

Mária Šmidová, Renáta Jamborová, Jozef Žuffa

# Counseling – umenie počúvať



Mária Šmidová, Renáta Jamborová, Jozef Žuffa

# Counseling – umenie počúvať

Dobrá kniha  
Trnava 2016

© doc. PhDr. Mária Šmidová, PhD., PhDr. Renáta Jamborová, PhD.,  
Dr. theol. Jozef Žuffa

© Trnavská univerzita v Trnave, Teologická fakulta, 2016

Trnavská univerzita, Teologická fakulta

P. O. Box 173

Kostolná 1, 814 99 Bratislava

tel.: +421 2/52 77 54 10

www.tfu.sk

Publikácia bola vypracovaná v rámci projektu KEGA „Nový model efektívnych študentských praxí s využitím sprevádzania (counselling) v rodinách so špecifickými sociálnymi problémami“, č. 010TTU-4/2014.

Vedeckí recenzenti:

doc. PhDr. Maria Dávideková, PhD.

prof. PhDr. Michal Oláh, PhD.

Prvé vydanie

ISBN 978-80-8191-043-2

# Obsah

Úvod . . . . .	7
<b>1. Špecifika counselingu . . . . .</b>	<b>9</b>
1.1. Opis metódy . . . . .	9
1.2. Vývoj counselingu a jeho etablovanie vo vybraných krajinách . . . . .	12
1.3. Pomáhanie formou dialógu . . . . .	16
1.4. Fázy rozhovoru . . . . .	18
1.5. Sociálne poradenstvo ako poradenské sprevádzanie . . . . .	19
1.6. Sprevádzanie verzus psychoterapia. . . . .	23
1.7. Pastoračné poradenstvo . . . . .	24
1.8. Aktívne počúvanie . . . . .	25
<b>2. Osoba sprevádzajúceho . . . . .</b>	<b>31</b>
2.1. Vyžadované vlastnosti . . . . .	31
2.2. Efektívne vedenie rozhovoru . . . . .	33
2.3. Aktivovanie vnútorných zdrojov. . . . .	37
2.4. Holistický prístup . . . . .	40
2.5. Osobnostný rast. . . . .	41
2.6. Potreba sebapoznania . . . . .	44
2.7. Otvorenosť vo vzťahu . . . . .	46
2.8. Ochrana pred vyhorením . . . . .	47
2.9. Využívanie supervízie . . . . .	49
<b>3. Príklady oblastí využitia counselingu . . . . .</b>	<b>51</b>
3.1. Sprevádzanie rodiny s dieťaťom so zdravotným postihnutím. . . . .	51
3.2. Sprevádzanie ťažko chorého a jeho rodiny. . . . .	54

3.3. Príklad nácviku sprevádzania u študentov . . . . .	56
3.4. Hodnotenie študentských praxí . . . . .	59
Záver . . . . .	67
Použitá literatúra . . . . .	71
Summary . . . . .	75

## Úvod

Predložená monografia je výsledkom akademickej práce pedagógov, odborníkov z praxe, študentov, aj samotných klientov, ktorí boli počas troch rokov zapojení do realizácie projektu s názvom „Nový model efektívnych študentských praxí s využitím sprevádzania (counselling) v rodinách so špecifickými sociálnymi problémami“, projekt č. 010TTU-4/2014.

Tento výsledok predchádzalo skúmanie metódy counselingu, etablovaného v troch rôznych krajinách. Išlo o spoluprácu so Scranton University v Pensylvánii (USA), Univesita Laterana, Instituto Camiliana v Ríme (Taliansko) a Mental Health Institut Budapest (Maďarsko). Výsledky skúmania boli prezentované na viacerých workshopoch a konferenciách, kde ich konfrontovali odborníci z iných inštitúcií.

Paralelne s týmto skúmaním boli organizované efektívne študentské praxe; ich cieľom bolo dať možnosť reflektovať a v praxi vyskúšať metódu counselingu. Študenti programu sociálna práca so zameraním na rodinu mali možnosť zažiť jej využívanie počas skúsenostných pobytov, v pomoci konkrétnym rodinám pri riešení ich závažných vzťahových problémov. Nácvik tejto metódy si vyžadoval praktické tréningy zamerané na porozumenie, správnu komunikáciu a podporu. Efektívne študentské praxe, počas ktorých boli študenti v prirodzenom prostredí vyzvaní trénovať svoje schopnosti pri sprevádzaní rodín, priniesli nové výsledky, ktoré potvrdzujú opodstatnenie prijatia counselingu ako novej metódy na Slovensku.

