

Sociální poradenství s dysfunkční rodinou

Zuzana Hrabovská¹

¹ CPPPpP BA 2, Drieňová 36, 82102 Bratislava; email: hrabovska82@gmail.com

Katolícka univerzita v Ružomberku, Pedagogická fakulta, Katedra Sociálnej práce, Hrabovská cesta 1, 03401 Ružomberok

Grant: 2019_114

Název grantu: MMK2019

Oborové zaměření: AN - Psychologie

© GRANT Journal, MAGNANIMITAS Assn.

Abstrakt V příspěvku jsme se věnovali definici a charakteristice sociálního poradenství, jeho vývoji ve světě a na Slovensku. Věnovali jsme pozornost procesu sociálního poradenství a postavení sociálního poradce v samotném poradenském procesu. Také jsme si přiblížili jednotlivé etapy poradenské spolupráce mezi poradcem a klientem a přišly jsme je do jednotlivých bodů. Přinesli jsme i výsledky výzkum u obyvatel městské části Bratislava - Ružinov nazvané "Potřeba a poskytování služeb zaměstnanosti a doprovodných služeb pro obyvatele městské části Bratislava - Ružinov".

Klíčová slova sociální poradenství, sociální poradce, poradenský proces

1. SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Problematika sociálního poradenství se stává aktuální v období, kdy se hromadí sociální problémy. V současné době se neustále zvyšuje počet lidí, kteří jsou odkázáni na pomoc státu, nacházejí se v sociální a hmotné nouzi a nejsou schopni řešit své problémy bez pomoci jiné osoby nebo instituce. Sociální poradenství jako pojem, ale i jako nástroj praktického uplatňování sociální pomoci, předchází v současné době určitým vývojem. Začátek formování jeho pojmového a obsahového vymezení nemá dlouhou historii a určitě není ukončena. Přestože uplatnění sociálního poradenství bylo přirozenou součástí práce sociálního pracovníka, konkrétní definice tohoto pojmu se objevuje mezi odbornou veřejností až v zákoně o sociální pomoci č. 195/1998 Z.z.

1.1 Vývoj sociálního poradenství ve světě a na Slovensku

Poradenství jako metoda začíná formovat koncem 19. a začátkem 20. století jako součást oblasti v sociální práci. U zrodu sociálního poradenství stáli lékaři, psychologové (Robinsovná, Plant), sociologové (Hayes, Payot, Bláha), také pedagogové (Radlinského) apod., kteří hledali řešení pro klienta i mimo své vlastní vědní disciplíny. (M. Schavel - M. Oláh, 2008) Rozvoji sociálního poradenství jako metody napomohly i první teoretické práce zaměřené na odborné, vědecké zpracování poznatků nové vědní oblasti - sociální práce, jejíž rozvoj nastal v 30. - 40. letech 20. století. Příмым předchůdcem sociálního poradenství byla sociální případová práce, založená na sociální diagnostice a sociální intervenci, která má sice mnohem širší záběr než sociální

poradenství, ale vytvořila bázi na vznik sociálního poradenství jako samostatné metody práce se sociálním klientem. V období mezi dvěma světovými válkami narostl počet válečných invalidů, sirotků, vdov a prohlubovala se chudoba. Reakcí na tuto situaci byl rozvoj profesionální i dobrovolnice sociální práce, v níž se již výrazně objevovaly prvky sociálního poradenství.

Gabura (2013, s. 44) uvádí, že "nejbliže k současnému chápání sociálního poradenství byly Jurovského Výchovné poradny pro problémové děti, které vznikly v Ústřední charitě na Slovensku a fungovaly v letech 1935 až 1939. Po druhé světové válce a převzetí moci komunisty se změnil v bývalém Československu politický postoj k sociální práci. Komunistická ideologie si nepřipouštěla možnost sociálních problémů, považovala je za dědictví kapitalistické minulosti a naivně předpokládala, že v socialistickém zřízení sociální problémy automaticky vymizí. V období normalizace státní byrokracie násilně změnila název poraden na pedagogicko - psychologické poradny a tlačila psychologické poradenství do područí a závislosti na pedagogickém systému. V období částečného politického uvolnění, koncem 60. let, vznikla předmanželská a manželská poradna v Bratislavě a postupně se začal systematicky budovat systém předmanželského manželského a rodinného poradenství, který po živelném začátku přikryl resort práce a sociálních věcí. „Předmanželské a manželské poradny představovaly dvacet let jediný komplexní poradenský systém v sociální oblasti. "

