

VYSOKÁ ŠKOLA  
ZDRAVOTNÍCTVA A SOCIÁLNEJ PRÁCE  
SV. ALŽBETY, N. O.

# METÓDY SOCIÁLNEJ PRÁCE I.

(vysokoškolské učebné texty)

Peter Slovák – Martin Vereš



Bratislava, 2009

# OBSAH

Úvod .....	5
<b>1. Definovanie základných pojmov – terminologické vymedzenie .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Historické pozadie rozvoja metód sociálnej práce .....</b>	<b>8</b>
2. 1. Rôznorodé aspekty delenia metód .....	11
2. 1. 1. Vlastné metódy sociálnej práce .....	11
<b>3. Metódy sociálnej práce s jednotlivcom (mikrometódy) ....</b>	<b>14</b>
3. 1. Sociálne hodnotenie a diagnostika .....	14
3. 1. 1. Najčastejšie kladené otázky v procese diagnostiky ....	16
3. 2. Sociálna intervencia .....	18
3. 2. 1. Zameranie sociálnej intervencie .....	19
3. 3. Krízová intervencia .....	22
<b>4. Sociálna prevencia .....</b>	<b>24</b>
4. 1. Metódy sociálnej prevencie s jednotlivcom, skupinou, komunitou .....	25
<b>5. Sociálne poradenstvo .....</b>	<b>27</b>
5. 1. Pojem sociálne poradenstvo .....	27
5. 2. Metódy práce s klientom .....	30
5. 3. Poradenské prístupy .....	33
5. 4. Komunikačia v poradenskom procese .....	36
<b>6. Sociálna terapia .....</b>	<b>40</b>
6. 1. Metódy Behaviorálnej terapie – Videotréning interakcií ....	42
<b>7. Moderné metódy sociálnej práce .....</b>	<b>44</b>
7. 1. Projektovanie a plánovanie v sociálnej práci .....	44
7. 2. Mediácia .....	47
7. 2. 1. Zásady mediácie .....	49

Recenzent:

Prof. PhDr. Alžbeta Mrázová, PhD.  
Fakulta zdravotníctva a sociálnej práce  
Trnavská univerzita

Tlač: SAP – Slovak Academic Press, 2009

© Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce Sv. Alžbety, n.o., 2009  
© Peter Slovák – Martin Vereš, 2009

ISBN 978-80-89271-27-6

# ÚVOD

7. 3. Supervízia .....	52
7. 4. Management v sociálnej práci .....	56
7. 4. 1. Manažér v sociálnej práci .....	57
7. 5. Dobrovoľníctvo ako metóda sociálnej práce .....	62
7. 5. 1. Svojpomocné skupiny .....	65
Záver .....	67
Zoznam použitej literatúry .....	68

Aby sme objasnili všetky aspekty rôznorodých funkcií metód sociálnej práce, potrebovali by sme naozaj širokospektrálnu škálu teoretického základu všetkých vedných disciplín, ktoré sa podieľali na ich vzniku a formovaní. Pre nás je dôležité uvedomiť si, že západní odborníci v oblasti sociálnej práce ich charakterizujú ako postupy často viazané na cieľový subjekt, ktorým môže byť jednotlivec, skupina alebo komunita. Metódy sociálnej práce často riešia ich aktuálnu situáciu, poukazujú na vzťahový kontext a väzby, ktoré medzi nimi existujú.

Pri súčasných kompetenciách sociálneho pracovníka je dôležité, aby ich vedel skĺbiť do systému využiteľného v praxi. Samozrejme neoddeliteľnou súčasťou ich pôsobenia je podpora schopností klienta riešiť si problém vlastnými silami. To znamená sú určitým národom, nasmerovaním jedinca, nie však všeličkom. Majú napomáhať k starostlivosti o klienta v zmysle etiky a humanizácie sociálnej práce. V neposlednom rade môžu poslúžiť k rozvoju vhodnej sociálnej politiky štátnych inštitúcií.

Pre samostatného sociálneho pracovníka ich kvalitné poznanie súvisí nielen s jeho odborným nastom, ale aj s rozvojom vlastných kompetencií. Metódy sociálnej práce sú pracovným nástrojom odborníka a ten ich potom vie efektívne využiť či už v prospech jednotlivca alebo skupiny.

Tieto učebné texty majú napomôcť základnej orientácii v metódach sociálnej práce a tiež podnietiť k hlbšiemu a podrobnejšiemu skúmaniu úloh, cieľov samostatných metód. Orientovali sme sa predovšetkým na vybrané metódy súvisiace s praktickou sociálnou prácou. Chceme ukázať, že aj sociálna práca prešla určitým vývojom vlastných metód, aby tak zaisťovala aktuálnosť riešenia novodobých sociálnych problémov. Získat dostatočný prehľad o súčasne používaných metódach, ako aj schopnosť sociálneho pracovníka správne vybrať metódu pre konkrétny prípad je cieľom týchto učebných textov.

# 1. DEFINOVANIE ZÁKLADNÝCH POJMOV TERMINOLOGICKÉ VYMEDZENIE

Vysvetliť komplexne pojem metóda nie je úloha jednoduchá a ľahká. Sreďavame sa s rôznymi názormi pokiaľ siahla teoretický výklad tohto slova a prečo vlastne je nutné takto ho jednoznačne ohraničiť. S určitostou vieme povedať, že práve tento pojem je jedným z pilierov predmetu sociálnej práce.

Spôsob ako človeku venovať sústredenú pozornosť, ktorý nutne potrebuje sociálnu službu všeobecne môžeme označiť ako metódu. (Matoušek, 2004)

Je na mieste urobiť komparáciu viacerých definícií pojmu metóda, aby boli zreteľné východiská z ktorých jednotliví autori vychádzali pri terminologickom vymedzení.

Metóda sociálnej práce – *spôsob ako dosiahnuť vopred stanovený cieľ prostredníctvom plánovanej vedomej sociálnej činnosti, pri práci s jednotlivcom, skupinou, komunitou, príp. inštitúciou.* (Strieženec, 1996)

Mary Richmond (1922) metódu charakterizuje ako usporiadanie rôznych činností zameraných na dosiahnutie určitého cieľa. Ďalší autori ju chápu ako sled fáz, môžeme povedať etáp, ku ktorým sú priradené konkrétne činnosti (zber a analýza faktov, hľadanie príčin atď.). Je nazývaná aj spôsobom poznávania a riešenia sociálnych javov. Niekedy sa môžeme stretnúť s pojmom technika, čo však treba označiť ako návod na použitie metódy, príp. pracovných postupov, ktoré slúžia k naplneniu určitého cieľa. Metóda je konkrétna cesta a technika je spôsob ako túto cestu zvládame. Mnohí autori počas vývoja metódy sociálnej práce sa snažili o definíciu v zmysle metóda ako pracovný nástroj sociálnej práce.

*Cristina de Robertis (1998)* hovorí o spôsobe postupovania sociálneho pracovníka, začínajúc prvým stretnutím až do skončenia práce s klientom.

Treba si tiež uvedomiť, že výber jednotlivých metód a jej aplikácia závisí prevažne na rozhodnutí sociálneho pracovníka.

*Novotná so Schimmerlingovou (1992)* hovoria o metóde ako najdôležitejšej podmienke vedeckej práce. V súčasnej dobe sa podľa nich využívajú metódy čerpajúce z empirických poznatkov konkrétnej sociálnej práce ako aj iných odborov spoločenských vied.

Metodika sociálnej práce – v teoretickej rovine o metodike novorímske vedy ak myslíme na spôsob postupovania podľa stanoveného poradía krokov. Jednou z rozhodujúcich zložiek efektívnosti v celej činnosti sociálnej práce je pracovná metodika. (Strieženec, 2001, s. 99)

Je to súbor pravidiel, metód, prakticky využiteľných. Prostredníctvom metodiky sociálna práca sa stáva časovo menej náročnou. Metodika sociálnej práce podľa Striežence (1999) je súborom pravidiel, ktoré umožňujú, aby z nich sociálny pracovník vybral najvhodnejší spôsob pomoci pre svojho klienta. Čiže metodiku môžeme nazvať aj súborom pracovných postupov. Tým sa nám jasne a zrozumiteľne odlišuje od *Metodológie*, ktorá je viac založená na báze vedeckosti a má punc bádania v oblasti metód. Metodológia buduje metódy pre vedeckú oblasť sociálnej práce. Znamená to teoretické, gnozeologické, logické a psychologické poznávanie metód, metodických postupov, metódik ako zákonov vedeckého bádania (Žilová, 2000). Metodológia buduje metódy, ktoré sú k dispozícii vednej oblasti. Metodológia teda znamená vedecké spracovanie a objasňovanie metodických postupov.

Záverom možno konštatovať, že metodika sociálnej práce ako ucelený súbor pracovných metód alebo postupov v oblasti sociálnej práce sa neobjavila náhle, ale je výsledkom dlhoročného, systematického prispôbovania sa pracovných postupov metód z oblasti humanitných vied potrebám sociálnej praxe.

## Úlohy a otázky do diskusie

1) Vysvetliť základné rozdiely medzi metodikou a metodológiou.

2) Ktorá z uvedených definícií metód sociálnej práce sa najviac približuje modelu skutočného pracovného nástroja sociálneho pracovníka.

## 2. HISTORICKÉ POZADIE ROZVOJA METÓD SOCIÁLNEJ PRÁCE

Ak hovoríme o ontogenetickom vývoje metód sociálnej práce, treba v prvom rade brať ohľad na vývin metodiky ako takej, pretože tá predurčovala vznik jednotlivých, prakticky aplikovateľných postupov v práci sociálneho pracovníka. Historicky prvé formovanie metód možno pozorovať v časovom horizonte rozvoja sociálnej práce ako organizovanej formy pomoci a sociálneho poistenia na začiatku 20. storočia (i keď aj v skoršom časovom horizonte pôsobenia cirkevných a charitatívnych inštitúcií pozorujeme ich exploračnú). Tak tiež ich rozmach súvisí s rozvojom sociálneho školstva (Škola sociálnej práce v New Yorku, 1904, či Akadémia sociálnej práce v Nemecku, 1908), kedy sa aj na akademickej pôde formovali podmienky pre tvorbu metodiky a metód. Je zaujímavé si všimnúť, že v USA, ktoré mali významný vplyv na formovaní sociálnej práce, bol až v roku 1935 prijatý zákon o sociálnom zabezpečení (Matoušek, 2001). V našich podmienkach koniec 19. storočia Bismarkove reformy pomohli naštartovať rozvoj metód v oblasti starostlivosti o dlhodobu chorých, invalidov a starých. Aj z tohto dôvodu je nutné pripustiť, že tvorba metód má kontinuálny charakter a až s rozvojom sociálneho poistenia, zdravotných a sociálnych služieb sa dá pozorovať aj ich exploračia a kvalitatívna aplikácia v praxi.

Diferenciácia dejinných období metodiky je relatívne jednotná a najčastejšie používanou je rozdelenie podľa Cristiny de Robertis (1998) do piatich vývojových etáp.

1) (1900 – 1920). Na začiatku sa metódy formovali kontinuálne s vývojom sociálnej práce, na báze voluntarizmu a neorganizovanej sociálnej starostlivosti. Na konci tohto obdobia dochádza k prechodu k profesionálnej podobe sociálnej práce. Aj v dôsledku vzniku prvých škôl sociálnej práce, pretože práve tu sa navrhovali metódy a metodické postupy pre prax sociálnych pracovníkov.

Mary Richmond vydáva prácu s dôrazom na oblasť metodiky sociálnej práce (*Social Diagnosis*).

2) (1920 – 1940). Je časom vypracovania prvých metodik, ale aj silným vplyvom USA na Európsku sociálnu prácu. Môžeme hovoriť aj o období medzinárodných kongresov zameraných hlavne na sociálne služby (1928 Paríž, 1932 Frankfurt, 1936 Londýn), počas ktorých sa konferenčné príspevky týkali aj nových metód sociálnej práce. Tie expandovali do Európy z USA hlavne pod vplyvom svetovej hospodárskej krízy vo forme metód asistencie, individuálnej práce a samozrejme sociálnych služieb.

3) (1940 – 1950). Nastáva prechodné obdobie, kedy klasická metódika (práca s jednotlivcom, skupinou a komunitou) je akoby vytlačaná analýzou a realizáciou konkrétnych úloh. Tento fakt spôsobila hlavne svetová vojna a s ňou súvisiace sociálno – ekonomické problémy. Ľudia sa potrebujú zotaviť psychosomaticky a tak do popredia sa dostáva úloha sociálnej asistentky. Niekedy sa už uvažuje nie o metóde sociálnej práce, ale o technike (Krakešová – Doškova, 1946). Hlavne preto, že sociálni pracovníci v praxi sa usilujú o dohľad nad rodinou, ošetrovateľskú, finančnú, prípadne psychologickú pomoc.

4) (1955 – 1960) 50 a 60 roky sú charakteristické rozvojom sociálnej starostlivosti najmä v priemyselne rozvinutých krajinách. Meniac sa spoločnosť otvára problematiku sociálneho uplatňovania sa jednotlivcov a skupín. (Strieženec 2001, s.34). Prichádza k znovujaveniu potreby uplatňovať metódu „case work“. Odtrhnutie výkonovej časti sociálnej práce od administratívnej malo pozitívny dopad na skvalitnenie praktickej sociálnej práce. Dokonca OSN v rokoch 1950 – 1953 organizovala odborné semináre, na ktorých sa sociálni pracovníci oboznamovali s touto metódou.

5) (1960 – 1980) Kritické obdobie, hlavne čo sa týka klasických metód sociálnej práce (s jednotlivcom, skupinou, komunitou). Pincus a Minahanová (In: Píthodová, A., 2000) otvárajú diskusiu o generalistickej podstate sociálnej práce. Čím dávajú za pravdu multifaktoriálnosti problémov s ktorými sa stretáva sociálny pracovník vo svojej praxi. Hlavným princípom tejto metódy je pochopenie problémov jednotlivca v kontexte celej skupiny, či ko-

munity a naopak. To znamená aj celok skupiny alebo komunity treba vnímať cez jednotlivcov. Diskusie o danej problematike vyúsťia na debatu metód do dvoch prúdov a síce mikropopraxe (jednotlivec, rodina, malá skupina) a makropopraxe (veľké sociálne skupiny, komunity, spoločnosť). Hovorí sa aj o mezorovine, čím sa myslia metódy sociálnej práce s rodinou a skupinami. (Levická, 2001) Medzi nové metódy objavujúce sa v tomto období zaraďujeme poradenstvo, terapiu, supervíziu, krízovú intervenciu atď. (Schilling, 1999)

6) (1980 – ) V súčasnosti badáme vývojový posun aj v metódach sociálnej práce najmä z uhla pohľadu dopadu globalizačných tendencií. Globalizácia a multikulturalizácia silne ovplyvňujú sociálnu realitu v mnohých štátoch. Svetové hospodárstvo sa ocitlo pod tlakom takých fenoménov ako je starnutie populácie, nárast svetovej biedy a zvyšovanie podielu chudoby krajín tretieho sveta voči krajinám bohatého severu, nárast nezamestnanosti, etnické nepokoje ako dôsledok zlej sociálnej politiky, rozvoj závislosti rozličného druhu, pandémie choroby AIDS najmä v krajinách Afriky a Ázie a pod. Metódy sociálnej práce sa teda rozvíjajú na poli interakcie jednotlivca so spoločnosťou. Je nezanedbateľné, aby sociálny pracovník bol schopný multifaktoriálne využívať rozličné metódy hlavne s ohľadom na časové, demografické alebo statusové hľadisko. Mal by vedieť zabezpečiť terapeutickú pomoc, ako aj poradenstvo vedieť usmeriť, t. j. využiť systémovo každú metódu pre dobro svojho klienta. Ukázalo sa, že sociálna práca disponuje celistvým súborom metodických postupov, ktoré sú zamerané na najoptimálnejšie riešenie pre klienta problémovej situácie. Nemôžu sa používať izolovane, ale ich úspešnosť závisí od schopnosti sociálneho pracovníka zvoliť vhodnú kombináciu viacerých pracovných metód.

### Úlohy a otázky do diskusie

- 1) *Ktoré historické obdobie vo vývoji metód najviac poznali indigénnu sociálnu prácu a ako?*
- 2) *Je možné dnes nájsť novú metódu sociálnej práce, ktorá pomôže úspešne riešiť sociálne nepokoje ako dôsledok multikulturalizácie Európy?*

## 2. 1. RÔZNORODÉ ASPEKTY DELENIA METÓD

Vedieť správne klasifikovať metódy je nielen umením odborníka, ale hlavne zručnosťou potrebnou pre správny postoj ku sociálnemu problému.

Najzákladnejším a primárnym delením metód v sociálnej práci je diferenciácia podľa všeobecných kritérií delby metód. Jedná sa o tri skupiny:

- a) *metódy, ktoré sú používané spoločensko – vednými disciplínami.* Samozrejme je tu špecifická aplikácia pre oblasť sociálnej práce. Využívame tu analytickú, syntetickú, indukčnú, dedukčnú, genetickú, deskriptívnu, progresívnu, či axiomatickú metódu.
- b) *metódy, ktoré sú využívané viacerými disciplínami pomáhajúcich profesií ako je psychológia, pedagogika a sociálna práca.* Sem zaraďujeme sociometrickú metódu, metódy exemplifikácie, neuristiky, optimálnej komunikácie, kauzálnych atribúcií.
- c) *metódy, ktoré sú využívané prednostne v sociálnej práci.* Sú vlastné praxi sociálneho pracovníka. Je to široké spektrum metód diferencujúcich sa prostredníctvom rozličných hľadísk pôsobenia praktickej sociálnej práce.

### 2. 1. 1. VLASTNÉ METÓDY SOCIÁLNEJ PRÁCE

Predpokladom pre správny výber metód sociálnej práce je poznať ich využiteľnosť z rozličných hľadísk. Ak vezmeme do úvahy historické pozadie a časový aspekt rozlišujeme klasické a moderné metódy. Rozvoj tejto skupiny metód súvisí tiež s rozvojom teórie sociálnej práce.

- a) *klasické:* metódy s jednotlivcom, skupinou, komunitou,
- b) *moderné:* management, projektovanie, plánovanie.