Counselling, čiže sprevádzanie, je jedna z metód sociálnej práce, ktorá predstavuje spôsob pomoci klientom pri zvládaní ťažkých životných situácií. Ide o takú formu podpory klienta, ktorou sprevádzajúci vedie sprevádzaného k mobilizácii jeho vlastných vnútorných zdrojov, potrebných na vyriešenie problému. Hovoríme tu teda o pomoci ku svojpomoci.

Základom procesu sprevádzania je vybudovanie takého profesionálneho pomáhajúceho vzťahu, ktorý je neindikatívny a je založený na dôvere, úcte a rešpekte. Buduje sa pomocou akceptácie, empatie, kongruencie a efektívnej komunikácie. Ide teda o vedenie rozhovoru, pri ktorom je sprevádzajúci schopný správne počúvať.

Sprevádzajúci rozhovor má mať charakter stretnutia, ktoré je zamerané na podporu, hľadanie a otváranie možností, ktoré osoba dovtedy neidentifikovala alebo nevyužívala. Cieľom teda nie je radíť, ale objavovať a posilňovať. Dôležité je viesť sprevádzaného ku hľadaniu vnútorných síl v sebe, ku schopnosti objavovať možnosti riešenia daného problému a motivácie na jeho uskutočnenie.

Koncepcia counselingu je postavená na rovnocennom partnerskom vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientom, sprevádzajúcim a sprevádzaným. Ďalším pilierom je akceptácia sprevádzaného klienta, ktorý s pomocou sprevádzajúceho prijíma zodpovednosť za svoje konanie a osobný rozvoj, aby sa vedel zodpovedne rozhodovať a viesť samostatný život.

# Záver

V živote každého človeka sa zopakuje situácia, v ktorej potrebuje blízkosť iného. Táto potreba môže vyplývať z rôznych situácií, ktoré život prináša. Môže to byť absencia nadšenia z práce, vážna choroba, strata blízkej osoby, strata blízkosti a porozumenia v partnerskom živote, choroba alebo postihnutie blízkej osoby, závislosť, strata zamestnania, strata povolania alebo začiatok staroby a s tým súvisiaci pocit neužitočnosti. V takých chvíľach človek nie je schopný hľadať odpovede na množstvo otázok, lebo samotná situácia je pre neho natoľko náročná, že nie je schopný správne rozlišovať. Vtedy potrebuje niekoho, kto v správnej chvíli stojí blízko neho. Niekto, kto ho konfrontuje s pocitmi, kto dáva priestor na riešenia, kto povzbudí pri hľadaní síl na prekonanie pochybností. Niekto, pri kom sa necíti byť sám obmedzovaný.

Náročné obdobia v živote človeka sú pomyselnou tmavou dolinou, ktorou je nútený prejsť. Aj takéto situácie majú však svoje riešenie. Na konci tmavej doliny je možné nájsť nové perspektívy.

Prechádzanie takouto životnou situáciou prináša novú skúsenosť, ktorá posúva človeka ďalej v jeho vnútornom prežívaní života, aj v jeho schopnosti chápať život a ľudí okolo seba. Hľadanie vlastnej sily na prekonanie ťažkej situácie ústi do poznania seba samého, poznania svojej hodnoty.

Sprevádzanie je kráčanie spolu s osobou, ktorá nás potrebuje v určitom úseku svojho života. Sprevádzajúci je ten, kto sa vo veľkej úcte pred hodnotou sprevádzaného usiluje byť mu nablízku dovtedy, kým je to potrebné. Po prekonaní situácie, ktorá si vyžadovala podporu, sprevádzajúci so všetkou úctou ku sprevádzanému a k jeho sile, ho nechá kráčať samostatne.

Myšlienka pomôcť človeku ku svojpomoci, sprevádzať ho pri hľadaní riešení jeho problémov, nie je nová. Odkazy na ňu sa nachádzajú už

v dielach starogréckych filozofov. Prelína sa dejinami, niekedy výraznejšie, niekedy menej výrazne.

Aktuálne sa s ňou stretávame napríklad vo výzvach pápeža Františka k podpore a sprevádzaniu – na všetkých úrovniach. Viackrát použil obraz Cirkvi ako poľnej nemocnice. Sprevádzanie je jedným z prejavov takejto starostlivosti: usiluje sa o liečenie rán získaných v životnom boji. Dobrá pomoc a dobré sprevádzanie pozostávajú predovšetkým zo správneho diagnostikovania rany alebo choroby, ktorú treba uzdraviť, a z nasledujúceho aplikovania adekvátneho liečivého prostriedku.

Pápež František v apoštolskej exhortácii *Evangelii gaudium* vyzýva ľudí „nebáť sa riskovať stretnutie s tvárou druhého človeka; s jeho fyzickou prítomnosťou, ktorá je naliehavá; s jeho bolesťou a požiadavkami i s jeho nákazlivou radosťou – v neustálom blízkom vzťahu“<sup>56</sup>.