V roce 1908 byla v rámci Pestalozziho-Frobelovho domu v Berlíně založena první ženská sociální škola, jejíž ředitelka byla Alice Salomonová. Činnost této školy ovlivnila budování a rozšiřování škol sociální péče v Německu od roku 1920 (Schilling, 1999). Alice Salomon (Berlin 1872 New York 1948), doktorka filozofie, medicíny, aktivní sociální pracovnice, působila v oblasti školství av oblasti teorie sociální práce. Napsala 30 odborných publikací z oboru sociální práce a 350 odborných článků. Svou rozsáhlou vědeckou prací a osobním angažováním se ovlivnila rozvoj sociální práce tak, jak se to nepodařilo nikomu před ní. Je považována za průkopnici v oblasti sociální práce. Formulovala i hlavní teze praxe teorie a vzdělávání v sociální práci (Schilling, 1999) - (M. Schavel - M. Oláh, 2008)

Podle A. Salomonovej je cílem sociální péče maximální rozvoj celé osobnosti vědomým přizpůsobením se člověka jeho okolí nebo přizpůsobením okolí požadavkům a schopnostem postiženého člověka. (M. Schavel - M. Oláh, 2008)

Mary Richmond pracovala na úseku péče o mládež a usilovala o vypracování jedné z metod sociální práce, konkrétně o vypracování a stanovení sociální diagnózy a vytvoření základního metodického postavení v připadové práci.

V r. 1917 své teoretické a praktické znalosti shrnula v knize Social Diagnosis (Socialna diagnóza). Usilovala o spravedlivé a objektivní posuzování sociálních případů. Ve svém díle se věnovala problematice techniky sociální evidence, procesům vedoucím ke stanovení sociální diagnózy a jednotlivým typům sociální práce. Velkým přínosem pro společnost byly instituce, které se zaměřovaly i na poradenství. V ČSR vznikaly postupně tyto instituce: např. Česká akademie pro sociální práci, Masarykova akademie práce, psychotechnické ústav, Sociální ústav ČSR a jiné. Československou republiku při svém zrodu v oblasti sociální práce ovlivnila právě skončená I. světová válka. (M. Schavel - M. Oláh, 2008).

1.2 Definice a charakteristika sociálního poradenství

Existuje několik definic poradenství. Někteří autoři charakterizují poradenství jako výměnu informací (např. Plessen a Bommer), někteří jako proces učení, jiní a mezi nimi i Schubenz, zase jako základní fenomén lidské interakce. Jsou autoři, kteří definují poradenství jako vědecky podložené vysvětlování a ovlivňování lidského chování s cílem minimalizovat své problémy a postupně tak zajistit optimální fungování jedince ve společnosti. Na Slovensku jsou to hlavně autoři jako Gabura a Strieženc. Nahlédneme na samotný Zákon č. 195/1998 Sb. o sociální pomoci, ten vymezuje sociální poradenství jako:

„Odbornou činnost zaměřenou na zjištění rozsahu a charakteru hmotné nouze nebo sociální nouze, na zjištění příčin jejího vzniku, k poskytnutí informací o možnostech řešení hmotné nouze nebo sociální nouze a na usměrnění občana při volbě a uplatňování forem sociální pomoci; sociální poradenství se poskytuje zejména rodinám“.

Širší chápání sociálního poradenství uvádí Gabura (2013, s. 49), který definuje sociální poradenství jako proces, který je *„založen na vztahu sociálního klienta a sociálního poradce, který se uskutečňuje prostřednictvím komunikace, využívající při tom různé formy a metody sociální práce, a jehož cílem je zvýšit kvalitu života klienta za pomoci mobilizace jeho vnitřních a vnějších zdrojů jeho přirozeného prostředí“.*

K ohraničení činnosti sociálního poradenství významně přispěla legislativní úprava, a to zákon č. 195/1998 Sb. o sociální pomoci av současnosti platný zákon č. 448/2008 Sb. o sociálních službách. K profesionalizaci sociálního poradenství a pro základ na jeho zkvalitnění přispěl mimo jiné i zákon č. 219/2014 Sb. o sociální práci a podmínkách pro výkon některých odborných činností v oblasti sociálních věcí a rodiny. V současnosti už můžeme mluvit, že máme *„dokončen systém poradenství, což znamená“:*

1. jednotné chápání poradenství podle vlastní vědní oblasti,
2. rozpracované metodiky a techniky,
3. vlastní teoretické práce, i práce zahraničních odborníků,
4. stanovené kdo a za jakých podmínek může poradenství vykonávat,
5. dobudovány vnější atributy, ke kterým patří legislativa, existence stavovské profesionální organizace (Levícká, 2003, s. 105).

1.3 Výskumy v sociálním poradenství

Poukážeme na výzkum s názvem "Potřeba a poskytování služeb zaměstnanosti a doprovodných služeb pro obyvatele městské části Bratislava - Ružinov", který realizovala autorka Filadelfiová (2006). Tento výzkum se zabýval studiem poskytovaných sociálních služeb v městské části Ružinov a zjištěním, které služby u osmém obyvatel absentují. Řada respondentů projevili zájem o poradenské služby, které v této lokalitě chybí. Největší zájem se projevil o poradenství v oblasti sociálních věcí a sociální pomoci, které si vybrala více než polovina dotázaných. Velmi vysoko je preferované i právní poradenství, o které projevilo zájem 47,8% celkového souboru. Téměř 30% zkoumaných si v rámci tří možností zvolilo poradenská centra první pomoci v krizových situacích.

Mezi dalších druhů využívání poradenství se zařadilo poradenství při hledání zaměstnání a bezplatné poradenství pro občany v hmotné nouzi - svůj výběr jim přisoudila pětina dotázaných. Mezi posledně místa v žebříčku získalo poradenství pro mladé rodiny a manželská poradna. V rámci volných odpovědí se objevil požadavek po dvou nových druzích poradenství a to poradenství v oblasti zdravotnictví a volnočasové poradenství pro různé věkové kategorie (dospělí i děti, kultura i sport). Zájem obyvatel Ružinově o poradenské služby je poměrně vysoký a koncentruje se především do sociální oblasti, žádané je však i právní poradenství a poradenství s nezaměstnanými. Starší lidé upřednostňovali poradenství z oblasti zdraví a zdravotnictví, mladší ročníky zase poradenství pro rodiny.