Ak sa zameriame na demografický aspekt, môžeme hovoriť o deliacich faktoroch ako sú vek, ale aj pohlavie, prípadne etnikum. Rozlišujeme tu *metódy sociálnej práce s deťmi, mládežou, dospelou populáciou, s klientmi vyššieho veku.* Tiež hovoríme o *metódach sociálnej práce s mužmi, ženami, príp. s etnickými skupinami.*

Významným aspektom môže byť aj status jednotlivca, v zmysle sociologického chápania statusu. V tom prípade rozlišujeme *metódy sociálnej práce so zamestnanými i nezamestnanými, s bezdomovcami, spoločensky neprispôsobivými, s migrantami*.

Miesto výkonu práce sociálneho pracovníka má tiež nezastupiteľné miesto pri delení metód.

Tu poznáme *terénnu sociálnu prácu a jej metódy, ďalej inštitucionálnu, komunitnú, či ambulantnú*.

Rozsahovo najširším delením metód sociálnej práce je delenie podľa druhu konkrétne vykonávanej činnosti. Ide o *metódy sociálnych služieb, sociálnej prevencie a poradenstva. Tiež sem zaraďujeme sociálno – právnu ochranu, náhradnú rodinnú starostlivosť, sociálne poistenie a dávky sociálnej pomoci, ako aj peniencionárna a postpeniencionárna starostlivosť. Nesmieme zabudnúť ani na sociálny výskum a jeho metódy, sociálnu diagnostiku a vzdelávanie profesionálov, či supervíziu*.

Rôznorodosť metód nám dokazuje širokospektrálne využitie sociálnej práce pri komplexnej starostlivosti o človeka (tamtiež, s. 186), príhľadajúc na to, že sociálny pracovník si nevyšťačí s jednou metódou.

Špeciálny pohľad na klasifikáciu metód podal Heines (1975), ktorý sa orientoval v smere priameho kontaktu s klientom a tak rozdelil metódy sociálnej práce na priame a nepriame, resp., metódy orientované na *bezprostredné a nepriame konanie*.

Medzi bezprostredné zaraďujeme objasnenie, informovanie, persvázia, dohľad, prípadne tvorba nových možností. Metódy orientované na nepriame konanie môžu byť organizácia, dokumentácia, programovanie, plánovanie, metodické konanie, spolupráca s inými odborníkmi (sociálnymi pracovníkmi).

Ak vezmeme akúkoľvek klasifikáciu metód, musíme brať do úvahy fakt ľudského činiteľa pri ich aplikácii, keďže každý prípad a klient si vyžaduje neopakovateľný prístup, postup, resp. súbor postupov. To vylučuje fakt monotónnosti a zvyrazňuje potrebu intuície a odbornej spôsobilosti sociálneho pracovníka. Záverom môžeme naznačiť jeden dôležitý ukazovateľ. A síce, prax uprednostňuje logické metódy, na základe ktorých pri ich skúmaní dochádzame k záverom (tamtiež, s. 100), aby sme ich potom využili v prospech klienta.

Metódy sociálnej práce sa uskutočňujú v klientovom prirodzenom svete, čím sa vo svojej podstate viac – menej týkajú:

- štruktúry a rozsahu klientovho sveta,
- miery zvládnutia tohto sveta,
- vývojových charakteristík jeho sveta a
- možností rozširovania klientovho sveta.

Prvý klientov svet je jeho vlastná rodina, tu zaraďujeme *a) metódy sociálnej práce so zneužívanými, týranými a zanedbávanými deťmi a ich rodinami, b) metódy sociálnej práce s osamelými rodičmi, c) metódy sociálnej práce s rodinami v rozvodovom konaní, d) metódy sociálnej práce s mnohoproblémovými rodinami, e) metódy sociálnej práce s obetami násillia v rodine*.

Ďalej za diferenčné hľadisko možno považovať status klienta, ktorý získava v dôsledku miery zvládnutia prichádzajúcich životných situácií. Ide o *a) metódy sociálnej práce so zdravotne znevýhodnenými, b) metódy sociálnej práce s jedincami s mentálnym postihnutím, c) metódy sociálnej práce s duševne chorými, d) metódy sociálnej práce so starými ľuďmi, e) metódy sociálnej práce so zomierajúcimi (v hospicioch)*.

Kritériom pre delenie je aj svet klienta vznikajúci v dôsledku nezvládnutia určitej životnej situácie. Tu môžeme zaradiť *a) metódy sociálnej práce s užívateľmi omamných a psychotropných látok, b) metódy sociálnej práce so ženami, ktoré poskytujú platené sexuálne služby, c) metódy sociálnej práce s rizikovou mládežou, d) metódy sociálnej práce s dlhodobou nezamestnanými, e) metódy sociálnej práce s bezdomovcami, f) metódy sociálnej práce s utečencami, g) metódy sociálnej práce v rámci probačnej a mediácie služby*.

#### Úlohy a otázky do diskusie:

- 1) Aký aspekt delenia metód sociálnej práce poskytuje najkomplexnejší obraz o realizovateľných postupoch pri predpokladanom vzniku sociálnej patológie?
- 2) Vyber si jednu metódu, kde aspektom delenia je rodina a skús konkrétne popísať jej realizáciu v praxi.

### 3. METÓDY SOCIÁLNEJ PRÁCE S JEDNOTLIVCOM (MIKROMETÓDY)

Metódy sociálnej práce s jednotlivcom určite patria k historicky najstarším metódam sociálnej práce. Hlavne z toho dôvodu, že práve práca s jednotlivcom patrí k primárnemu pôsobeniu pri celostnom riešení sociálne – patologického problému. Sociálni pracovníci pri individuálnej sociálnej práci využívajú metódy vychádzajúce nielen z rôznych vedných oblastí, ale tiež z rôznych teoretických prístupov, ktoré obohatujú vlastným, individuálnym štýlom (Schavel, Čižeký, 2005). Je neprehliadnuteľné ako sa metódy s jednotlivcom odvodzujú od etáp sociálnej práce, takže aj z toho dôvodu možno konštatovať a považovať metódy sociálnej práce s jednotlivcom za najrozpracovanejšie. Avšak je to vlastne aj forma osobnej pomoci, vyžadujúca si podporu bližšieho okolia, preto sa nesmie zabúdať aj na tento aspekt pre racionálny postup sociálneho pracovníka.

#### 3.1. SOCIÁLNE HODNOTENIE A DIAGNOSTIKA

Ako sme už spomínali metódy sociálnej práce týkajúce sa mikropaxe (číže s jednotlivcom, príp. malou sociálnou skupinou), označujeme ako mikrometódy. Tvoria bazálnu úroveň metodiky sociálnej práce, teda postupnosti krokov pri práci s klientom. Bez nich si nevieme predstaviť efektivnosť pôsobenia sociálneho pracovníka. Za primárnu v tomto smere pokladáme metódu sociálneho hodnotenia a diagnostiky. Táto metóda je súčasťou delenia sociálnej práce do piatich etáp sociálnej práce podľa Richmondovej (1922) alebo tiež delenia podľa C. de Robertis (1998).

Musíme si uvedomiť, že proces hodnotenia v prípadovej sociálnej práci predchádza kvalitatívna sociálna anamnéza na základe ktorej zís-

kavame podklady pre hodnotenie a následnú diagnostiku. Levická (tamtiež, s. 43) hovorí: „cieľom sociálnej diagnostiky je nielen identifikovať problém, ale aj zistiť ako problém vznikol, akým spôsobom sa vyvíjal“.

Matoušek (2003) zas má prípadovú prácu rozdelenú ako proces, kde sociálna štúdia a vyšetrovanie vytvárajú priestor pre sociálne hodnotenie a diagnostiku. Je to čas preskúmania a dôležitých rozhodnutí. Ako sám Matoušek (tamtiež, s. 74) tvrdí: „anamnéza by sa nemala stať iba kompletným zberom dát, pretože je treba mať na pamäti, že v počiatkovej fáze je klient najzraniteľnejší, ale súčasne najprístupnejší“. Následné vyšetrovanie je chápané ako presné vymedzenie problému a stanovenie pracovnej hypotézy, čím sa myslí nasmerovanie k ďalším metódam práce s jednotlivcom.

V našom ponímaní táto hypotéza znamená stanovenie sociálnej diagnózy, ako informácie pre zaradenie klienta, jeho situácie, príp. jeho problému do vlastného procesu riešenia. V sociálnej práci ide o vymedzenie najpodstatnejších a najvýznamnejších znakov. Hlavné týkajúce sa osobnosti klienta, jeho vzťahu k bližšiemu aj širšiemu okoliu. Taktiež je potrebné poznať podrobnejšie znaky konkrétnej situácie, v ktorej sa klient nachádza. Pri zisťovaní týchto údajov potrebných pre stanovenie diagnózy nám výrazne pomáhajú anamnestický rozhovor, analýza sociálneho prostredia, rozhovory s rodičmi a blízkymi príbuznými, či spolupracovníkmi. Podľa všetkých spomínaných aspektov sa teda potvrdzuje definícia diagnózy podľa diela Social Diagnosis M. Richmondovej (1922), kde je vymedzená ako úsilie o exaktnú definíciu nielen osobnosti človeka, ktorý potrebuje pomoc, ale i jeho sociálnej situácie, v ktorej sa nachádza. Podľa Reznicka (1997) úloha diagnózy spočíva v získaní kľúčových informácií o sociálnych problémoch klienta a ich následnom zhodnotení. Za najzákladnejšiu metódu získavania týchto informácií označuje riadený rozhovor. Navyšňuje však ani využívanie metód vyvinutých inými disciplínami ako napr. psychodiagnostikou alebo sociometriou (testy osobnosti, inteligencia, sociogramy atď.).

Samotná diagnostika by nemala byť podľa modernej sociálnej práce, len úsilím o získanie diagnózy v zmysle zadelenia jedinca do zvláštnej skupiny. Cieľom diagnostiky je stanoviť adekvátnu formu pomoci, ktorá bude u klienta úspešná.



Súhrnne teda sociálnu diagnostiku chápeme ako súbor metód pomocou ktorých sa dajú získavať a vyhodnocovať informácie o jedincovi pre ktoré sa ocitol v takej situácii, že nutne potrebuje pomoc sociálnej práce.

Z tohto dôvodu boľi v sociálnej práci vyvinuté rôzne schematizmy, zoznamy údajov (napr. zoznamy denných činností vykonávaných klientom alebo úloh stanovených na budúce obdobie). K ich vytvoreniu nám slúžia informácie zahŕňujúce identifikačné údaje, rodné pozadie klienta, jeho telesný a duševný stav, prípadne emocionálne chovanie, tiež ekonomické zázemie a bytové podmienky. Tu treba klásť otázky otvorené (pre spontánnu odpoveď klienta) a zápisy z riadeného rozhovoru by mali byť zapisované nenápadne, aby nebola rušená individualita jedinca.

### 3. 1. 1. NAJČASTEJŠIE KLADENÉ OTÁZKY V PROCESE DIAGNOSTIKY

Ak uvažujeme v prevažnej miere o individuálnej sociálnej práci, sociálny pracovník sa nachádza v situácii, kedy by sa nemal vyhnúť týmto tematickým okruhom:

- Uznatie existencie problému a akceptovanie vlastnej zodpovednosti za správanie,
- Hľadanie rady, ochota ju prijať ako aj riziko zmeny naučeného životného štýlu,
- Schopnosť plánovať a zodpovedne za seba rozhodovať, ako aj prekonávať prekážky,
- Potreba vyjadriť vlastný názor a obraňovať vlastné práva.

Prejav sa akými sa môže sociálny pracovník stretnúť sú v prevažnej miere emocionálneho charakteru. Smútok a plač, prípadne opachné reakcie výtkovanie a smiech, potreba vyrozprávania sa, hľadanie slovnej podpory, niekedy aj neracionálne snívanie.

K problémom klienta je možné pristupovať z hľadiska sociálnych vzťahov a rolí, ktoré klient na seba viaže. To znamená ide o interakciu a očakávanie správanie plnené alebo neplnené v určitom čase a priestore. Niekedy môže dôjsť k nesúladiu medzi viacerými rolami, prípadne vzťahy pod vplyvom rodinnej interakcie môžu byť

koreňom viacerých zlyhaní klienta. Preto je vhodné ak sa pýtame na:

- Zloženie nukleárnej, ale aj rozšírenej rodiny,
- Ako sa plnia bežné rodinné funkcie, aké sú jej pravidlá a hranice spolužitia,
- Aké sú mravné a etické dimenzie správania sa v rodine,
- Ako v rodine dochádza k závažným rozhodnutiam,
- Ako sa rodina vyrovnáva s odlišnosťami,
- Ako sa v rodine komunikuje a pod.

Kontrolné záznamy o klientovi okrem toho musia obsahovať charakteristické črty a znaky prejavov, činností a schopností. Podľa amerického systému získavania informácií (americká škála AASF – Assessment of Adult Social Functioning), otázky ba sa mali týkať problematiky prevencie a zvládania krízových situácií. Ďalší okruh otázok sa týka telesnej a duševnej hygieny, schopnosti asertivity, prispôboivosti, realistický prístup k situáciám, zvládanie vlastnej deviacie a pod.

Treba brať samozrejme ohľad aj na typológiu klienta, s čím samozrejme úzko súvisí celý rad potrebných otázok. Pri nedobrovoľnom klientovi (napr. penitenciárna, postpenitenciárna starostlivosť) sa prednostne kladú otázky otvorené a vecné so snahou vybudovať si u klienta rešpekt a uznanie. Závislé osoby si zas vyžadujú otázky typu špeciálneho prístupu bez predsudkov. Tripezlivosť môže klienta posilniť k motivácii k zmene. Manipulatívny klient (geriatrický pacient) si vyžaduje zvláštny prístup, aby nedošlo ku „skorumpovaniu“ sociálneho pracovníka. Otázkami je nutné stanoviť jasné pravidlá, postupovať priamo, dôsledne a neoblomne. Pri stretnutiach s nebezpečnými klientmi, ohrozujúcimi sociálneho pracovníka je vhodné informovať o tom aj spolupracovníkov. Zásadne je nutné mať voľnú cestu úniku v komunikácii. Priamosť, vecnosť, korektná otvorenosť v otázkach býva najlepšou prevenciou pred možným vznikom konfliktných situácií.

**Tabuľka č. 1 Kľúčové vedomosti o klientovi v procese diagnostikovania**

Informácia		PROCES DIAGNOSTIKOVANIA	
o klientovi	meno, dátum narodenia, bydlisko, stav, počet detí, vzťahy v rodine a v zamestnaní, vzdelanie, temperament, schopnosť kooperovať a asertívne jednáť	dynamické poznávanie (osoba - problém - situácia)	
Zručností a schopností klienta	spolahlivosť, dôvera, presnosť, dodržiavanie termínov, schopnosť zvládať záťažové situácie, autokontrola, prijatie zmeny, progres	klinické poznávanie (fungovanie osobnosti klienta)	
Informácie o prostredí	usporiadanie bytu, dostupnosť služieb, možnosť rekvizifikácie	genetické poznávanie	

### 3.2. SOCIÁLNA INTERVENCIA

Ak sa zamýšľame nad samotným jadrom sociálnej práce, musíme priznať, že sociálna intervencia sa ním stáva v pravom zmysle slova. Význam slova intervencia znamená zasahovať, ovplyvňovať, čo jasne naznačuje samotný jej podstatu. Z pohľadu sociálnej práce ide o priame zasahovanie do spôsobov konania jednotlivcov, skupín, prípadne ištitiíc.

V prípadovej sociálnej práci to znamená, že klient má v sociálnom pracovníkoví psychickú aj praktickú oporu (tamietž, s. 47).

Rozlišujeme podľa stupňa náliehavosti bežnú sociálnu intervenciu a krízovú intervenciu.

V prvej rovine ide o typ intervencie, ktorý je určený prípadu, kde je možné postupné, kontinuálne a hlavne pokojné riešenie. Pri takejto intervencii sa môže vypracovať plán stretnutí spolu s plánom riešenia situácie.

Krízová intervencia vyžaduje vzdelanosť i prakticky obratného sociálneho pracovníka, keďže sa uskutočňuje v nepredvídateľných situáciách, bez toho žeby bolo niečo vopred naplánované alebo pripravené. V obidvoch prípadoch však treba mať na zreteľ podstatu intervencie. Tá je vo vedení jednotlivca k svojpomoci, nielen ako pasívneho odberateľa „pomocnej ruky“. Ďalej usmerňovať človeka v zmysle viery vo vlastné sily a altruistického správania.

#### Všeobecné platia tieto zásady intervencie:

Ponechať klientovi právo na riešenie vlastného problému podľa svojich možností a schopností, rešpektovať jeho určenie hraníc intervencie.

Akceptovať klienta s jeho silnými aj slabšími stránkami, dôverovať mu, že je schopný zmeny vlastnými silami.

Hľadať a nájsť silné stránky osobnosti klienta, hľadať spoločné hodnoty.

Uskutočňovať mlčanlivosť v osobných veciach klienta, umožniť nahliadnuť klientovi do vlastného spisu.

Zo strany sociálneho pracovníka prebrať zodpovednosť za dobro rodiny klienta.

Využívať nové informácie v prospech klienta.

Niekedy sa môže zdať, že mnohí odborníci stojažijú sociálnu intervenciu so sociálnou terapiou. Treba brať však do úvahy skutočnosť multifaktorálnosti intervencie. To znamená využívanie celého súboru metodických postupov (rozhovor, posilňovanie odolnosti klienta, správny odhad a zhodnotenie rizika, vedenie klienta k svojpomoci, výcvik komunikačných zručností a pod.), kým terapia je chápaná hlavne ako jedina z možností využitia konkrétnej pracovnej metódy alebo postupu.

Sociálna intervencia by nemala byť nikdy vnímaná ako obmedzujúca forma zasahovania sociálneho pracovníka do integrity jedinca, často zbavujúca slobody. Tiež by sa klient nemal cítiť ako úplne bezmocná osoba, úplne odkázaná na druhého. V opačnom prípade intervencia nebude tak účinná, aby dosiahla najvyšší stupeň efektívnosti.