Counseling vytvára priestor pre naplnenie tejto výzvy. Sprevádzanie vytvára priestor pre sprevádzaného aj pre sprevádzajúceho, aby spoločne objavovali samých seba vo vzťahu. Sprevádzajúci pomocou kladených otázok vstupuje do sveta sprevádzaného. Dáva mu najavo, že mu na ňom záleží a skutočne chce pochopiť spôsob jeho myslenia. Zároveň rešpektuje jeho dôstojnosť, osobitosť. Nezosmiešňuje ho otázkami, neprivádza do rozpákov, ani mu nedáva najavo svoju prevahu. Sprevádzaný sa zamýšľa nad odpoveďami a tým aktivizuje svoje vnútorné zdroje. Vytvára niečo nové, objavuje v sebe niečo, čo si doteraz neuvedomoval.

Kladenie otázok a zvedavosť v celom procese sprevádzania, vloženie seba samého, hlbšie sebapoznávanie je pre sprevádzajúceho celoživotný proces. Každý rozhovor má pre neho veľký význam – akoby každým vzťahom so sprevádzaným sám seba viac identifikoval, lepšie spoznával. Do každého stretnutia s klientom vkladá svoje vlastnosti a skúsenosti, celý svoj ľudský rozmer, svoj profesionálny postoj. Pomáha klientovi získať slobodu, prehĺbiť sebauvedomenie, vlastnú dôstojnosť, zefektívniť osobné vzťahy, prekonávať strach a obavy a získať kontrolu nad impulzívnym a iracionálnym správaním. Pomocou svojich profesionálnych zručností

<sup>56</sup> FRANTIŠEK: *Evangelii gaudium*. Trnava : Spolok svätého Vojtecha, 2014, s. 68.

učí klienta poznávať seba samého a utvárať si vzťah k sebe samému a zároveň vzťah k iným ľuďom.

Metóda counselingu vytvára priestor pre lepšie pochopenie života jednotlivca aj ľudí navzájom. Jej etablovanie v pomáhajúcich profesiách na Slovensku je na začiatku, ostáva však výzvou.

# Použitá literatúra

- BALDWINOVÁ, M., a i.: *Osobnosť jako terapeutický nástroj*. Brno : Cesta, 2013.
- BINAROVÁ, M., SOBOTKOVÁ, I.: Životní spokojenost a fungování rodin s tělesně postiženým dítětem. In: *Psychológia a patopsychológia dieťaťa*, roč. 42, 2007, č. 4.
- BREAKWELL, G. M., SMITH, J. A., WRIGHT, D. B. (ed.): *Research Methods in Psychology*. 4th ed. Sage Publications, 2012.
- CAVANACH, M. E.: *The Counseling Experience*. Waveland Press, 1990.
- COREY, G.: *Theory and Practice of Counselling and Psychotherapy*. 10 Davis Drive (USA), 2009.
- CORMIER, S., HACKNEY, H.: *Counseling Strategies and Interventions*. 8th ed. New Jersey, 2012.
- ENGELS, D. W., DAMERON, J. D.: *The Professional Counselor : Competencies, Performanceguidelines, and Assessment*. 2nd ed. Alexandria (VA) : American Association for Counseling and Development, 1990.
- ERIKSON, E. H.: *Životný cyklus rozšírený a dokončený*. Praha : Portál, 2015.
- FRANTIŠEK: *Evangelii gaudium*. Trnava : Spolok svätého Vojtecha, 2014.
- GABURA, J.: *Sociálne poradenstvo*. Bratislava, 2005.
- GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J.: *Poradenský proces*. Praha : Slon, Sociologické nakladatelství, 1995.
- IVEY, E. A., a i.: *Essentials of International Interviewing : Counseling in a Multicultural World*. 3rd ed. Boston (USA) : Cengage Learning, 2015.
- JAMBOROVÁ, R.: Syndróm vyhorenia sociálneho pracovníka v kontexte času, stresu a hraníc. In: *Timemanagement : Rodinný život verzus pra-*



- covný čas a poslstvo osobnosti Sáry Salkaháziovej. Zborník z vedeckej konferencie. Košice, 2015.
- Katechizmus Katolíckej cirkvi*. Trnava : Spolok svätého Vojtecha, 1998.
- KOŠČ, M., KOŠČ, L.: *Pastorálno-psychologické poradenstvo*. 1. vyd. Trnava : Dobrá kniha, 2006.
- KŘIVOHLAVÝ, J.: *Horieť, ale nevyhorieť*. Bratislava : Karmelitánske nakladateľstvo, 2012.
- KŘIVOHLAVÝ, J.: *Rozprávaj – počúvam*. Bratislava : