Prostredníctvom týchto informácií autor, len zhrnul rozdelenie základných techník čitateľovi/čitateľke. Pozitívne vnímame to, že autor v rámci svojej príručky preferuje humanistický prístup, čo je v súlade so svetovým trendom. Taktiež je prínosné, že sa zastáva princípu zmocňovania pri práci s klientom/klientkou. Medzi ďalšie plusy tejto metodiky patrí aj vyzdvihnutie potreby prevencie pred syndrómom vyhorenia a riziká aké z tohto syndrómu vyplývajú.

Autor sa tiež venoval špecifikám poradenstva v sociálne vylúčených komunitách, ako sú napr. marginalizované rómske komunity, či ľudia bez domova, čo vnímame pozitívne, nakoľko poskytovanie sociálneho poradenstva vylúčeným komunitám je v praxi časté. Pozitívne oceňujeme aj preferovanie ľudsko-právneho postoja k marginalizovaným komunitám. Za nedostatok tejto publikácie považujeme absenciu bližších informácií o poskytovaní sociálneho poradenstva marginalizovaným komunitám, alebo napríklad aké sú kultúrne či subkultúrne špecifiká daných marginalizovaných komunit, príklady dobrej praxe, a i. I napriek tomu, že autor v úvode podotkol, že niektorým témam sa nebude venovať do hĺbky, považujeme za dôležité



poskytovať tento druh informácií sociálnym a komunitným pracovníkom/pracovníčkam. Konkrétne priblíženie špecifík poradenstva v sociálne vylúčených komunitách by napomohli v efektívnejšom poskytovaní sociálneho poradenstva a lepšiemu pochopeniu ako vnímajú život členovia danej marginalizovanej komunity.

Je pozitívne, že sa autor venuje aj osobnosti poradcu/poradkyne, kde opisuje aké nároky sú kladené na poradkyňu/poradcu a prečo je dôležitá jej/jeho hodnotová orientácia a samotné osobné nastavenie. A tiež, že preventívne apeluje na predchádzanie syndrómu vyhorenia.

Celkovo vzaté táto metodická príručka s názvom „Sociálne poradenstvo“ adekvátne spĺňa svoj cieľ, ktorý si na začiatku stanovila. Čitateľa/čitateľku sprevádza legislatívnym zadefinovaním sociálneho poradenstva, jeho rozdelením s názornými ukážkami a jasným vysvetlením rozdielu medzi jednotlivými druhmi poradenstva. Ďalej podrobne približuje najdôležitejšie aspekty poskytovania sociálneho poradenstva s preferovaním ľudsko-právnych a humanistických hodnôt, čo je v súlade so svetovým trendom v prístupe k človeku. Opisuje dôležitosť hodnotovej orientácie poradcu/poradkyne a jeho/jej osobného nastavenia, čo je jednoznačne prínosné.

Podotýkame, že v prípade podpory práce s marginalizovanými skupinami mohlo byť, v spomínanej metodike, uvedených viac informácií alebo návodov pre sociálnych/-e a komunitných/-é pracovníkom/pracovníčkam. Vďaka čomu by mohli zefektívniť poskytovanie sociálneho poradenstva pre členov marginalizovaných skupín. Avšak i napriek tomuto faktoru sa autorovi podarilo vytvoriť príručku, ktorá dokáže čitateľom/čitateľkám plnohodnotne predstaviť tému sociálneho poradenstva, v súlade so svetovými trendmi a poskytnúť im podporu vo vykonávaní sociálneho poradenstva v praxi.

## POUŽITÉ ZDROJE

OLÁH, M.: *Sociálne poradenstvo*. [online]. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, 2017. [citované 11.08.2021]. Dostupné na internete:

<[https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np\\_kiku/dokumenty/Socialne%20poradenstvo%20brozura%20Jun2017%20blok.pdf](https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Socialne%20poradenstvo%20brozura%20Jun2017%20blok.pdf)>. ISBN 978-80-89837-17-5