### 3.2.1. ZAMERANIE SOCIÁLNEJ INTERVENECIE

Ak by sme chceli pôvod sociálnej intervencie presne určiť, je na mieste stanoviť si jej rozsah a obsah v sociálnej praxi. Samozrejme v našich geografických podmienkach je intervencia chápaná silne pragmaticky. Řezníček (1997) naznačuje, že ide o sústredený cieľový prístup (task-centered approach). Tu pri kladení otázok sa postupuje nasledovne:

Stanoví sa zoznam problémov, napíšu sa návrhy a doporučenia. Tiež sa využíva logické zoskupenia problémových okruhov, okruhov

klientov podľa dôležitosti a až následne sa začína samostatná diskusia. Po nej nasleduje konečný výber hlavných problémov a metód, ktoré budú najúčinnější mali by sa použiť.

V samotnej intervencii je vhodné ak sa využívajú také komunikačné schopnosti, ktoré pomáhajú:

- nadväzovať na predchádzajúce aktivity,
- citlivo viesť prekonať chvíle mlčania,
- prechádzať od všeobecného ku konkrétnemu,
- získavanie kľúčových informácií bez násilného navádzania,
- citlivé odkryvanie tabuizovaných tém.

Zameranie sociálnej intervencie sa tiež môže chápať ako stratégia dobrého stratégie sociálnej práce a tým sociálny pracovník musí bezpodmienečne byť. Kvalitná stratégia spočíva v schopnosti správneho naplánovania si rozhovoru. Pred ním je pragmatické stanoviť si nielen cieľ, ale aj ďalšiu frekvenciu stretnutí. Informácie pre klienta by sa mali riadiť zásadou objektivnosti a presnosti. Inak môže prísť k nedorozumeniam. Spolu s informáciami a radami je naliežite pripájať povzbudenie a poukázanie niešiteľnosti každej situácie. Tým zmierňujeme obavy samotného klienta. Ďalším dôležitým momentom zamerania intervencie je uplatnenie behaviorálnych techník pri nácviku správania. Tiež môžeme uplatniť metódu konfrontácie, rozlišovanie medzi účelom a prostriedkami, prípadne využitie brainstormingu ako metódy riešenia problémov nekonvenčným a tvorivým spôsobom.

Pri pomáhajúcich profesiách ako je aj sociálna práca často hovoríme o štyroch typoch intervencie (Kopřiva, K., 1997). Čím sa jasne dáva najavo aj spôsob zamerania samotnej intervencie. Jedná sa o *inštrukciu*, ktorá môže mať aj dôraznejšiu formu, avšak za každých okolností znamená vo svojej podstate návod k jednaniu a konaniu. Ďalej hovoríme o *komentári*. Ten však nemá taký, priamy, priamy charakter, pretože sociálny pracovník odpovedá na problém vlastným stanoviskom. Často využíva „kladné“ rysy problému, aby zvýšil motiváciu jedinca ku spolupráci. Intervencia pomáhajúcej profesie môže spočívať aj v *kladení otázok*. Otázky sú základnou formou intervencie v systematickej práci. Nemôžu byť samozrejme sugestívne, ale majú podobne ako komentár ukázať problém v inom svetle. V neposlednom rade *rezonancia* dáva smer a zameranie intervencii, keďže je určitým odzrkadlením kontaktu klient verzus sociálny pracovník.

Tabuľka č. 2 Potrebné kroky intervenčného procesu

Ozn.	Krok	Cieľ	Zadefinovanie	Prostriedky
1	mapovanie problemovej oblasti	získavanie predstavy o celom spektre problémov	pomôže vytvoriť profil problemovej oblasti	zhromažďovanie kompletného popisu aktuálnych problémov
2	voľba problému a kontextu	dosiahnuť zhody medzi klientom a sociálnym pracovníkom, ktorý problém bude predmetom spoločného úsilja o zmenu	podporuje klientovu ochotu ku spolupráci a zapojeniu	rozhovor nad rozznamom problémov, vyjednávanie výberu
3	súhlas so spoluprácou	získanie súhlasu klienta ku spolupráci	podporuje klientovu ochotu ku spolupráci	vysvetlenie, čianie dohodý a žiadostí o súhlas
4	špecifikácia cieľového správania	špecifikácia detailov o vybranom probléme	demonstruje, čo udržuje a posilňuje problém	rozhovor o príkladoch problémového správania možných alternatívach a ich príkladoch
5	základná charakteristika cieľového správania	získavanie informácií o frekvencii a trvaní problému	poskytne konkrétne východisko pre posúdenie zmeny	tvorba grafov, náčrtov, schém, prvý úsudok
6	identifikácia problému, kontrola okolností	získanie informácií o okolnostiach, ktoré súvisia s výskytom problému	ukazuje význam určitých stimulov dotýkajúcich sa problému	tvorba schém, grafov, ktoré zachytávajú udalosti pred, v priebehu a po výskyte problému
7	vyhodnotenie zdrojov v klientovom okolí	identifikácia možných zdrojov v klientovom okolí	pomáha zangažovať pomoc z okolia bez ktorých by bolo dosiahnutie zmeny obtiažne	rozhovor s klientom a jeho najbližším okolím
8	špecifikácia behaviorálnych cieľov	špecifikácia behaviorálnych cieľov v pláne zmien	pomáha vyslať záverečnú predstavu o žiaducej zmene správania	individuálny rozhovor s klientom
9	formulácia plánu zmien	výber vhodnej techniky	umožňuje výber najefektívnejšej cesty k dosiahnutiu žiaducej zmeny	rozbor informácií získaných v doterajších krokoch, overenie intervenčných možností
10	realizácia	zmena správania	konzentruje úsilie na vlastnú zmenu	uskutočnenie špecifických intervenčných techník
11	sledovanie výsledkov	získavanie informácií o efektívnosti intervencie	poskytuje spätnú väzbu	zber a vyhodnotenie dát
12	zachovanie dosiahnutej zmeny	dosiahnutie stability	pomáha zabrániť recidivám	spolupráca s Tími z blízkeho okolia klienta

### 3.3. KRÍZOVÁ INTERVENENCIA

Krízová intervencia je určená klientovi, ktorý sa náhle ocitol v akútnej krízovej situácii. Tiež je definovaná ako špecializovaná pomoc osobám, ktoré sa náhle ocitli v kríze (tamietz, s. 128). Kríza môže byť zjavná a latentná. Pri prvej ide o situáciu, kedy si jednotliviec plne uvedomuje, pripúšťa a väčšinou aj vedome čelí situácii vyvolávajúcej krízu. Napríklad tu môžeme zaradiť krízy súvisiace s rozpadom manželstva, vzťahu a pod. Latentnú krízu si človek plne neuvedomuje, nechce alebo nemôže si ju pripustiť.

Kríza ako taká prebieha v niekoľkých fázach. Prvou je vnímanie ohrozenia, dôsledkom čoho môže byť zvýšená úzkosť. Následne sa objavuje pocit zraniteľnosti a nedostatok kontroly nad situáciou. V tretej fáze sa snažíme o predefinovanie krízy nádejou. Tu je človek najviac otvorený pomoci zvonku. Ak sa pomoc neujme kríza sa môže vážne prehĺbiť. V poslednej fáze môže úplne dôjsť k psychickej dezorganizácii, čo môže prerásť až do výrazných psychologických a emocionálnych zmien.

Základná myšlienka riešenia krízy intervenciou je orientácia na svojipomoc, čo znamená preorientovanie zamerania ohrozenej osoby. Níjsť náhradnú aktivitu, zmeniť to čo ešte môžem. Krízová intervencia je krašou, je zameraná na zvládnutie akútneho problému a na jej riešení sa môže podieľať viacero odborníkov. Pomáha minimalizovať ohrozenie klienta, posilniť jeho schopnosť vyrovnávať sa so záťažou.

Princípy krízovej intervencie sú v podstate aj jej znakmi podľa ktorých sa líši od bežnej intervencie. Matoušek (2003) uvádza, žeby mala byť:

- a) okamžitá (k dispozícii 24 hodín denne),
- b) ľahko dosiahnuteľná (sieť dostupných krízových centier),
- c) kontinuálna (pokračovanie spolupráce s odborníkom),
- d) pôsobiaca ako prevencia pred možným zhoršením stavu,
- e) aktívna pomoc (aktívne podporovať klientovu energiu),
- f) pomoc poskytovaná v čo najmenej obmedzujúcom prostredí.

**Samotný proces krízovej intervencie sa skladá z následných fáz:**

- a) *Okamžitá redukcia ohrozenia.* Znamená to riešiť problém v jeho akútnej podobe (napr. intoxikáciu, zranenie alebo somatické obťaženie).

- b) *Prvotný odhad situácie a jej posúdenie.* Posúdenie aktuálneho stavu môže zohrať kľúčovú úlohu pri ďalšom pôsobení na klienta (snažíme sa zistiť čo je spúšťačom samotnej reakcie).
- c) *Formulácia hypotézy.* Vytvorením hypotézy sa dá stanoviť aj odhad prognózy, čím sledujeme nielen kapacitu klienta, ale aj odhad jeho schopností pri riešení vlastného problému.

- d) *Samotná intervencia.* Znamená proces vyrovnávania sa s krízou, kedy je užitočné dávať podporu nádejou, resp. ponúkať možnosti.

Uznávame, že v krízovej intervencii nie je miesto pre poučovanie, moralizovanie, posudzovanie. Klient totiž emocionálne veľmi prežíva situáciu a podobná aplikácia riešenia by mohla spôsobiť uzatvorenie sa jedinca. Podľa Levickej (2004) krízová intervencia je chápaná ako terapeutický postoj, kedy sa jedinec sebaotvorením dostáva vlastne do kontaktu so svojou krízou, takže je schopný vnímať a uskutočniť tvorivý obrat vo svojom živote. Z toho nám plynú aj jej ciele ako napr. umožniť nový spôsob zaobchádzania s úzkosťou, pomôcť pri riešení vnútorných problémov, pátrať po zdrojoch pomoci u človeka zasiahnutého krízou.

## 4. SOCIÁLNA PREVENENCIA

V našom legislatívnom prostredí sa sociálna prevencia chápe ako forma sociálnej pomoci, v zmysle štátom garantovanej starostlivosti o občana v sociálnej oblasti (Zákon o sociálnej pomoci). Za všeobecne chápanú definíciu prevencie je chápaná činnosť orientovaná na zabránenie niečomu.

V užšom zmysle slova sú to:

- činnosti orientované na predchádzanie, zabránenie vzniku problému,
  - činnosti následné, ktoré zabráňujú opakovaniu sa problému,
  - činnosti zamerané na znižovanie dopadov nežiadúceho konania.
- Sociálna prevencia je veľmi úzko prepojená s medicínou od ktorej prevzala nielen terminológiu, ale predovšetkým spôsob prístupu ku klientovi. V oboch prípadoch prevencii ide o stabilizovanie pomerov jednotlivca, o udržanie normálneho fungovania jednotlivca a o jeho integráciu späť do spoločnosti. Samozrejme každá svojimi metódami. Sociálna prevencia podľa Strieženca (2001) v sociálnej práci predchádza negatívnym sociálnym udalosťam a pre spoločnosť je vysoko efektívna, keď je včasná, sústavná, plánovitá a komplexná.

Rozlišujeme primárnu, sekundárnu a terciárnu prevenciu (Skidmore, R. A. -Thackerey, M. G., s. 326). Primárna využíva včasné vyhládavanie rizikových faktorov a snáh o samotnú intervenciu u rizikových osôb. Tiež sa sústreď na vyhládavanie klientov u ktorých je potrebné a vhodné predchádzať sociálnym kolíziám.

Sekundárna prevencia zabráňuje prehĺbavaniu už vzniknutých porúch psychického alebo sociálneho vývinu klienta. Tu sa využívajú často efektívne odborné metódy typu nápravnej činnosti, liečebno – výchovnej prevencie, prípadne výchovno – rekreačných táborov, ktoré predchádzajú sociálno – patologickým javom.

Terciárna prevencia znižuje negatívne sociálne dôsledky. Praktickými formami sú rehabilitačné a resocializačné techniky a činnosti (tamiež, s. 70).

Na tomto mieste je treba pripomenúť Herringove (1992) dve základné stratégie týchto troch typov prevencií. Prvá sa orientuje na ľudí, kým druhá sa venuje štruktúrnym opatreniam.

Zjednodušené povedané primárna prevencia znamená samomé nároky na pomoc, sekundárna na priamu aktuálnu a terciárna dodatočnú pomoc. Prevencia nie je teda len metóda, ale aj jej princíp a samostatná oblasť sociálnej práce.

O samotnej úspešnosti prevencie rozhodujú také faktory ako epidemiológia problému, ktorého sa dotýka prevencia, jej systematická, ale aj rodinné prostredie a zhodnotenie výberu preventívneho pôsobenia.

V sociálnej práci môžeme ihneď nájsť niekoľko nenahraditeľných funkcií prevencie. Príprava a vzdelávanie nositeľov prevencie prostredníctvom špecializovaných programov formou tréningov a výcvikov, ale aj prostredníctvom poskytovania informačných materiálov (Schavel – Čišecký, 2005). K ďalším patrí podpora a pomoc pre inštitúcie, ktoré sa podieľajú na realizácii preventívnych aktivít, ako aj spolupráca pri ich plánovaní a projektovaní.

### 4.1. METÓDY SOCIÁLNEJ PREVENencie S JEDNOTLIVCOM, SKUPINOU, KOMUNITOU

Pri metódach sociálnej prevencie s jednotlivcom je dôležité si uvedomiť, že kľúčovú úlohu pri nich zohráva motivácia klienta. Vybrať správnu stratégiu je rozhodujúci moment ďalšej práce na probléme jedinca. K tomu nám môžu poslúžiť tieto postupy (metódy):

*Plánovanie stretnutia a rozhovoru,  
Poskytovanie objektívnych informácií,  
Behaviorálne techniky, nácvik správania,  
Konfrontácia,  
Zadávanie domácich úloh,  
Rozhodovanie na papieri,  
Diskusia.*

Metódy sociálnej prevencie so skupinou sa využívajú hlavne v rámci aktivít organizovaných tretím sektorom, náboženských hnu-

tí alebo rozličných svojpomocných skupín. Ich realizácia sa uskutočňuje v troch rovinách. Skupina môže pracovať na spoločných, nápravných alebo cieľoch podporujúcich vzájomnosť a spolupatričnosť. V užšom kontexte metódy so skupinou prispievajú ku:

- 1) Zabráňovaniu vzniku sociálnej disfunkcie u jednotlivých členov skupiny,
- 2) Poskytovaniu pomoci a opory jednotlivcom,
- 3) Zabezpečeniu rastu a rozvoja funkcií skupiny,
- 4) Pomoci jednotlivcom k aktívnej účasti na živote skupiny.

Pri metódach sociálnej prevencie so skupinou je nutné prihliadať na širšie geografické a demografické parametre ich pôsobenia. Podľa Levickej (2002), hlavne z toho dôvodu, že pomáhajú jednotlivcom žijúcim na určitom územnom celku pri riešení konkrétnych životných situácií. Pri ich vymenovaní sme v konfrontácii s etapami sociálnej práce, pretože sú s nimi úzko prepojené:

- Metódy získavania informácií,
- Metódy kvantifikácie a kvalifikácie sociálnych problémov komuniky,
- Metódy navrhovania projektov opatrení pre komunitu,
- Metódy realizácie projektov opatrení,
- Metódy priamej realizácie prevencie, prípadne rehabilitácie sociálno-patologických javov.

V súčasnosti vystupujú do popredia hlavne z dôvodov vysokej migrácie obyvateľstva, vysokého rozvoja globalizačných problémov a na základe vzrastajúcich stratifikačných rozdielov.

## 5. SOCIÁLNE PORADENSTVO

Problematika sociálneho poradenstva sa práve v dnešnom období, keď sa neustále zvyšuje počet ľudí, ktorí s a nachádzajú v sociálnej a hmotnej núdzi, ktorí sú odkázaní na pomoc štátu alebo iných inštitúcií, stáva veľmi aktuálnou.

Poradenstvo ako metóda sociálnej práce sa začína formovať na prelome 19. a 20. storočia. Pri vzniku sociálneho poradenstva stáli odborníci z rôznych vedných disciplín, ktorí hľadali riešenia pre klienta aj mimo svojej vednej disciplíny ako boli napríklad lekári (A. Salomonová; R. Cabot; B. C. Reynoldsová), psychológovia (V. Robinsonová; J. S. Plant), sociológovia (Hayes Payot; Bláha), pedagógovia (H. Radlinská; J. Schilling), ale i ďalší.

„Vlastná materská disciplína nebola schopná ponúknuť tie riešenia, ktoré by klientov problém minimalizovali alebo odstránili, pretože problém, ktorý klient potreboval riešiť, nebol vždy v kompetencii tej ktorej vednej disciplíny. Napr. v oblasti medicíny išlo o problematiku TBC vo vzťahu k extrémnej chudobe, medicína vedela nájsť riešenia pre oblasť tiečby TBC, ale tieto neboli dostupným riešením pre extrémne chudobných“ (Leviczká, 1998, s. 19).

„Výsledkom úsilia nájsť riešenie týchto problémov bolo na strane jednej vytvorenie hraničných disciplín ako sociálne lekárstvo, sociálna psychiatria, sociálna psychológia, sociálna pedagogika atď. a na strane druhej rozvoj novej vednej oblasti sociálnej práce, vrátane jej metód, ku ktorým patrí aj sociálne poradenstvo“ (tamtiež, s. 20).

### 5.1. POJEM SOCIÁLNE PORADENSTVO

Podľa zákona NR SR o sociálnej pomoci č. 195/1998, § 12 „sociálna pomoc je odborná činnosť zameraná na zistenie rozsahu a charakteru hmotnej núdze, alebo sociálnej núdze, na zistenie príčin jej vzniku, na poskytnutie informácií o možnostiach riešenia

hmotnej alebo sociálnej núdze a na usmernenie občana pri voľbe a uplatňovaní foriem sociálnej pomoci“

Podľa Striežena (1999) je sociálne poradenstvo profesionálna odborná činnosť, ktorú vykonáva odborník a je založená na vzťahu, podpore, pomoci, rozvoji, optimálnom uplatnení klienta v živote. Sociálne poradenstvo pomáha odstraňovať alebo zmiernovať negatívne návyky a spôsoby správania klienta a snaží sa začleniť ho do spoločnosti, rodiny, pracovného kolektívu.

„Poradenstvo je ale aj proces, ktorý pomáha jedincovi odhaliť a rozvinúť jeho učebné, profesijné a psychické možnosti s cieľom dostať sa na najvyššiu možnú úroveň osobného šťastia a sociálnych užitočností.“ (Matoušek, 2004, s. 86)

„Poradenstvo je jednou z ciest, ako pomáhať ľuďom prekonať ich problémy, ako objasňovať ich osobné ciele a ako ich dosahovať.“ (Matoušek, 2004, s. 85).

Sociálne poradenstvo poskytuje priamu pomoc pri riešení sociálnych problémov ľuďom nachádzajúcim sa v situácii, ktorú nie sú schopní riešiť vlastnými silami, s pomocou rodiny alebo priateľov. Ide napr. o problémy manželské, medzigeneračné, problémy týkajúce sa starostlivosti o deti, starších, zdravotne postihnutých, osoby po návrate z výkonu trestu.

Slovo poradenstvo je odvodené od slova radiť, čím sa mylne vytvára dojem, že poradca je človek, ktorý dáva rady, hociové návody a riešenia, disponuje prostriedkami, ktoré klientovi okamžite pomôžu zvládnuť situáciu či vyriešiť problém. Na základe toho má klient neprimerané očakávania, myslí si, že poradca zaňho problém vyrieši a on bez akejkoľvek námahy a straty času dostane do rúk hotový produkt. Úlohou sociálneho poradcu je minimalizovať neprimerané očakávania klienta, ponúknuť mu aktívnu participáciu na riešení problému, pričom by ho mal sociálny poradca podporovať, informovať, vzdelávať a vytvárať podmienky pre zmenu.

Budovaná koncepcia poradenstva by mal byť postavená na akceptácii klienta ako partnera, ktorý sa sám za podpory sociálneho pracovníka stáva strojom svojho osudu. Je potrebné pomôcť ľuďom určiť a objasniť problém tak, aby boli schopní sa sami rozhodnúť, ako ho vyriešia. Kľúčová veta, na ktorej sa odborníci zhodujú je: „Pomáhať

znamenať pomôcť ľuďom, aby si dokázali pomôcť sami.“ (Matoušek, 2004, s. 85)

Gabura (2002) považuje poradenstvo za proces, ktorý prebieha v istom prostredí. Účastníkmi tohto procesu sú minimálne dvaja – klient a jeho poradca. V poradenskom procese sa vytvára medzi nimi vzťah, ktorý sa formuje prostredníctvom ich komunikácie, prijímania a poskytovania spätnej väzby, prijímania a odosielania informácie, rôznych stratégií práce, vytvorenej databázy zdrojov, ponúk, interaktívnej činnosti a ďalších iných aspektov. Poradca vytvára vzťah, ktorý umožňuje klientovi hľadať a nachádzať vlastné odpovede na problémy. Poradca nepodáva riešenia.

Cieľom poradenstva je v podstate osobnostný rast klienta, zvýšenie kvality života, riešenie potrieb človeka v núdzi, jeho duševné a fyzické zdravie. Rýchlosť postupu riešenia problému závisí od vonkajších (prostredie klienta a poradcu, čas, finančné prostriedky, spoločenské podmienky, technické zabezpečenie) a vnútorných (schopnosť klienta mobilizovať svoj osobný potenciál na riešenie problému, spolupráca s okolím, kvalifikácia a osobnosť poradcu) faktorov poradenstva.

#### **Priebeh poradenského procesu podľa Mc Mahona**

- 1) Nadviazanie vzťahu
- 2) Zhromažďovanie informácií, popis problému a jeho hodnotenie
- 3) Stanovenie cieľa, plány stretnutí, intervencií
- 4) Vlastný priebeh riešenia, uskutočnenie intervencie a zmierenie sa s okolnosťami, ktoré sa nedajú ovplyvniť
- 5) Spätná väzba, zhodnotenie priebehu práce, záver.

1. *Veľmi dôležité je vybudovať dôveru klienta k poradcovi.* Táto dôvera je často zviazaná s pocitom klienta, že poradca rozumie tomu, čo sa mu klient snaží povedať a má záujem pomôcť mu. Poradca si môže pred prvým kontaktom s klientom prešľudovať písomné materiály a pripraviť sa na rozhovor. Poradca by sa mal predstaviť, pretože to robí vzťah osobnejším

2. *Informácie o klientovi nezískava poradca len z toho, čo mu klient hovorí, ale aj z polohy jeho tela, z úrovne očí, z očí, z tempa*

reči, z mlčania, z výrazu tváre, tónu hlasu, schopnosti pridržať sa určitej témy.

3. *Je potrebné stanoviť si presné časové rozpätie práce s klientom* (klient často cíti potrebu s poradcom byť čo najdlhšie), optimálny čas je 45 – 60 minút. Čas by sa nemal ani skracovať, aby si klient nemyslel, že poradca nemá záujem, ale ani predlžovať, aby si nemyslel, že je zvyšňovaný. Zároveň by sa mal stanoviť celkový čas celého procesu.

4. *V rámci metód intervencie môže poradca učiť klienta správne sa rozhodnúť*, zvládať stres, myslieť efektívne (nácvik chovania hracím rolí).

5. *Poradca by mal v tejto rozhodujúcej etape poskytnúť klientovi citovú podporu* a podporovať jeho sebadôveru, pretože klient sa vyberá novým smerom – do neznáma, čo u neho môže vzbudzovať neistoť. Hoci bol doterajší spôsob jednania neúspešný, je ťažké vzdať sa ho, pretože bol pre klienta dôverne známy. Spätnú väzbu poskytuje poradca klientovi (konkrétne prvky správania, ide len o vyjadrenie postojov a pocitov konkrétneho poradcu, má byť podaná pre klienta vhodnou formou a obsahovať pozitívne, ale aj kritické informácie) ako aj klient poradcovi (klienta nepretržite, nezačneme hneď vysvetľovať, argumentovať, ale najskôr sa zamyslíme).

Styk s klientom by sa nemal ukončiť náhle, je potrebné postupne ho viesť k samostatnému, správne rozhodovaniu a zvládnutie riešenia problému trvá určitú dobu.

### Úlohy a otázky do diskusie

- 1) *Kedy stačí pri riešení sociálneho problému bazálny charakter sociálneho poradenstva a kedy je nevyhnutný charakter distribučný?*
- 2) *Je sociálne poradenstvo charakteru distribučného a prečo?*

## 5. 2. METÓDY PRÁCE S KLIENTOM

Gabura (1995) v práci sociálneho poradcu rozlišuje nasledovné metódy a postupy:

**Informácia** – klienti často do poradne prichádzajú pre určité informácie a poznatky, ktoré by im mali pomôcť orientovať sa v probléme a hľadať primerané riešenia.

**Distribúcia** – ak k poradcovi prídu klienti, ktorých problémy nespadajú do jeho profesionálnej kompetencie, odošle ich pracovníkovi poradne, ktorý disponuje kapacitou odborne pomôcť v týchto problémoch alebo ich distribuuje do inštitúcie či zariadenia, ktoré je kompetentné pre riešenie uvedených problémov a disponuje účinnými prostriedkami pomoci.

**Klarifikácia** – proces, v rámci ktorého si poradca a klient objasňujú rôzne aspekty prezentovaného problému. Poradca môže pomerne rýchlo zistiť na základe svojich odborných znalostí mnohé informácie o ponorenej časti problému. Užitočnejšie je, ak poradca sám neklarifikuje, ale vedie klienta k tomu, aby si sám objasnil základný rámec problému, odlíšil podstatné od nepodstatného a hľadal príčiny toho, čo sa stalo.

**Ventilácia** – ventilačná konzultácia pomáha klientovi zbaviť sa nahromadeného napätia, úzkosti, umožňuje mu hovoriť o ťažkostiach a problémoch bez obáv zo zosmiešňovania, zhadzovania a nepochopenia. Niektorým klientom ventilácia úplne postačuje a nepotrebuju (často ani nechcú) inú poradenskú intervenciu. Rozprávaním o probléme znižia svoju tenziu, upokoja sa a na ďalšiu poradenskú pomoc rezignujú.

**Povzbudenie** – je dôležité, aby poradca hneď v iniciálnej fáze klienta povzbudil, ocenil, že klient prišiel do poradne, uistil ho, že jeho problém budú spolu v poradni riešiť.

**Interpretácia** – v určitej fáze procesu prestáva byť poradca celkom pasívny a aktívne dopĺňa chýbajúce súvislosti, ktoré doteraz ostávali klientovi skryté. Ide o odhaľovanie rôznych skrytých želaní a blokujúcich zákazov, ktoré nemá klient vo vedomí. O tom, či je interpretácia správna, rozhoduje v konečnom dôsledku klient, pretože ten prijíma alebo neprijíma interpretáciu a spracúva ju v ďalšom procese. Optimálne je, ak na základe spoločného hľadania s poradcom klient príde na interpretáciu sám.

**Tréning** – charakteristická metóda pre behaviorálne prístupy, jeho hlavnými zložkami sú učenie, opakovanie a nácvik. Tréningom v oblasti klinickej práce rozumieme odstraňovanie symptómov po-



ruchy, napr. pri fóbiiach postupné odbúravanie strachu. V poslednom období sa v poradenských programoch objavujú tréningy optimálnej komunikácie, zvládania konfliktov, aserivity.

**Relaxačné techniky** – využívajú súvislosti medzi uvoľnením svalstva, psychickým preladením a ovplyvnením somatiky. Najrozšírenejšou relaxačnou technikou je Schultzov autogénny tréning, ktorý skbil v sebe prvky hypnózy a jogy.

**Modelovanie** – poradca s klientom, párom, rodinou alebo skupinou modeluje určité reálne situácie zo života, alebo poradca sám pripraví rámcový scenár vybranej situácie a klienti situáciu rozohrávajú podľa svojich predstáv. Poradca sám môže pre klienta modelovo fungovať a prezentovať mu primerané formy komunikácie či správania. Modelovať sa môže proces rozhodovania, riešenia problémov, rodinné rituály, pracovné situácie atď.

**Hranie rolí** – podobná metóda ako modelovanie; rozdiel je v tom, že pri hraní rolí sú vybrané situácie zo života alebo hypotetické situácie, ktoré sa môžu stať v blízkej budúcnosti. Pri hraní rolí klient najčastejšie hrá sám seba v interakcii s reálnym partnerom. Užitočná pre klientov býva výmena rolí. Prehranie roly môže človeku priblížiť prežívanie druhého človeka, jeho pocity, umožní mu vidieť problém očami druhého. Po takejto skúsenosti je väčší priestor pre hľadanie prijateľného riešenia.

**Konfrontácia** – poradca upozorňuje klienta na rozdiely a rozpor v jeho tvrdeniach, správaní, chápaní seba i iných.

**Reflexia** – odráža to, čo povedal klient, preformuláva klientove odpovede, aby stimulovala ďalší klientov pohľad a sebareflexiu. Poradca formuluje jasnejšie ako klient alebo vyberá z výpovede klienta dôležitú pasáž.

**Abreakcia** – poradca vytvorí pre klienta priestor, aby mohol znova prežiť problémovú situáciu, uvoľniť skrytý alebo potlačený emocionality, pochopiť aktuálnu situáciu a objaviť mechanizmy zvládania tejto situácie.

**Persuázia** – poradca hľadá primerané argumenty, aby klientovi sprostredkoval iný pohľad na problém, ponúkol mu efektívnejšie vzorce správania či riešenia problémovej situácie a presvedčil ho o potrebe zmeny.

**Paradoxná intencia** – poradca paradoxne ponúka klientovi také možnosti a alternatívy zvládania problémových situácií, na ktoré bude klient reagovať paradoxne (opačne), teda v súlade s poradcovým plánom a v rozpore s jeho inštrukciami (čo chceme, aby klient robil, mu zakážeme).

### Poradca

- Má byť otvorený
- Má mať pozitívny vzťah, úctu a rešpekt ku každému klientovi bez rozdielu; má motivovať klienta ku zmene a podniknutiu k spoločnému hľadaniu riešenia
- Má byť úprimný, srdečný, bez pretvárek, neposudzovať klienta
- Má byť schopný empatie, vcítiť sa do klienta, vidieť svet jeho očami
- Má mať odbornú kvalifikáciu a svoje teoretické vzdelanie vedieť v praxi uplatniť
- Musí poznať sám seba a byť vysporiadaný so svojimi prednosťami i chybami
- Má sledovať vlastný rozvoj a úspešnosť
- Má mať schopnosť nájsť a definovať problém (klásť otvorené otázky, nebať sa konfliktov)
- Vedieť nájsť cesty, ako problém riešiť (definovať problém, stanoviť stratégie, napláňovať činnosť)
- Má byť schopný vytvoriť dôveru, aby klient spolupracoval (spolu-podielal sa na riešení problému)
- Má byť schopný komunikovať verbálne aj neverbálne
- Má byť schopný pracovať tímovo

### Úlohy a otázky do diskusie

- 1) *Vyberte najvhodnejšie metódy sociálneho poradenstva pre nepri-spôsobivého klienta.*
- 2) *Ktoré vlastnosti poradcu sú dôležitejšie, vrodené alebo získané?*

## 5.3. PORADENSKÉ PRÍSTUPY

Na získanie prehľadu o hlavných poradenských prúdoch delí Gabora (1995) trochu mechanicky poradenské systémy do 3 širokých poradenských prístupov:

*Dynamický prístup* je založený na princípe determinácie súčasného správania minulosťou. Pracuje sa s nevedomými motívami klienta, ktoré ovplyvňujú jeho aktuálne správanie bez toho, aby si to uvedomoval. Daný poradenský vzťah pripomína vzťah lekár – pacient. Pri práci sa využívajú verbálne pramene: voľné asociácie, analýza prenosu, odporu a obrán, práca so snami a fantáziami, interpretácie. Klient by mal „znovuprežiť“ nespracované situácie z minulosti a zmeniť tak svoj pohľad na seba, iných ľudí a na problém. Dynamický prístup je dlhodobý a intenzívny. Nie je typický pre sociálne poradenstvo, ale jeho prvky sa účinne využívajú aj pri práci s klientom.

*Behaviorálny prístup* vychádza z toho, čo sa človek naučil a nenaučil v živote. Daný poradenský vzťah pripomína vzťah učiteľ – žiak. Pri práci sa využívajú techniky: podmienenie, posilňovanie, nácvik, tréning, modelovanie, inštruovanie, presvedčanie, averzia a pod. Cieľom je naučiť klienta novým efektívnejším formám komunikácie, správania a konania. Behaviorálny prístup je krátkodobý a nie veľmi intenzívny. V niektorých oblastiach sociálneho poradenstva je vďaka časovej nenáročnosti a rýchlemu navodeniu zmeny dobre využiteľný.

*Experenciálny prístup* sa nesnaží odstrániť symptóm, ale snaží sa klienta naučiť uvedomovať si svoje schopnosti a vedieť ich využívať. Daný poradenský vzťah je založený na vzťahu človek – človek. Využíva princípy humanistickej psychológie, akceptácie, empatie; základnou metódou je neštruktúrovaný rozhovor. V zahraničí je tento prístup najčastejšie využívaným poradenským prístupom. Na Slovensku zatiaľ nemá tradíciu žiadna čistá škola, väčšinou sa pracuje *eklekticky*, t. j. využívajú sa rôzne poradenské prístupy, metódy a formy práce.

### **Poradenský rozhovor**

Počas poradenského rozhovoru prezentuje klient poradcovi svoje problémy; poradca aktívne počúva, snaží sa klienta pochopiť a podnecuje ho k zmenám.

Podľa Surovovej (2001) má konštruktívny rozhovor šesť fáz:

*1. fáza:* Objednávka: Klient ju formuluje pomocou vstupného očakávania.

*2. fáza:* Ponuka poradcu: poradca reaguje na očakávanie klienta, vymedzuje svoje možnosti voči tomuto očakávaniu.

*3. fáza:* Vydjednávanie: zladovanie očakávania klienta s možnosťami poradcu. Poradca musí vedieť vymedziť svoje konkrétne medze a možnosti a jasne ich klientovi formulovať.

*4. fáza:* Stanovenie kontraktu alebo zákazky: je vymedzením zodpovednosti poradcu a klienta voči konkrétnemu problému a hľadanie jeho riešení.

*5. fáza:* Vlastný dialóg: cieľom je preformulovať problém dosiahnutím zmeny pohľadu. Cieľom je posunúť ťažiská problému, zmena pohľadu klienta na problém.

*6. fáza:* Záverečná správa: vychádza zo vstupnej objednávky klienta, rekapituluje priebeh rozhovoru. Ak sa nepodarilo dosiahnuť posun v probléme, navrhnú sa iné možnosti riešenia. Poradca sa zameriava na budúcnosť klienta, povzbudzuje ho.

### **Priebeh poradenského rozhovoru:**

#### **1. Úvod**

Poradca sa snaží napomôcť klientovi uvoľniť sa a cítiť sa čo najpohodlnejšie.

#### **2. Nadviazanie vzťahu**

Dôležité je sústredené počúvanie kombinované s otázkami. Poradca vždy musí javiť záujem o odpoveď, ale nesmie sa chovať fámihárne, ani ovplyvňovať priebeh rozhovoru predkladaním vlastných názorov. Klientov by poradca nemal nikdy zosmiešňovať a podceňovať, ale ani pri rozhovore s málo vzdelanými klientmi klesnúť na ich vulgárne vyjadrovanie.

#### **3. Počúvanie**

Dobry poradca musí byť aj dobrým poslucháčom, keď treba, má vyjadriť aktívnu účasť na počúvaní. Pasívne počúvanie by si klient mohol vysvetliť ako nezáujem. Poradca si musí všímať aj neverbálne prejavy klienta.

#### 4. Usmerňovanie rozhovoru

Klienta treba nechať rozprávať, ale pri odbočovaní, vyhybaní sa téme alebo zameriavaní sa na určitý fakt je potrebné rozhovor nenasilne prerušiť a usmeriť. Je potrebné viesť klienta k tomu, aby robil vlastné rozhodnutia a realizoval ich. Takmer v každom rozhovore je potrebné prerušovať klienta kladením otázok, aby sme spresnili potrebné fakty, vrátili sa od nepodstatných podrobností k hlavnej téme alebo povzbudzovali klienta svojim záujmom. Otázky by mali byť otvorené, aby klient nemusel uvádzať len presné údaje, ale mohol vyjadrovať svoje postoje, myšlienky a pocity. Okrem formulovania otázok je dôležitý aj tón, akým sú položené. Sumarizovaním sa poradca pravidelne vracia ku klientovým myšlienkam, k jeho chovaniu a pocitom.

#### 5. Tolerancia

Pre poradcu nie je ľahké prijímať deviantné chovanie alebo postoj klientov a zároveň si udržať svoje vlastné, ale i spoločenské normy. Akceptovať klienta znamená prijímať jeho postoje, čo neznamená, že z jeho deviantným chovaním poradca súhlasí.

#### Záver rozhovoru

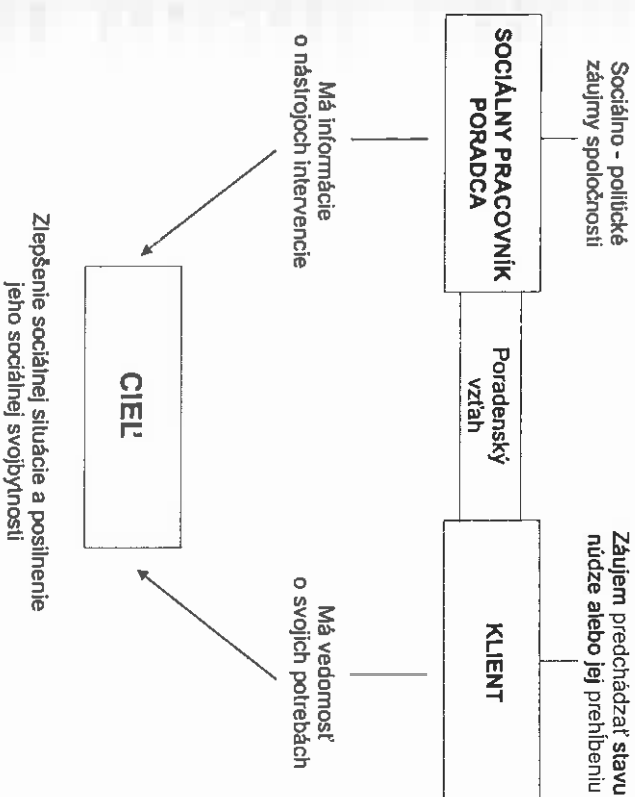
Dôležité je pozorne sledovať rozhovor až do úplného konca, pretože dôležité informácie sa možno často dozvedieť až v závere, keď už z klienta opadlo napätie a necíti sa v strehu. Časť problémov by mala byť aspoň čiastočne (do budúceho stretnutia) uzatvorená a klient by poradiťu nemal opúšťať úzkostlivý a rozorvaný.

### 5. 4. KOMUNIKÁCIA V PORADENSKOM PROCESE

#### Verbálna komunikácia

**Aktívne počúvanie:** Poradca by mal pozorne a aktívne počúvať to, čo klient hovorí. Aktívne počúvať znamená dávať klientovi najavo, že ho počúva, udržiavať primeraný očný kontakt, signalizovať záujem pokývaním hlavy, jednoduchým priakaním, opakovaním častí klientových výpovedí. Pozorne by mal počúvať ale aj klient.

**Práca s otázkami:** Poradca musí jasne, zrozumiteľne a cielene formulovať otázky. Otázky by mali byť široko otvorené, aby bol klien-



Obrázok č. 1 Zložky sociálno-poradenského procesu

tovi poskytnutý priestor na súvislé vyjadrenie sa s faktami, ktoré považuje za dôležité.

**Jazyk v poradenstve:** poradca by sa mal vyhýbať v rozhovore s klientom inotajom, narážkam a neprimeraným zovšeobecneniam. Je potrebné sledovať aj neverbálne prejavy klienta. Poradca sa môže starať aj so skupinami klientov hovoriace špecifickým slovníkom, preto je užitočné zozbierať a postupne si dopĺňať dostupné výrazy rôznych žargónov.

**Akceptácia:** Ak klientovi nedôverujeme, alebo spochybňujeme jeho problémy, nemôžeme vytvoriť dobyť poradenský vzťah a to spomaľuje riešenie problému. Poradca by mal rešpektovať názory, postoje a pocity klienta. V žiadnom prípade by si nemal dokazovať, že on je vo vzťahu tým múdrejším. Klient by tak bol v role neschopného tvora, ktorý musí prijímať poradcovu vnútené názory a nevie o sebe sám rozhodovať.

Akceptácia neznamená súhlasiť s klientom a jeho správaním, stožniť sa s ním, ale pochopiť ho a brať vážne, čo klient hovorí.

*Empatia:* Poradca by mal byť schopný vcítiť sa do klienta. Neznamená to samozrejme úplné stotožnenie sa s klientom v oblasti prežívania, pretože v takomto prípade by poradca nemal kapacitu pomôcť klientovi.

## Neverbálna komunikácia

*Mimika:* Ide o komunikáciu prostredníctvom tváre. Komunikátor mi sú hlavne oči, ústa, čelo, líce svaly, brada. Primeraný očný kontakt je pre klienta signálom, že o neho máme záujem, že počúvame, čo hovorí a príkladáme tomu aj dôležitosť. Neprimeraný očný kontakt si klient vysvetľuje ako nezáujem alebo neistotu poradcu. Oči klienta signalizujú, čo práve prežíva. Plachý a ustráchaný klient uhýba očami, ľahostajný klient s nezáujmom blúdi pohľadom po miestnosti, klient v odpore sa pokúsi o očný súboj, alebo sa na poradcu neďáva, depresívny klient pozerá do zeme.

Ústa, hlavne kútky, sú tie dôležité. Ak sú zdvihnuté, signalizuje to radosť, dobrú náladu, ak sú ovisnuté, znamená to smútok, sklamanie, únavu, rovné kútky predstavujú zlosť, zúrivosť, zatiaľto. Úsmev najčastejšie vyjadruje radosť, dobrú náladu. Poradca by sa mal vyvarovať ironických úsmevov, strojených úsmevov. Klient niekedy úsmevom môžu zakrývať rozpaky, neistotu.

*Gestikulácia:* Ide o komunikáciu prostredníctvom rúk. Poradca môže gestami klientovi signalizovať prijatie alebo neprijatie, hnev, sklamanie, radosť atď. Klient pohybmí rúk môže dopĺňať hovorené slovo, ale aj ukazovať neistotu, beznádej, smútok atď.

*Haptika:* Ide o komunikáciu prostredníctvom dotyku. V našej kultúre je zaužívané podanie ruky. Ak poradca nemá vážne dôvody, mal by pri zvitíaní podať ruku každému klientovi. Podanie ruky má byť krátke, srdečné, s pohľadom do očí.

V niektorých situáciách je dotyk účinnější ako slovo a môže klienta pozitívne posilniť.

*Proxemika:* Pri tejto komunikácii je dôležité prihliadať na vzdialenosť medzi komunikujúcimi. Každý človek má okolo seba myslené zóny, do ktorých si púšťa určitých ľudí. Do vzdialenosti 20 cm od seba je intímna zóna, sem vstupujú ľudia, ktorým človek dôveru a má

prijemný pocit z kontaktu s nimi (manželja, deti); do vzdialenosti 60 cm je osobná zóna, sem vstupujú ľudia osobne blízki, s ktorými má človek dobré vzťahy (súrodenci, rodičia); do vzdialenosti 2 m je sociálna zóna, kde komunikuje človek s ľuďmi v každodennom sociálnom kontakte. Viac ako 2m od človeka je verejná zóna (neznámi ľudia). Ak si poradca a klient narušujú zóny, negatívne to ovplyvňuje kvalitu ich komunikácie.

*Posturologia:* Komunikovať sa dá aj prostredníctvom polohy tela. V ležernej polohe je napr. človek v kresle, čo signalizuje pohodu. Pri otvorenej polohe človek sedí uvoľnene, má otvorené ruky a nohy. Pri polouzatvorenej polohe má klient skrčené ruky alebo nohy. Pri uzavretej polohe má človek skrčené ruky i nohy. V polohe „vajíčko“ má človek zohnutý chrbát, sklonenú hlavu, ruky medzi nohami. Táto poloha signalizuje úzkosť, strach, ohrozenie; človek sa necíti dobre, najradšej by tu nebol. Takto sa prejavuje depresívny a ustráchaný klient.

*Kinezika:* Ide o komunikácia prostredníctvom pohybu. Poradca sleduje počas konzultácie, ako sa správa klientovo telo(ruky, nohy). Tieto mimovoľné pohyby signalizujú poradcovi nepokoj, napätie klienta. Klient sa týmto pohybmí zbavuje nahromadeného napätia.

*Paralingvistika:* Zahŕňa všetky sprievody verbálnej komunikácie okrem slov. Zahrňuje sa sem plynulosť reči, hlasitosť, rýchlosť reči, doba trvania rozprávania.

*Produkcia:* Jej súčasťou je úprava zovňajšku, oblečenie, účes a rôzne produkty človeka. Oblečenie poradcu môže mať súvislosť s klientmi, s ktorými prevažne pracuje (poradca pracujúci s mládežou sa obleka športovejšie). Aj oblečenie klienta môže poradcovi niečo signalizovať, ale túto signalizáciu si treba overovať pri ďalšom kontakte s klientom.

## Otázky a úlohy do diskusie

- 1) V čom spočívajú ciele poradenstva?
- 2) Aké metódy práce s klientom využíva sociálny poradca?
- 3) Vymenujte a charakterizujte zložky poradenského procesu.
- 4) Charakterizujte základné poradenské prístupy.
- 5) Aké druhy komunikácie využíva poradca v poradenskom procese?

## 6. SOCIÁLNA TERAPIA

„Sociálna terapia je svojou podstatou sociálno – výchovným pôsobením na klienta s cieľom dosiahnuť nápravu (sanáciu) pomerov v osobnom živote klienta. Sanácia sa realizuje prostredníctvom konkrétnej formy sociálnej pomoci.“ (Levická, 2001, s. 90)

Sokolowska (1986) uvádza, že Svetová zdravotnícka organizácia vymedzuje poslanie sociálnej terapie ako poskytnutie chorému alebo chorobou ohrozenému možnosti vytvoriť si sociálne kontakty priaznivé pre udržanie alebo znovuvytvorenie jeho primeraného sociálneho správania. Jeho úlohou je posilniť, obnoviť a udržať pacientov záujem o reálny spoločenský život a reálne vzťahy v ňom.

„Pod sociálnou terapiou rozumieme činnosť zameranú na obnovu, zlepšenie, ozdravenie alebo zmiernenie sociálneho stavu, v ktorom sa klient nachádza. Odstránenie porušenej rovnováhy medzi klientom a prostredím.“ (Strieženec, 1999, s. 112)

Socioterapia sa najčastejšie používa pri práci so skupinou ako metóda práce u abstinnujúcich alkoholikov a v posledných rokoch aj pri liečbe drogových závislostí, patologického hráčstva, pri práci s dlhodobou nezamestnanými osobami, s osobami so zdravotným postihnutím. Po absolvovaní protialkoholického liečby vstupuje klient – abstinent do procesu doliečovania, ktoré sa realizuje v socioterapeutickom klube (Kredátus, 1996).

Poslaním socioterapeutického klubu je pomáhať, učiť novému životnému spôsobu bez alkoholu a s primeraným riešením problémových situácií, frustrácií, konfliktov.

*Najčastejšie používanými metódami v sociálnej terapii sú (Levická, 2001):*

- terapeutický rozhovor
- terapeutické skupiny
- rodinná terapia V. Saturovej

- behaviorálna terapia
- systematická terapia
- Riegrova terapia ostrova rodiny
- rozbor problémovej situácie
- naratívna terapia

Základy týchto metód sú v oblasti medicíny, psychológie, sociológie, pedagogiky (hlavne špeciálnej a liečebnej).

Úlohou sociálneho pracovníka je snažiť sa vytvoriť možnosti pre získanie nových pozitívnych zážitkov klienta, pričom sa majú zmožňovať zdroje v klientovi samotnom, ako aj v jeho okolí.

Novotná – Schimmerlingová (1992) uvádzajú, že základným nástrojom sociálnej terapie je osobný kontakt s klientom. Klient má možnosť hovoriť o svojom probléme, analyzovať vlastnú problémovú situáciu s inou osobou a hľadať jej riešenia.

Otázkami sociálnej terapie sa zaoberali Richmondová, Rogers, Krakešová – Dokšová, Sokolowska, Hanzlíček, Saturová atď.

Jednou z foriem sociálnej terapie je aj skupinovú psychoterapia ako postup, ktorý k liečebným účelom používa skupinovú dynamiku, t. j. vzťahy a interakcie medzi členmi skupiny (Kratohvil, 1997). Pomocou nej jedinca nadobúda stratenú stabilitu, vnútorný pokoj, sebaistotu a sebadôveru. Členstvo je v skupine treba vhodným spôsobom ponúknuť, vysvetliť význam, prípadne s klientom pracovať individuálne. Zaoberať sa jeho obavami a spolu s ním hľadať čo by pre neho urobilo sociálnu situáciu prijateľnou a bezpečnou. V prvom rade rieši vzťahy a systém vzájomného pôsobenia jednotlivcov v skupine.

Súhrnne teda možno za sociálnu terapiu označiť akúkoľvek vlastnú činnosť sociálneho pracovníka s klientom pri zachovaní vysokej profesionality a tímovej práce. Ide vlastne o prvok sociálneho poradenstva s vecným zameraním (tamtiež, s. 193). Sociálna práca využíva rôzne terapeutické metódy, ktorých základy nájdeme v medicíne, psychológii, sociológii alebo pedagogiky, čím je jasne určené široké spektrum pôsobenia sociálnej terapie a jej pragmatické využitie pomáhajúcimi profesiami.

## 6.1. METÓDY BEHAVIORÁLNEJ TERAPIE – VIDEOTRÉNING INTERAKCIÍ

V druhej polovici 60. rokov 20. storočia sa v odbornej literatúre objavuje nový prístup v sociálnej terapii, nazývaný aj terapia správania. Podľa nej človek sa správaniu učí celý život. Správanie, ktoré spôsobuje nejaké zmeny v okolí a ktoré je konečkom považované za príjemné, bude jedinec opakovať. Správanie sa upevňuje tými následkami, ktoré vyvíja. Naopak ak zmeny spôsobené správaním sú nepríjemné alebo nežiaduce, je pravdepodobné, že sa správanie opakovať nebude. Podľa Coulshedovej (1988) existujú nasledovné spôsoby učenia:

*Respondentné* – jedinec je opakovane vystavený situáciám, ktoré mu spôsobujú problém a učí sa ich znovu prežívaním ich zvládať, *Operatívne* – pri tomto učení dochádza k zámerne podmienennej odpovedi, prinášajúcej odmenu, odmena je motiváciou,

*Pozorovacie* – jedinec sa učí správaniu pozorovaním „z diaľky“, je podmienené kvalitným vzorom, ktorý v sebe musí obsahovať vysoký spoločenský status,

*Poznávacie* – má veľmi blízko ku psychiatrickej praxi, keďže jedinec sa snaží nájsť nový uhol pohľadu na seba prostredníctvom zmeny postojov, myslenia, čítania a prežívania.

Využitie všetkých spôsobov učenia novému správaniu významne napomáha zvláštna metóda sociálnej terapie a tou je metóda Videotréningu interakcií. Pomocou nej sa dajú skĺbiť pozitívne najefektívnejšie spôsoby učenia pre jedince a vytvoriť ucelený obraz prežívania danej situácie. Jedinec tak sám seba môže vidieť v problémovej situácii a následne pochopiť príčinu jeho zlyhávania.

Hlavným médiom je videozáznam bežných situácií a následne komparatívny rozhovor s klientom vyvíjajú predpoklad pre úspešné riešenie pozície v ktorej sa klient ocitol (Matosek, 2003). Svoj pôvod má táto metóda v Holandsku, kde sa začala uplatňovať pri práci s mládežou s poruchami správania v polovici osemdesiatich rokov 20. storočia. Pomocou nej si jedinec môže uvedomiť interakčné vzorce, ktoré pri bežnom vnímaní zostávajú utajené.

Sociálny pracovník natáča bežné životné situácie, ktoré môžu byť aj imitované a potom vyberá určité sekvencie pre podrobnú analýzu. Nasledne sa situácie môžu zopakovať pre porovnanie a následnú reflexiu. Najčastejšia typológia problémov riešených cez videozáznam sú:

- Partnerské, súrodenecké a pracovné vzťahy
- Výchovné problémy,
- Problémy s učením,
- Poruchy správania,
- Multiproblémové rodiny,
- Sociálne – emočné problémy
- V náhradnej rodinnej starostlivosti v procese osvojovania si dieťaťa.

Príkladom môže byť výchova dieťaťa, kedy na základe záznamu rodiča môžu pochopiť prečo nemajú dobrý kontakt so svojím dospievajúcim synom. Na základe analýzy uvidia opakované vzorce správania (neprijímanie iného názoru, skoré ukončovanie rozhovoru, okamžité riešenia bez diskusie atď.) vedúce k odcudzeniu sa vo vzťahu.

### Tabuľka č. 2 Plán pomoci

I. <b>Iniciatíva a príjem,</b>	venovanie pozornosti, naladenie sa	očný a fyzický kontakt, prijímaná intonácia a výraz
II. <b>Interakcia</b>	utvorenie skupiny, kooperácia	spoločné jednanie, vzájomná pomoc
III. <b>Diskusia</b>	podelenie sa o obsah, utvorenie názorov rozhodovania	pravidelné striedanie sa v názoroch
IV. <b>Zvládanie rozporov</b>	správne pomenovanie rozporu	zaujímanie stanovísk, prispôbovanie sa pravidlám

### Otázky a úlohy

- 1) Definujte pojem sociálna terapia.
- 2) Ktoré problémy klientov rieši sociálna terapia?
- 3) Aké sú najčastejšie používané metódy v sociálnej terapii?