V roce 2011 autorka Repková realizovala výzkum s názvem *Veřejní a neveřejní poskytovatelé sociálních služeb na Slovensku - analýza Centrálního registru sociálních služeb*. Součástí výzkumu bylo i poskytování sociálního poradenství jako odborné činnosti veřejných a neveřejných poskytovatelů, přičemž překvapující pro autorku byla zjištěna skutečnost poskytování základního sociálního poradenství jako nejčastěji se vyskytujícího druhu odborné činnosti a to až 56% ze všech registrací v této oblasti, které se vázaly na registrace neveřejných poskytovatelů. Současně ale poukazuje na matoucí, až nepravdivý pohled, že veřejní poskytovatelé, tedy města, obce a vyšší územní celky základní sociální poradenství ve sledovaném období neposkytovaly. Podle platné právní úpravy patří taková činnost mezi jejich základní kompetence, které vykonávají činnosti ve veřejném zájmu, a to bez povinnosti registrace. Z tohoto pohledu považuje autorka vykazování zejména základního sociálního poradenství přes Centrální registr v rámci odborných činností podle Zákona NR SR č. 448/2008 ZZ o sociálních službách za částečně matoucí. Celospolečenské výzkumy se spíše zaměřují na jednotlivé problémové oblasti týkající se více jednotlivců než rodiny. Důkazem je Institut pro výzkum práce a rodiny, který předkládá realizované výzkumy spíše zaměřené na jednotlivé problémové oblasti dotýkající se více jednotlivců než rodiny jako celku, důkazem je např. výzkum od autorky Bodnárové: *"Zmapování stávající sítě všech typů zařízení pro děti na území Slovenské republiky"*. Ani Sociologický ústav a občanské sdružení Rada pro poradenství v sociální práci nedisponují relevantními výzkumy zaměřenými na rodinné sociální poradenství. Externí databáze zahraničních výzkumů jako EBSCO (<http://web.b.ebscohost.com>) a Summon (<http://kurk.summon.serialsolutions.com>) poukazují na sociální poradenství z pohledu jednotlivých problémových oblastí jednotlivce jako i rodiny. Autorka Terry, Linda L. výzkumem *"Family Counseling in the Schools: A Graduate Course"*, poukazuje na literatury popisující širokou škálu projektů a přístupů, zabývajících se aplikací teorie a praxe rodinných systémů ve školním prostředí (www.web.a.ebscohost.com). Vnímáme to pozitivně zejména z pohledu ukotvení a rozšiřování rodinného sociálního poradenství. Přesto reprezentativní výzkumy na toto téma na Slovensku absentují a proto iz tohoto důvodu vnímáme potřebu věnovat se rodinnému sociálnímu poradenství z pohledu jeho

dostupnosti a poskytování v rámci Slovenska. Považujeme za nutné identifikovat rodinné sociální poradenství, z důvodu jeho efektivního rozvoje a jeho dostupnosti pro rodiny v rámci celého Slovenska. Předpokládáme, že daný výzkum bude přínosem nejen pro akademickou půdu ale i pro rodiny v jednotlivých krajích Slovenska a sociálních poradců pracujících s danými rodinami.

Zdroj: "Potřeba a poskytování služeb zaměstnanosti a doprovodných služeb pro obyvatele městské části Bratislava - Ružinov", který realizovala autorka Jarmila Filadelfiová (2006) - závěrečná zpráva z empirického výzkumu - www.agenturano.sk

2. PROCES SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ A POSTAVENÍ SOCIÁLNÍHO PORADCE V PORADENSKÉM PROCESU

Poradenský proces představuje strukturu mapující jednotlivé etapy poradenské práce se sociálním klientem a monitorující využívané metody a formy v rámci sociálního poradenství. Proces poradenské práce je do značné míry podmíněn počtem lidí, kteří se aktivně zapojují do řešení problému. Svá specifika má individuální poradenská spolupráce s klientem, která má vysokou hodnotu pro jednotlivce, poradenská práce s párem je centrálně zaměřena na vztahové problémy, poradenská práce s rodinou účinně využívá možnosti práce s celým rodinným systémem a poradenská skupinová práce efektivně pracuje se skupinovou dynamikou a synergickým efektem.

2.1 Proces sociálního poradenství

Jednotlivé etapy poradenské spolupráce mezi poradcem a klientem by se daly shrnout do následujících bodů:

- první informace o problému a o klientovi
- první kontakt s klientem, prezentace problému klientem
- doplnění údajů, pokud je to pro další spolupráci na řešení problémů potřebné
- formulování pracovní diagnózy
- vytvoření kontraktu s klientem o podmínkách, pravidlech a způsobu spolupráce
- společné stanovení cílů spolupráce a strategií řešení problémů klientem a poradcem, motivace a povzbuzení klienta
- konkrétní spolupráce klienta a poradce na řešení problémů
- ukončení spolupráce s klientem po vyřešení problému, po naplnění očekávání obou stran nebo po neúspěšné snaze problém vyřešit
- katamnéza, společně dohodnuté kontaktování poradce klientům po ukončení spolupráce, které má ověřovací význam zejména ve vztahu k trvalým pozitivním změnám (Gabura 2013).

2.2 Postavení sociálního poradce v poradenském procesu

Základem úspěchu pro každého poradce je navázání autentického a otevřeného vztahu s klientem. Poradce sám je pro klienta zrcadlem a vzorem, jak může probíhat samotná komunikace, která klienta posune dál a umožní mu nadhled nad svou situací.

"Sociální pracovník je profesionál, který disponuje osobitými předpoklady, vlastnostmi a schopnostmi. Přispívá ke zlepšení situace a vybízí jednotlivce, skupinu, komunitu či společnost k správným postojem. Snaží se řešit a eliminovat poruchy a odrazující faktory v interakci se sociálním prostředím, vede klienta k vlastní odpovědnosti, k rozvoji kritického myšlení z hlediska budoucích potřeb pokud účelnému využití vlastních zdrojů. Očekávané efekty sociálního pracovníka se projeví v momentě nezávislosti sociálního klienta" (Strieženeč, 2006, s. 19).

"Úkolem sociálního pracovníka je každého klienta pochopit, zajímat se o něj vcítit se do něj, jaký je, držet mu palce -proste mít ho rád, vidět v něm i ty dobré stránky, které ostatním unikají" (Kopřiva, 1997, s. 21).

Osobnost sociálního pracovníka poradce je prvním, základním a tím nejdůležitějším vkladem do vlastní profese. Je integrujícím prvkem různých způsobů, forem a přístupů práce s klientem, přičemž každý z nich vyzdvihuje význam osobnosti pracovníka z profesionálního i lidského hlediska. Souhlasíme s J. Gabura (2005, s. 70), když říká, že *"základním pracovním nástrojem poradce je v převážné většině případů on sám"*. Osobnostní výbava a životní zkušenost poradce přímo determinuje úspěch nebo neúspěch vzájemné spolupráce s klientem. V pomáhajících profesích se poradce angažuje celou svou osobností. Nejsou to jen jeho teoretické poznatky, praktické zkušenosti a dovednosti, ale i jeho životní styl, světonázor, pozice a role, které ve společnosti zastává a plní a ve významné míře i prožívání sociálního pracovníka v kontaktu s klientem, které je zdrojem množství pocitů, nápadů a představ. Význam osobnostních kvalit zdůrazňuje i fakt, že v poradenském procesu se pracovník pro klienta může stát vzorem nebo modelem, který ztělesňuje pro něj důležité charakteristiky.

Zdroje

1. GABURA, J. 2005. *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2005, s. 222. ISBN 80-89185-10-XGABURA, J.: *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: OZ Sociálna práca, 2004.
2. GABURA, J. 2013. *Teória a proces sociálneho poradenstva*. Bratislava : IRIS, 2013. 65 s. ISBN 978-80-89238-927.
3. LEVICKÁ, J. 2003. *Metódy sociálnej práce*, Trnava: Trnavská univerzita. 2003. 121 s. ISBN 80-89-074-38-3.
4. STRIEŽENEČ, Š. 2006. *Teória a metodológia sociálnej práce: vybrané problémy*. Trnava: Tripsoft, 2006. 295 s. ISBN 80-969390-4-1
5. SCHAVEL, M., OLÁH, M. 2010. *Sociálne poradenstvo a komunikácia: 4.vyd.* Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2010. 218 s. ISBN 80-8068-487-1.
6. Zákon NR SR č. 219/2014 Z. z. o sociálnej pomoci a o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny.
7. Zákon NR SR č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.
8. Zákon NR SR č. 195/1998 Z. z. o sociálnej pomoci.
9. *Potreba a poskytovanie služieb zamestnanosti a sprievodných služieb pre obyvateľov mestskej časti Bratislava – Ružinov, ktorý realizovala autorka Jarmila Filadelfiová (2006) – závěrečná správa z empirického výzkumu – www.agenturano.sk*