## 7. MODERNÉ METÓDY SOCIÁLNEJ PRÁCE

### 7.1. PROJEKTOVANIE A PLÁNOVANIE V SOCIÁLNEJ PRÁCI

„Sociálne plánovanie je úsilie organizovať sociálny vývoj tak, že vychádza z koherentnej a optimálnej štruktúry cieľov na základe rešpektovania reálnych prostriedkov. Je to jeden zo základných nástrojov riadenia a vedenia.“ (Strieženeč, 1999, s. 122)

#### Klasifikácia plánov

Sedlák (2000) klasifikuje plány podľa dvoch hlavných hľadísk:

##### 1. podľa časového hľadiska

- a) dlhodobé (strategické; viac ako 5 rokov)
  - b) strednodobé (taktické; 1 – 3/5 rokov)
  - c) krátkodobé (operatívne; menej ako 1 rok)
2. podľa hľadiska objektov riadenia
    - a) plánovanie organizácie ako celku
    - b) plánovanie častí organizácie

#### Prvky plánovania

Základnými prvkami plánovania sú:

1. *ciele* – sú to stavy, ktoré chceme v budúcnosti dosiahnuť. Dôležité je určiť priority cieľov, t.j. poradie cieľov, ktoré majú byť realizované v istom časovom období.
2. *akcie* – sú to prostriedky, resp. špecifické činnosti, pomocou ktorých dosiahneme plánované ciele. Na naplnenie jedného cieľa sa plánuje niekoľko akcií súčasne (plánujú sa aj alternatívne možnosti).
3. *zdroje* – tvoria isté obmedzenia, ktoré musí manažér pri plánovaní (rozpočte) rešpektovať. Základnými zdrojmi sú ľudský potenciál, financie, informácie.
4. *implementácia* – každý plán musí obsahovať prostriedky a spôsoby realizácie, určenie pracovníkov a ich podielu na vykonaní úloh plánu. Ak plánovanie nemožno realizovať, prestáva byť užitočné.

Plán je účinný vtedy, ak je dostatok času na realizáciu jeho čiasťkových cieľov a zmeny stanovené plánom prebiehajú postupne. Dobré plánovanie pomáha realizovať zložité veci jednoduchým spôsobom.

#### Projektovanie

„Projekt chápeme ako návrh na uskutočnenie určitého zámeru s určením spôsobu jeho realizácie, ako konkrétny realizovateľný plán. Projekt možno chápať ako úlohu, ktorá má definovaný začiatok a koniec a zohľadňuje pôsobenie všetkých premenných faktorov nevyhnutných na dosiahnutie cieľa projektu. Je to konkrétny spôsob realizácie zámerov, ktoré chceme uskutočniť alebo na základe projektu dokáže iná osoba tieto zámeru zrealizovať“ (Strieženeč, 1999, s. 122).

#### Dolanský a kol. (1996) chápu projekt nasledovne:

- niečo, čo má začiatok a koniec s ohľadom na stanovený cieľ
- má dočasný charakter, po dosiahnutí cieľa je realizácia projektu zrušená
- je jedinečný, systémový, obmedzený zdrojmi, neistotou a rizikom
- cieľový stav alebo výsledný produkt musia byť dosiahnuté v limitovanom čase
- výnimočný súbor činností, ktoré sa líšia od rutinných činností obsahom aj cieľovým zameraním
- má viacero etáp a fáz, tak ako sa etapy menia, menia sa aj úlohy organizácie a zdroje podieľajúce sa na projekte
- snaha realizovať jedinečný súbor činností v rámci vymedzených nákladov a času
- vyžaduje spoluprácu mnohých odborníkov z rôznych oblastí; dosiahnutie cieľa je závislé na vzájomnej prepojenosti jednotlivých čiastkových činností

Plánovanie sa vždy realizuje na základe analýzy predchádzajúcich rokov, pričom je potrebné stanoviť si ciele ďalšieho rozvoja.

Periodicky sa opakujúcu prácu nemôžeme považovať za projekt. Projektom teda nie je ani práca, ktorú sociálny pracovník vykonáva v rámci svojej pracovnej pozície, v rámci svojich bežných povinností vo vzťahu ku klientom či zamestnancom.

## Príprava projektu

Väčšina programov na realizáciu projektov má vopred stanovenú štruktúru, ktorú musí spracovať projektový riaditeľ. Uvádza najzákladnejšiu štruktúru, čo by mal projekt obsahovať:

- názov,
- kto bude realizovateľom projektu,
- číselné označenie projektu,
- začiatok projektu,
- dokončenie projektu.

## Okrem toho môžu byť ďalšími časťami projektu:

- východisková situácia: uvádza sa, z akej spoločenskej požiadavky projektový zámer vychádza, na akú situáciu nadväzuje, aké má opodstatnenie,
- cieľ projektu: definuje sa vždy cez prospech klienta ako odberateľa výsledkov projektu, nie cez úlohy realizátora projektu,
- úlohy vyplývajúce z cieľa projektu: ide o stanovenie úloh, ktoré musia byť splnené, aby bol naplnený stanovený cieľ,
- cieľová skupina: kto bude odberateľom projektu,
- vstupné parametre: určí sa, ako a ktoré parametre cieľovej skupiny chceme projektom ovplyvniť,
- výstupné parametre: určí sa, ako sa sledované parametre zmenili,
- časový harmonogram: kedy sa ktorá etapa aktivít uskutoční,
- náklady,
- projektová hierarchia: rozdeľuje sa právomoci jednotlivých členov projektového tímu,
- predpokladané dôsledky a problémy v realizácii projektu: s čím treba rátať, čo možno očakávať

## Klasifikácia projektov

V. Dolanský a kol. (1996) rozlišuje projekty:

- a) *komplexné* – sú jedinečné, neopakovateľné, majú viacej zdrojov, väčší počet subprojektov, sú dlhodobé atď.
- b) *špeciálne* – majú presne určené zdroje a náklady, realizuje ich väčšia organizačná jednotka pozostávajúca z dočasne určených pracovníkov, sú strednodobé atď.

- c) *jednoduché* – sú to malé projekty, realizované činnosti sú jednoduché, realizované jednou alebo malým počtom osôb, sú krátkodobé atď.

Š. Strieženec (1999) rozlišuje:

- a) *sociálne projekty* – zamerané na zvládnutie konkrétneho sociálneho alebo problémneho
- b) *makroprojekty* – zamerané na riešenie regionálneho sociálneho problémneho
- c) *prognostické projekty* – zamerané na riešenie globálneho sociálneho alebo problémneho

## Otázky a úlohy k manažmentu sociálnej práce

- 1) *Myslíte si, že pojem manažment sociálnej práce patrí do vedného odboru sociálna práca? Zdôvodnite svoj názor.*
- 2) *Vymenujte a charakterizujte základné manažérske zručnosti.*
- 3) *Aké manažérske role využíva manažér počas svojho pracovného dňa?*

## 7. 2. MEDIÁCIA

„Mediácia – sprostredkovanie. Je to spôsob komunikácie, keď do nej vstupuje tretia strana, osoba, ktorá je výraznejšie zaangažovaná jednak na riadení formálnych procedurálnych otázok a tiež na riešení obsahových aspektov problémneho. Pôsobí ako „katalyzátor“ vo vzťahu k dvom stranám.“ (Strieženec, 1996, s. 112)

„Mediácia je alternatívna metóda na riešenie sporov, ktorá pomáha znižovať prekážky v komunikácii a podporuje sociálne zblížovanie ľudí.“ (Šišková, Stohrová, In.: Matoušek, 2004, s. 135)

Každý človek má iné predstavy o živote, iné očakávania, skúsenosti, hodnoty, iné spôsoby riešenia konfliktov. Konflikty sú neoddeliteľnou súčasťou života človeka. Nie sú len deštruktívnym procesom, ale prispievajú aj k prehodnocovaniu vzťahov, k pozitívnym zmenám. Práve mediácia sa má snažiť riešiť tieto konflikty konštruktívne.

Šišková, Stohrová (In: Matoušek, 2004) uvádzajú nasledovné spôsoby, pomocou ktorých mediácia rieši konflikty konštruktívne:



Vedie ľudí od negatívnych zážitkov, ktoré konflikt vyvolali, k pozitívnemu správaniu, pomáha ľuďom vzájomne si porozumieť a rieškovat záujmy a motívy druhej strany. Pracuje s emóciami, ktoré k životu a konfliktu patria, a to tak, že podporuje ich identifikáciu a trvá na ich slovnom vyjadrení. Takto môžu emócie usúpiť do úzadia a môže sa obnoviť racionálne uvažovanie a konanie. Pomáha rozhodovať samostatne o živote a riešení vlastných problémov. Kládne dôraz na budúcnosť, minulosť je dôležitá na pochopenie potrieb, záujmov, schopností a reakcií. Konflikty z minulosti sa nemajú opakovat, a preto sa budujú spoločne pravidlá nového spolužitia. Dohoda je záväzná, ale nie konečná, flexibilitu ju treba dopĺňať

Mediácia je neformálny proces riešenia konfliktov, pri ktorom mediátor ako nezávislá a nezaujatá osoba pomáha stranám identifikovat ich záujmy a podporuje ich v hľadaní spoločných praktických a reálnych riešení, ktoré by uspokojili obe strany. Mediácia motivuje ľudí učiť sa meniť svoje postoje a chovania. Pomáha riešiť problémy novými spôsobmi, vyjadrovat svoje pocity a zamerat ich pozitívnym smerom.

#### Rozoznávame 5 druhov riešenia konfliktov:

- 1) *Prispôsobenie sa*: jeden z dvojice (väčšinou ten slabší) sa dobrovoľne vzdá svojich potrieb
- 2) *Presadenie sa*: jednému z dvojice ide o presadenie vlastných názorov a cieľov, je neústupný, presadzuje sa autoritatívne (má viac peňazí, moci a väčší vplyv)
- 3) *Únik*: nastáva, keď o probléme nediskutujeme, odložíme ho, udržime dobrý vzťah s druhou stranou, a problém sa často vracia späť
- 4) *Kompromis*: obe strany niečo získajú, ale v niečom ustúpia, a do istej miery si takto zachovajú dobré vzťahy; často sa tento spôsob riešenia konfliktu mylne považuje za najlepšie možné riešenie
- 5) *Dohoda*: je založená na naplnení záujmov, cieľov a potrieb všetkých zúčastnených strán a aj tých, ktorí sú na nich závislí. Umožňuje zachovat dobré vzťahy všetkých účastníkov v prítomnosti i v budúcnosti.

Cieľom mediácie je praktické uskutočnenie dohody, ktorá obsahuje konkrétne riešenia, rozdelenie úloh a sankcie za ich nedodržanie. Dohoda má písomnú podobu a podpisu ju obe strany i mediátor. Týmto nadobúda charakter právnej zmluvy.

Výhodou mediácie je, že je menej nákladná ako súdny proces, strany môžu rýchlejšie nadviazať priamy kontakt a vyvíjať riešenia, ktoré vyhovujú obom stranám.

## 7. 2. 1. ZÁSADY MEDIÁCIE

*Mediátor* by mal prístupovať k obom stranám NEZAUJATO, bez predsudkov. Ak to nedokáže, mal by sa prípadu vzdať.

*Mediátor* má zabezpečiť, aby sa obe strany rovnakou mierou podieľali na riešení konfliktu a mali tak VYVÁŽENÚ možnosť vyjadriť sa k celému jednaniu.

*Mediátor* je NEUTRÁLNY, t. j. nepresadzuje vlastné názory a riešenia, ale riešpektuje názory a návrhy zúčastnených strán.

*Mediátor* má byť NEZÁVISLÝ, so žiadanou zo strán nemá byť v príbuzenskom, psychickom, finančnom vzťahu.

*Mediátor* NEMÁ BYŤ DOMINANTNÝ, povýšenecký.

### Úlohy mediátora

*Mediátor* vysvetlí účastníkom fázy a postupy mediácie, svoju úlohu, navrhne presné pravidlá, ktoré budú všetci účastníci procesu dodržiavať

*Mediátor* vytvára atmosféru dôvery, v ktorej sa majú obe strany pri výmene informácií vzájomne počúvať a riešpektovat

*Mediátor* aktívne strany počúva, zisťuje ich záujmy a potreby, vši-ma si tiež emócie a neverbálne prejavy klientov. Zhromažďuje informácie a vyvíja priestor pre racionálne riešenia

*Mediátor* skúma pohľad oboch strán na spor, pomáha im pochopiť ho, analyzuje informácie a sprostredkúva stranám informácie potrebné na dosiahnutie dohody

*Mediátor* podporuje strany pri hľadaní všetkých možných riešení problému, zvažuje jednotlivé návrhy a pomáha vytvoriť spoločnú dohodu. Je zodpovedný za kvalitu mediáčnej dohody, ale nie za výsledok, na ktorom sa obe strany dohodli.

Mediátor by sa mal vyvarovať niektorých z nasledujúcich postupov:

- radiť stranám,
- hodnotiť ich názory a skutky, t. j. moralizovať,
- psychoanalyzovať, t. z. rozoberať nevedomé motívy účastníkov,
- správať sa dominantne,
- presadzovať výklad jednej strany,
- robiť krížový výsluch,
- nechať jednu zo strán, aby situáciu riadila,
- presadzovať vlastné hodnoty a riešenia,
- nútiť niekoho, aby povedal niečo, čo si nemyslí,
- vnútorne stáť na strane obetí.

### Fázy mediácie

Šišková, Stohrová (In.: Matoušek 2004) uvádzajú nasledovné fázy:

#### Nulová fáza – Príprava:

Cieľ:

- získať klientov pre mediáciu
- overiť si, či chcú svoj konflikt riešiť
- podať všetky potrebné informácie (čo je to mediácia, jej zásady, princípy, výhody), ktoré strany potrebujú, aby mediálny proces podstúpili alebo ho odmietli
- dohodnúť termín a miesto spoločného stretnutia
- zaznamenať si kontakty na obe strany, poskytnúť kontakt na mediátora

#### Prvá fáza – Otvorenie:

Cieľ:

- vzájomne sa privítať a predstaviť
- vysvetliť postup a úlohy mediátora
- stanoviť základné pravidlá a
- navodiť pozitívnu atmosféru

#### Druhá fáza – Vypočutie si strán:

Cieľ:

- aktívne počúvať účastníkov
- dať priestor oboom stranám

- zhromaždiť informácie
- vyjadriť sa, v čom spočíva jadro problému
- dohodnúť sa na riešení

#### Tretia fáza – Strany sa počúvajú navzájom:

Cieľ:

- strany sa snažia dívať na problém očami toho druhého, nechať priestor druhému na vyjadrenie
- potvrdiť, v ktorých bodoch sa zúčastnené strany vzájomne chápu
- pochwáliť prítomných za snahu riešiť konflikt

#### Štvrtá fáza – Hľadanie riešení:

Cieľ:

- pomôcť nájsť riešenia vyhovujúce oboom stranám

#### Piatá fáza – Dosiahnutie dohody:

Cieľ:

- strany predložia revidované návrhy riešení a zhrnú, na čom sa dohodli
- mediátor pomôže stranám na základe predbežných dohôd vytvoriť vzájomne prijateľné riešenie

#### Šiesta fáza – Spísanie dohody:

Cieľ:

- spísať dohodu, ktorá je vyvážená, reálna, konkrétna, časovo vymedzená, dosiahnuteľná, jasná a jednoznačná, zrozumiteľná, či-tateľná
- dohoda má obsahovať aj alternatívne riešenia, tzv. poiscky (čo sa stane, ak...) a musí byť podpísaná obooma stranami i mediátorom

### Otázky a úlohy

- 1) Čo rozumiete pod pojmom mediácia?
- 2) Vysvetlite význam mediácie.
- 3) Kto je to mediátor?
- 4) Vymenujte a charakterizujte fázy mediácie.

## 7.3. SUPERVÍZIA

Pojem supervízia je zložený z lat. *super* – nad-, naj- a *vízia* – pohľad.

V anglickom jazyku znamená tento pojem dozor, dohľadanie alebo tiež riadenie, vedenie. Tieto významy vyvolávajú predstavu vyššej kontroly a vzťah supervízora a supervízanta predstavujú ako vzťah nadriadeného a podriadeného. Rozhodnutia nadriadeného by ale v tomto prípade nemali podlačať priestor na reflexiu a rozvoj podriadeného.

Supervízor by mal spíňať základné etické pravidlá: neuškodí, nezneužívať, nemaniipulovať.

„Supervízia je celoživotná forma učenia, zameraná na rozvoj profesionálnych schopností a kompetencií supervízantov, pri ktorej sa kladie dôraz na aktiváciu ich vlastného potenciálu v bezpečnom a tvorivom prostredí.“ (Koláčková, In: Matoušek, 2004, s. 349)

„Supervízia je metóda nepretržitého zvyšovania profesionálnej kompetencie sociálneho pracovníka, vedie k samostatnému vykonávaniu profesie a zároveň chráni klienta pred nekompetentnými zásahmi.“ (Štreženec, 1996, s. 214)

Supervízia je proces, v ktorom v atmosfére dôvery spolupracuje supervízor so supervízantom a spoločne hľadajú riešenia. Snažia sa pochopiť doteraz si neuvedomované súvislosti, vzťahy, pocity a ich dopad na pracovnú činnosť. Supervízantom môže byť jednotlivec, ale aj skupina.

Proces supervízie by mal byť kooperatívny, demokratický, otvorený, plný vzájomného rešpektu. Prioritou supervízie je profesionálny rozvoj pracovníka, rozširovanie jeho schopností, napomáhanie riešenia ťažko riešiteľných prípadov a vyrovanie sa s pracovným stresom.

### Ciele supervízie

Ciele supervízie môžu byť *krátkodobé* – napr. získanie niekoľkých elementárnych profesionálnych schopností, vytvorenie základných podmienok k úspešnej práci pre pracovný tím a *dlhodobé* – napr. formulácia a monitoring plánov osobného rozvoja pracovníkov, harmonizácia fungovania organizácie, prihladenie organizácie na potreby klientov.

### Formy supervízie

1. Rozdelenie podľa počtu supervidovaných osôb a spôsobu realizovania:

Individuálna supervízia: cieľom je reflektovať a podporiť profesionálne fungovanie jedného pracovníka a jeho ďalší rozvoj. Stretnutia sú presne časovo naplánované a vymedzené a majú presne dohodnutý program a ciele.

#### Štruktúra:

- reflexia minulosti supervízanta,
- nastolenie problému, ktorý sa má riešiť,
- priestor na sebareflexiu, sebahodnotenie supervízanta,
- poskytnutie spätnej väzby zo strany supervízora,
- navrhnutie ďalších riešení,
- zapojenie tvorivosti a fantázie supervízanta,
- podpora supervízantových rozhodnutí.
- záverečné obojstranné zhodnotenie splnenia cieľa.

Skupinová supervízia: cieľom je profesionálny rozvoj jednotlivcov v rámci skupiny. Má podobu plánovaných, časovo vymedzených stretnutí s vopred dohodnutým programom. Pracovníci diskutujú v skupine o svojej práci, aktuálnych problémoch a vzťahoch. Výhodou je, že supervízanti sa vzájomne môžu podporovať, učiť sa jeden od druhého a poskytovať spätnú väzbu. V skupine sa objavujú viaceré aspekty životných a pracovných skúseností, rôzne typy identifikácie s poradcom i klientmi. Každý člen skupiny musí mať možnosť vyjadriť sa k ostatným členom, k programu a k supervízorovi.

Nevýhodou je, že skupinová dynamika sťažuje individuálnu prácu s klientom a poradca má menší priestor pre seba.

### Ďalšie formy supervízie:

1. **Recipročná supervízia** – vzájomné konzultovanie dvoch kolegov. Umožňuje získať nadhľad a zväziť možnosti riešenia prípadu (kolegovia majú podobný rozsah skúseností, vopred sa dohodnú, kto je supervízor a kto supervizant)

*Intervízia* – ide o stretnutie skupiny bez supervízora

*Autovízia* – ide o sebareflexiu supervízora, sama sebe kladie otázku, hľadá odpoveď, všima si svoje postupy, reakcie pri práci s klientmi

## 2. Rozdelenie podľa pozície supervízora:

*Interná supervízia*

*Externá supervízia*

## 3. Rozdelenie podľa toho, ako často a kedy sa supervízia uskutočňuje:

*Pravidelná supervízia*

*Príležitostná supervízia*

*Krížová supervízia* (v prípade akútnej potreby)

## Obraz dobrého supervízora – podľa Kadushina (1992)

(Pozn.: Poradie nevysťahuje mieru dôležitosti)

- Vytvára atmosféru, v ktorej supervizant vyjadruje svoje ožajsné pocity
- Podporuje sebavedomie a dôveru supervizanta
- Problémy rieši konsenzom, kooperáciou, demokraticky, nejedná autoritačným spôsobom
- Vytvára atmosféru empatie, rešpektu, prijatia, podpory, flexibility, úprimnosti, autenticity
- Je v kontakte s vyššími a nižšími úrovňami hierarchického rebríčka organizácie, jasne a zrozumiteľne prezentuje odkazy pracovného vedenia a obavy manažmentu supervizantom
- Je nevteravý, takže supervizant vie, že je supervizantom, ale nepociťuje to
- Aktívne sa pripravuje na prednášky
- Je tolerantný ku konštruktívnej kritike
- Má pozitívny prístup k sociálnej práci, a tieto zásady praktizuje aj v osobnom živote
- Nerobí rozdiely medzi pohlaviami a rasami

## Aspekty práce s klientom

Gabura (2002) sa pokúsil zosumarizovať aspekty práce s klientom sledované pri supervízii:

- Obraz o klientovi z dostupných materiálov ešte pred jeho prijatím
- Pocity poradcu pred prijatím klienta

- Prvý kontakt s klientom, privítanie, rozpúšťanie ľadov
- Pripravenosť vypočuť klienta bez predčasných uzávierok a interpretácií
- Akceptovanie autenticity klienta
- Vytváranie atmosféry bezpečia a dôvery
- Jasnosť, zrozumiteľnosť a otvorenosť komunikácie
- Schopnosť oddeliť vlastné predstavy, pocity, postoje a názory od klientových
- Identifikácia zvoleného postupu
- Primeranosť a aktuálnosť zvoleného postupu, načasovanosť jednotlivých krokov
- Formy intervencií a spôsob ich ponúkajú klientovi
- Zvládanie incidentov (agresie, depresie atď.)
- Pomoc klientovi lepšie sa pochopiť
- Identifikácia a sledovanie možných manipulácií klienta i poradcu
- Prežívanie klienta i poradcu, jeho transparentnosť
- Spôsob ukončenia stretnutia
- Plány na scenár nasledujúceho stretnutia

Supervízia nemá na Slovensku dlhú tradíciu. Prvé náznamy formovania systematickej, profesionálne špecializovanej supervízie sa objavili v bývalom Československu až začiatkom 70. rokov, kedy sa začal budovať systém výcvikov v psychoterapii. Neoddeliteľnou súčasťou týchto výcvikov sa postupne stávala supervízia, ktorá umožňovala počas výcviku a po jeho ukončení kontinuitu ďalšieho odborného vzdelávania psychoterapeutov. V 80. rokoch dochádza k rozvoju supervízie aj na Slovensku. Za pomoci českých kolegov vzniklo tzv. *hnutie bálintovskej supervízie* (založila sa bálintovská spoločnosť na Slovensku). Medzi hlavných predstaviteľov patria J. Gabura, J. Kožnar, V. Hlavenka.

Bálintovské skupiny sú jedným z konkrétnych typov supervízie zameranej na vzťah.

Autorom metódy je maďarský lekár Michael Bálint, absolvent psychoanalytického výcviku. Na základe svojej praxe prišiel k presvedčeniu, že lekár sa nemá zaoberať iba pacientovou chorobou, ale celým človekom. Od 60. rokov 20. storočia bol bálintovský spôsob práce využívaný aj v ostatných profesiách, pretože práca

s ľuďmi vždy prináša problémy vo vzťahoch. Počet členov v skupine je 6 – 12 (výhodou je, ak sú účastníci z rôznych profesií). Práca v bálintovskej skupine pozostáva z 5 fáz. Týmto fázam predchádza, že účastníci hlasovaním vyberú z predložených problémov prípad, ktorý by chceli riešiť.

1. **fáza – EXPOZÍCIA PRÍPADU:** Vybraný protagonista popíše ponúkaný prípad, pretože nie je spokojný s tým, ako postupoval pri riešení prípadu, ako prežíval vzťah s klientom, a preto navrhne tento prípad riešiť.

2. **fáza – OTÁZKY:** Účastníci si otázkami dopĺňajú relevantné informácie, aby si mohli vytvoriť celkový obraz o prípade.

3. **fáza – FANTÁZIA:** Účastníci sa intuitívne a tvorivo nahlas vyjadrujú, čo im k prípadu napadlo.

4. **fáza – PRAKTICKÉ NÁMETY NA RIEŠENIE:** Účastníci navrhujú, aký postup by zvolili oni pri riešení problému (vybraný protagonista sa tejto a predošlej fázy nezúčastní aktívne, len počúva). Nekritizuje sa práca protagonistu, ale hľadajú sa ďalšie možnosti a alternatívy.

5. **fáza – VYJADRENIE PROTAGONISTU:** Predkladateľ sa vyjadří k tomu, čo počul v 3. a 4. fáze, ocení to, čo sa mu zdá užitočné a nekomentuje to, čo sa mu užitočné nezdá.

Na záver môžu účastníci predkladateľa podporiť (neverbálne, ale aj verbálne – pozdravom).

### Otázky a úlohy do diskusie

- 1) *Definujte pojem supervízie.*
- 2) *V čom spočíva význam supervízie?*
- 3) *Charakterizujte obraz dobrého supervízora.*

## 7.4. MANAGEMENT V SOCIÁLNEJ PRÁCI

Pojem management je z anglického *to manage* – riadiť, viesť, organizovať, spravovať, dosiahnuť ciele.

„Manažment predstavuje moderné špičkové riadenie v zmysle výsokej profesionality. Označuje sa ním riadiaci aparát firmy a celá rozhodovacia činnosť riadiacich pracovníkov.“ (Strieženec, 1996, s.109)

„Management je proces tvorby a udržiavania prostredia, v ktorom jednotlivci pracujú spoločne a účinne dosahujú vybrané ciele. Management je proces optimalizácie využitia ľudských materiálnych a finančných zdrojov na dosiahnutie cieľa.“ (J. A. Pearce, P. B. Robinson, In.: Kunz, Kozler, 2002)

Mydlíková (2004) uvádza, že Donnelly chápe manažment ako proces koordinovania činnosti skupiny pracovníkov, realizovaný jednotlivcom alebo skupinou ľudí za účelom dosiahnutia určitých výsledkov, ktoré nemožno dosiahnuť individuálnou prácou.

Už začiatkom 20.storočia sa rozvíjajú prístupy a metódy na zvyšovanie produktivity práce, rozširovanie podnikateľských aktivít a tvorbu maximálneho zisku. V Slovenskej republike sa pojem management v sociálnej oblasti vyskytuje zatiaľ veľmi zriedka.

V sociálnej práci nie je podľa niektorých autorov podstatou dosahovanie zisku, preto uvažujú nad tým, či je vhodné používať pojem manažment.

Na sociálnom trhu sa v súčasnosti objavujú organizácie, ktoré pracujú systematicky a cieľavedome so svojimi klientmi a pomáhajú im riešiť sociálne krízy. Tieto organizácie pochopili, že aj sociálna oblasť má svoj trh, ktorý obsadzuje ten zdatnejší, kvalifikovanejší a schopnejší. Zmyslom sociálnej práce je pozitívna zmena v živote človeka – klienta. Sociálna práca môže teda využiť manažment ako nástroj, ktorý umožní organizáciám sústreďiť sa na skutočné poslanie, na kvalitnú odbornú prácu v prospech klienta.

### 7.4.1. MANAŽÉR V SOCIÁLNEJ PRÁCI

Je potrebné uvedomiť si, že každý vedúci pracovník v sociálnej sfére vzhľadom na to, že riadi, je manažérom a charakter jeho práce je do určitej miery podobný práci manažéra v komerčnej oblasti. V organizáciách poskytujúcich sociálne služby sa manažérom stáva často pracovník, ktorý je v danej oblasti najviac etudovaný, a zároveň je schopný riadiť, má schopnosť nadhľadu a odstupu, a musí tiež vedieť druhých počúvať a komunikovať s nimi. Svoje zámersy realizuje manažér sprostredkovaním, prostredníctvom svojich podriadených.

## Osobnosť manažéra:

Osobnosť manažéra v sebe zahŕňa vrodené a získané vlastnosti nevyhnutné potrebné pre výkon tohto povolania. Medzi vrodené vlastnosti patria:

- potreba viesť a riadiť,
- túžba mať moc a uplatňovať svoj vplyv,
- sociálna inteligencia a citlivosť.

Pre moderné riadenie je však dôležité nadobudnúť aj získané zručnosti a vlastnosti medzi ktoré radíme:

- schopnosť a ochota počúvať druhých,
- ochota komunikovať,
- dôslednosť, zmysel pre zodpovednosť,
- schopnosť nadhľadu a odstupu,
- morálne kvality, orientácia na úlohu, nie na zvýraznenie vlastnej osobnosti.

Manažér v sociálnej práci sa často dostáva do pozície vedúceho pracovníka, čo so sebou nune prináša niektoré nároky, ktoré môžu robiť túto rolu veľmi obťažnou. Môže ísť o rôzne existujúce záujmové skupiny uplatňujúce vlastné potreby, ktoré sú v rozpore s potrebami iných (napr. vedúci pracovníci a ráđdovi zamestnanci). V sociálnej oblasti teda vedúci pracovník nesie vyššiu mieru zodpovednosti za dianie v organizácii, ako ráđdový zamestnanec. Tiež sa môžeme stretnúť s vysokou mierou neistoty a rizika, hlavne ak sa jedná o organizácie, ktoré sú nútené z roka na rok obhajovať svoju činnosť a riskujú ak zavádzajú nové služby. Okrem toho treba z pozície manažéra realizovať zábery citlivo pretože sa k vedúcemu pracovníkovi informácie často dosávajú sprostredkované prostredníctvom podriadených.

## Úlohy manažéra:

*Definovať ciele:* Manažér si neustále musí kľásť otázku, čo chce organizácia dosiahnuť, t. j. aké sú jej ciele a ako to dosiahne, t. j. aké postupy pri dosahovaní cieľov využije.

*Určovať priority:* V každej organizácii vznikajú problémy, ktoré je potrebné riešiť. Keďže každý vedúci pracovník musí sa rozhodovať

vať, je práve úlohou manažéra určiť poradie dôležitosti riešenia problémov, aby sa nestalo, že sa budú riešiť bežné pracovné problémy na úkor dôležitých úloh.

*Predchádzať chybám:* Manažér musí pružne reagovať na realitu, sledovať neustále chod organizácie, odhaľovať chyby a slabiny a v prípade potreby nedostatky odstraňovať.

*Orientovať sa na klienta:* Tak ako v komerčnej sfére je dôležitá spokojnosť zákazníka, v sociálnej práci je dôležité pochopenie potrieb klienta. Dôležité je uvedomiť si, že nejde len o základné potreby ako zabezpečenie stravy, hygieny, ubytovania a pod. Manažér by sa mal vždy orientovať na splnenie úloh, nie na zviditeľnenie svojej osobnosti.

## Manažment ako proces

Manažment je riadiaci proces pozostávajúci z troch základných fáz:

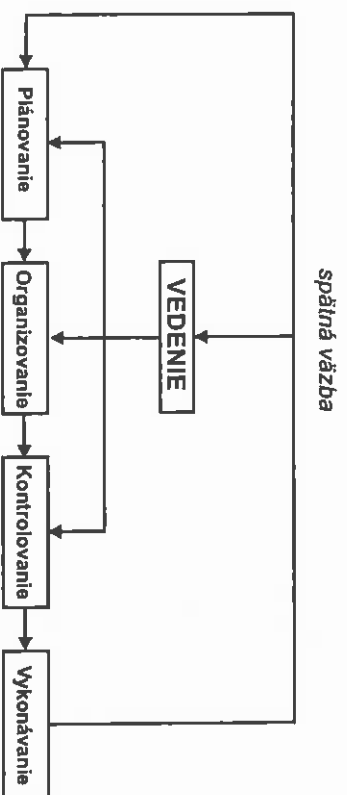
- 1) prípravné, predbežné riadenie,
- 2) priebežné riadenie – vedenie ľudí,
- 3) kontrola.

V súvislosti s danými fázami sa v literatúre preto najčastejšie stretávame s nasledovnými základnými manažérskymi funkciami:

- 1) plánovanie,
- 2) organizovanie,
- 3) vedenie ľudí,
- 4) kontrola.
- 5) komunikácia,
- 6) koordinácia,
- 7) marketing.

Manažment je chápaný ako neustále nastolovanie a udržiavanie rovnováhy medzi pólmi, ktoré môžu byť:

- krátkodobé a dlhodobé vízie a ciele,
- zameranie na detaily a nadhľad,
- koncentrácia a deje v prvej línii,
- opatrnosť a veľkorysosť,
- využívanie príležitosti a nesenie možných rizík.

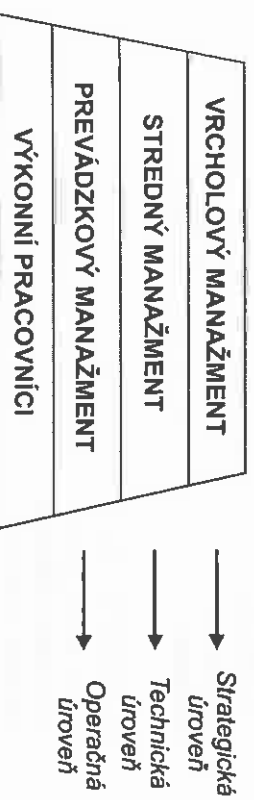


Obrázok č. 2. Proces manažmentu ako sústavy manažérskych funkcií (Sedláč, 2000, s. 106)

### Typy a úrovne manažmentu

Každá organizácia má svoje vlastné, osobitné chápanie úrovni manažmentu. Inú úroveň manažmentu má napr. dobrovoľnícka organizácia, inú má výskumné pracovisko, atď. ale napriek rozdielom majú tieto úrovne spoločnú charakteristiku.

Operačná úroveň je základom fungovania organizácie. Tu sa snažia manažéri čo najlepšie rozmiestniť, pridať zdroje pre produkciu výstupov.



Obrázok č. 3. Manažéri a úrovne manažmentu podľa Donnellyho (In.: Mydlíkovič, 2004, s. 15)

Technická úroveň je zabezpečená prostredníctvom riadenia operačných činností a väzbou medzi producentmi a konzumentmi. Zabezpečujú ju manažéri.

Strategická úroveň zabezpečuje dlhodobé ciele organizácie, rozvoj organizácie, a to tak, aby vzťahy so sociálnym prostredím boli nenarušené.

### Manažérske zručnosti

Medzi základné manažérske zručnosti patria:

*sociálne, ľudské zručnosti* – schopnosť vedieť komunikovať s ľuďmi, vedieť ich motivovať, schopnosť vedieť efektívne kontrolovať svojich podriadených, riešiť problémy, odovzdávať svojim podriadeným presné informácie

*technické zručnosti* – mal by rozumieť jednotlivým pracovným postupom a operáciám, ktoré vykonávajú podriadení; mal by mať znalosti o technikách, metódach a postupoch, ktoré sú potrebné pri realizácii výkonných činností

*koncepcné zručnosti* – tu sa rozumie schopnosť manažéra vidieť organizáciu ako systém, ktorý treba neustále usmerňovať aby dosahoval strategicky dôležité výsledky; mal by poznať aktivity organizácie a vedieť ich koordinovať

### Manažérske role

Na základe neustálych zmien počas pracovného dňa je manažér nútený meniť svoje role i niekoľkokrát. Mintzberger (Donnelly, 1997) rozdelil manažérske role do troch základných skupín:

*interpersonálne role* – vyplývajú z formálnych právomocí, vzťahujú sa na oblasť medziludských vzťahov, manažér tu má rolu informačnú ale aj rozhodovacia

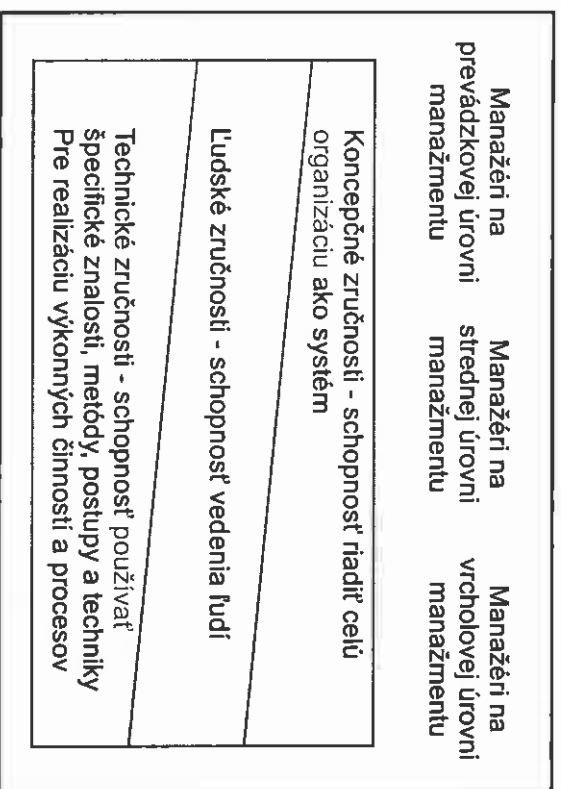
Figúrka: má symbolický charakter

Vodca: riadi a koordinuje podriadených, robí rôzne školenia, nábohy, motivuje a kontroluje pracovníkov

Stýčný dôstojník: zabezpečuje komunikáciu s inými manažérmi a pracovníkmi, ktorí nie sú jeho podriadení

2. *informačné role* – manažér zabezpečuje chod informácií

Sledovateľ: skúma ako organizácia funguje, aké má problémy  
Širitel: poskytuje informácie podriadeným



Obrázok č. 4. Základné manažérske zručnosti (Donnelly, 1997, s. 75)

Hovorca: reprezentuje svoju organizáciu

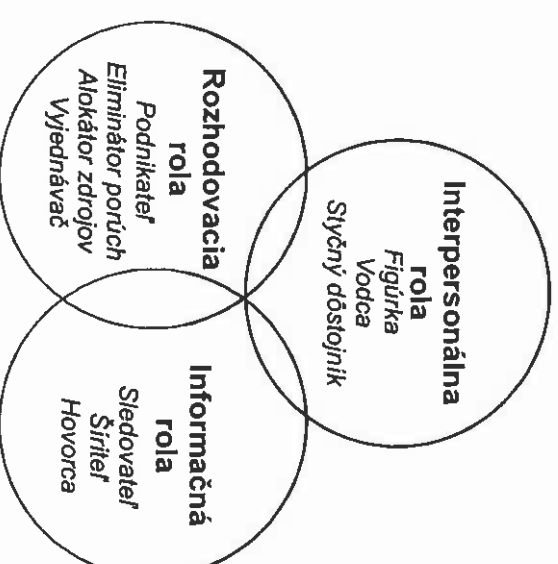
3. *rozhodovacie role* – sú najdôležitejšie manažérske povinnosti Podnikateľ: manažér, ktorý sleduje a využíva nové metódy, technológie, postupy na zvyšovanie efektivity organizácie

Eliminátor porúch: stabilizuje, uskutočňuje korekcie a rozhodnutia Alokátor: manažér rozhoduje o zdrojoch, o ich účelovosti

Vyjednávač: manažér vyjednáva s organizáciami, aby získal pre tú svoju rôzne výhody

## 7.5. DOBROVOĽNÍCTVO AKO METÓDA SOCIÁLNEJ PRÁCE

V poslednom období aj v našich pomeroch nadobúda významný rozmer metóda sociálnej práce označovaná ako voluntarizmus alebo dobrovoľníctvo. Definícia tohto pojmu sa orientuje na jej podstatu a tou je *nevyužitá aktivita, ktorej hlavným zámerom je pomáhať a myšlienka na finančný zisk nie je prvoradá* (Radková, L., 2003).



Obrázok č. 5 Manažérske role (Donnelly, 1997, s. 77)

Za dobrovoľníka je podľa Hledikovej (1996) považovaný človek, ktorý ponúka organizácii svoje vedomosti, schopnosti, zručnosti a skúsenosti za dohodnutých podmienok a nie je za túto činnosť finančne odmenený formou platu.

Dobročinnosť, altruizmus, prosociálnosť z ktorej vychádza táto metóda majú svoje korene historicky dané s rozvojom kresťanstva na území Európy. V počiatkových fázach sa predovšetkým jednalo o charitatívnu neorganizovanú činnosť rozličných reholí (maléžski rytieri, frančiskáni, lazaristi, kamiliáni, vincentíni). Tento model fungoval takpovediac až do stredoveku. Lazarety, špitály, sociálne – charitatívne ústavy pre chudobných existovali len na základe dobrovoľných príspevkov (mildarov) a dobrovoľnej nehonoreovanej práce. S rozvojom spoločnosti v 18. a 19. storočí sa dobrovoľná činnosť u nás realizuje v podobe rôznych druhov spolkov, bratstiev, ktoré viac alebo menej súviseli s národným obrozením (Fándly, Bernolák). V minulom storočí sa dobrovoľnícka angažovanosť začala sľubne rozvíjať vzi-



kom Československej republiky, neskôr však v ére socialistického Československa tento termín stratil opodstatnenie následkom štátnej ideológie. Tá podporovala štátnu intervenciu aj do sociálnej oblasti, takže voluntarizmus v pravom význame strácal zmysel, keďže o všetko sa postarala spoločnosť. Aj z tohto dôvodu je na Slovensku časový sklz v šírení osvedy a podpory tejto práce so sociálnou klientelou.

Pri porovnaní s Americkou spoločnosťou, kde až 50 – 60% do-spelej populácie je zapojenej do niektorého z množstva dobrovoľníckych programov, môže pôsobiť až zarážajúco prečo u nás stále nena-chádza dostatočné pochopenie spoločnosťou.

Je zjavné, že historický kontext rozvoja spoločnosti v USA hlav-ne z obdobia osídľovania kontinentu, kedy spolupatričnosť a spolupráca boli motívmi prežitia zanechali stopy aj na potomkoch tejto generácie.

V súčasnosti sa dobrovoľnícka aktivita na Slovensku spája hlavne s vysokoškolským životom, kedy podľa prieskumu (Radková, 2001), asi 19% vysokoškolákov sa hlásilo k aktivitám dobročinného cha-rakteru. V porovnaní s celou populáciou je to číslo veľmi nízke pre súčasné potreby. Na Slovensku sa táto forma aktívnej sociálnej práce organizuje hlavne prostredníctvom nevládných organizácií, ktoré sa presadzujú hlavne v oblastiach, kde sa štát neprejavuje ako zvlášť efektívny, t. j. pri organizovaní voľného času mládeže (združenie sa-leziánskej mládeže Domka), pri pomoci osamelým, znevýhodneným a iným spôsobom marginalizovaným jedincom. Ako konštatuje Re-zníček (1994) forma aktivít sa môže líšiť od zoznamovania verejnosti so sociálnou a zdravotnou situáciou týchto občanov, cez oslabovanie existujúcich predsudkov, až po mobilizáciu konkrétnej charitatívnej pomoci týmto jedincom.

Výhody a prednosti dobrovoľníckej práce možno zhrnúť do na-sledovných bodov:

- vynaliezavosť a tvorivosť,
- motivovanosť,
- priama a rýchla spätná väzba,
- pružná orientácia na miestne problémy,
- úspornosť,
- osobnejší prístup ku klientom.

Dobrovoľníctvo často funguje ako súčasť mimovládnych orga-nizácií ako sú napr. Svojpomocné združenia chorých, postihnu-tých a hendikepovaných (Slovenský zväz sluchovo postihnutých, Slovenský zväz sclerosi multiplex), Kresťanské charitatívne orga-nizácie (Slovenská katolícka charita, Evanjelická diakonia), Pat-ronálne nadácie a občianske združenia (Úsmev ako dar, Nadácia na podporu detskej onkológie), Združujúce a servisné organizá-cie (Slovenská humanitná rada, Slovenský Červený kríž), Sociál-ne a zdravotnícke iniciatívy (hnutia a združenia orientované na špecifickú sociálnu a zdravotnícku problematiku ako je narkomá-nia, AIDS a pod.).

Šírenie myšlienok, rozvíjanie a aktivizácia dobrovoľníctva sa od-víjajú od *vzťahu organizácie s verejnosťou, propagandy, marketingu a reklamy*. Hlavným cieľom je dosiahnuť zmenu, dobrú vôľu a upevnenie názoru so širokou verejnosťou. Ďalším cieľom je vstúpiť na trh a udržať sa na ňom, dosiahnuť zisk prostredníctvom odbytu a samozrejme ovplyvniť cieľové skupiny. Spolu s činnosťou nevlád-nych subjektov sociálnej sféry súvisí aj činnosť komunit, ktorá ešte výraznejšie môže napomôcť k riešeniu problémov integračie prisía-hovalcov, prevencie zločinosti, zlepšenie hygienických a stravovacích návykov marginalizovaných občanov, skvalitňovanie života na pen-feriách veľkých miest.

## 7.5.1. SVOJPOMOCNÉ SKUPINY

Pod pojmom svojpomocná skupina sa rozumie neformálne zo-skupenie niekoľkých osôb, ktoré spája podobný životný osud a situácie alebo porovnateľné sociálne, zdravotné alebo ekonomické ťažkosti. Členovia svojpomocnej skupiny sa prostredníctvom svojich vzťahov a interakcií vzájomne posilňujú, upevňujú si pociť vzájomnej hod-noty a zároveň sa učia zlepšovať svoje sociálne vzťahy mimo skupiny (Šavel, Čišecký, s. 51).

Jednotliví členovia svojpomocných skupín prostredníctvom spo-ločného problému získavajú solidaritu, porozumenie a vzájomnú pomoc, čím sa vyvíjajú akýsi ochranný rámec voči požiadavkám živo-tu, ktoré im prinášali ťažkosti.

Svojipomocná skupina v zásade máva niektoré striktné pravidlá:

- vzájomná dôvera medzi svojimi členmi,
- dôverné zaobchádzanie s informáciami mimo skupiny,
- zodpovednosť každého za seba ale aj za skupinu,
- dodržiavanie zásad vo vnútri skupiny,
- dobrovoľnosť na práci v svojipomocnej skupine,
- pravdivosť stretávania,
- ochota hovoriť o svojich silných ale aj slabých stránkach,
- ochota pomenovať spoločný problém.

Medzi členmi skupiny platia neformálne pravidlá, ktoré sú všetkými akceptované. Ide napr. o oslovovanie kresťanmi menami, tykanie, rešpektovanie anonymity, vyhýbanie sa komentovaniu, analýze a pod. Treba tiež rešpektovať také podmienky, ako je optimálne stretávanie aspoň raz do týždňa, počet členov skupiny by sa mal pohybovať v rozmedzí desať až päťnásť ľudí, dĺžka trvania spoločných stretnutí a spôsob prijímania nových členov. Vzhľadom k situácií, ktorá je na Slovensku je dôvod označiť podporu štátu príp. samosprávy v prospech činností svojipomocných skupín za nedostatočnú. Stále platí skôr paternalistický prístup štátu, ako jediného garanta riešenia problému.

### Úlohy a otázky do diskusie:

1. *Ako prispieva multikulturalizácia k zvyšovaniu dopytu po dobrovoľníckej práci?*
2. *Prečo sa naši obyvatelia stále málo zapájajú do týchto aktivít? Vymenuj konkrétne dôvody.*

## ZÁVER

Podľa Sheafora (2000) cieľom sociálnej práce je pomáhať jednotlivcom a sociálnym systémom zlepšovať ich sociálne fungovanie a meniť sociálne podmienky tak, aby jedinci chránili pred ťažkosťami vo fungovaní. Táto definícia dosť presne vysvetľuje podstatu pôsobnosti metód sociálnej práce. Je úlohou všetkých, ktorí sa angažujú ako pomáhajúce profesie, aby s metódami sociálnej práce uvádzali do praxe aj zodpovednosť za klienta a rešpektovanie jeho osobnej slobody. Vedeli zachovať a nezovšeobecňovali sféru pôsobnosti sociálnej práce. Pri aplikácii metód treba brať ohľad aj na etické predpisy a kódexy, čím sa zvýrazňuje aj ľudská hodnota metód sociálnej práce. Bez altruistického prístupu odborníka nie je možné uplatňovať zásady pomáhajúcej profesie a tiež spôsoby akými sa dokazuje efektívnosť implementácie by nemali potom zmiznúť.

Metódy sociálnej práce sa v súčasnosti teda naplno rozvíjajú pri reformách spoločenského prostredia, v ktorom sa jednotlivci nachádzajú. Treba apelovať na širokú verejnosť, rovnako aj na politické a spoločenské inštitúcie, aby brali na zreteľ ich opodstatnenosť pre spravodlivý sociálny systém. Znamená to využívať metódy v rámci spolupráce a solidarity jednotlivých spoločenských skupín, zapájať široké vrstvy obyvateľstva do ich uplatňovania pre zvyšovanie kvality života tých, ktorí to najviac potrebujú. Metódy boli a vždy budú nástrojom a predĺženou rukou pomáhajúcej profesie, akou sociálna práca je. Preto pridaním kvalifikačných krokov na ceste ich modernizácie sa s určitou istotou stane aj sociálna práca aktuálna odborná disciplína. Spôsoby postupu nemôžu zostať skostnatelé, ale vždy majú odrážať aktuálnu spoločenskú realitu a opodstatnenosť.

Konečným cieľom metód sociálnej práce je teda mobilizácia, aktivizácia a obnova vlastných zdrojov klienta pre celkové vyriešenie vlastnej núdze. K tomu treba využiť nové ponímanie a spôsoby práce so sociálnym klientom.

## ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

- Bednárík, A.: *Riešenie konfliktov. Centrum prevencie a riešenia konfliktov, Partners for Democratic Change Slovakia* 2001
- Dolanský, V., Měkota, V., Nemeš, V.: *Projektový management. Praha, GRADA Publishing* 1996
- Donnelly, J. H., Ginson, J. L., Ivancevich, J. M.: *Management. Praha, Grada Publishing* 1997
- Gabura, J., Pružinská, J.: *Poradenský proces. Praha, Slon* 1995
- Galuska, M.: *Methoden der Sozialen Arbeit. München, Juventa Verlag* 2001
- Hawkins, P., Shohet, R.: *Supervize v pomáhajících profesích. Praha, Portál* 2004
- Heines, J.: *Skills and Methods in Social Work. London, Constable* 1975
- Hledíková, J., Plamínek, J.: *Řízení neziskových organizací. Praha, Lotos* 1996
- Charvátová, D., Pinkas, K.: *Metody sociální práce pre 2. ročník študijného odboru sociálno-právna činnosť. Bratislava, SPN* 1990
- Charvátová, D.: *Metody sociálnej práce pre 1. ročník študijného odboru sociálno-právna činnosť. Bratislava, SPN* 1990
- Kadushin, A.: *Supervision in Social Work. 3 ed. Columbia University, Oxford*, 1992
- Kopřiva, K.: *Lidský vztah jako součást profese. Praha, Portál* 1997
- Kováčič, V.: *Ignaciánsky model rodiny a formovanie osobnosti. Trnava, FZaSP* 1999
- Krakošová – Došková, M.: *Psychogenese sociálních případů. Praha, Nová Osvěta* 1946
- Kredátus, J.: *Můj otec už nepije. Poznámky o alkoholu, abstinenci a abstinencích. Prešov, Cuper a Spoločnosť A. Warhola* 1996
- Levičká, J.: *Kazuistický seminár zo sociálnej práce. Trnava, SAP* 2004
- Levičká, J.: *Metody sociálnej práce. Trnava, SAP* 2001
- Levičká, J.: *Náčrt dejín sociálnej práce. Trnava, SAP* 1999
- Levičká, J.: *Teoretické aspekty sociálnej práce. FZaSP TU* 2002
- Levičká, J. a kol.: *Sociálna práca s rodinou. Trnava, FZaSP TU* 2004
- Matošek, O. a kol.: *Metody a řízení sociální práce. Praha, Portál* 2003
- Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J.: *Sociální práce v praxi. Praha, Portál* 2005
- Matoušek, O.: *Základy sociální práce. Praha, Portál* 2001
- McMahon, M. O.: *The general method of social work practice: A problem – solving approach. Englewood Cliffs, N. J., Prentice Hall*. 1990
- Mydlíková, E.: *Manažment v sociálnej práci. Bratislava, Občianske združenie Sociálna práca* 2004
- Novotná, V., Schimmerlingová V.: *Sociální práce její vývoj a metodické postupy. Praha, UK* 1992
- Příhodová, A.: *Komunitní práce – modely a etapy. Rigorózná práca. Trnava, FZaSP TU* 2000
- Radková, L.: *Sociálna práca v treťom sektore. Trnava, SAP* 2003
- Repková, K.: *Projektovanie v sociálnej práci. Vydal Ing. Mračko, Bratislava*, 2000
- Repková, K.: *O čom je poradenstvo? In: Zborník Sociálne poradenstvo. Odborný seminár. Trnava* 1998
- Richmond, M.: *What is Social Casework? New York, Russel Suge Foundation* 1922
- Riskin, L., Arnold, T., Keating, J. M. Jr.: *Mediace aneb jak řešit konflikty. Praha, Pallata* 1996
- Robertis, C. de.: *Metodyka działania w pracy socjalnej. Katowice, Śląsk* 1998
- Sedlák, M.: *Manažment. Elita, Bratislava* 2000
- Shear, B. W., Horejsi, G. A.: *Techniques and Guidelines for Social Work Practice. Massachusetts, Inc., Newton* 1988
- Schavel, M., Čičecký, F.: *Sociálna prevencia I. Trnava, FZaSP TU* 2005
- Schavel, M.: *Perspektivy v príprave a ďalšom vzdelávaní zamestnancov sociálnej sféry. In: Práca a sociálna politika, 1999, 7, č. 4*
- Schilling, J.: *Sociálna práca hlavné smery vývoja sociálnej pedagogiky a sociálnej práce. Trnava, FZaSP* 2001

- Skidmore, R. A., Thackeray, M. G.: Wprowadzenie do pracy socjalnej. Katowice, Śląsk 1998
- Sokolowska, M.: Sociologia medycyny. Państwowy zakład wydawnictw lekarskich. Warszawa 1986
- Strieženeč, Š.: Problematika teórie a metodológie sociálnej práce na Slovensku. Bratislava, PDF UK 1999
- Strieženeč, Š.: Slovník sociálneho pracovníka. Trnava, Sapientia 1996
- Strieženeč, Š.: Úvod do sociálnej práce. Trnava, Tripsoft 1999
- Tokárová, A. a kol.: Sociálna práca. Prešov, Akcent print 2003
- Zákon MPSVaR SR 195/98 Z. z. o sociálnej pomoci
- Žiaková, E., Čechová, J., Kredatus, J.: Psychosociálne aspekty sociálnej práce. Prešov, FiF PU 2001
- Žiliová, A.: Kapioly z teórie sociálnej práce. Žilina, Edis 2000

**Internetové stránky:**

<http://www.psychologia.sk/texty/toxiologia6.htm>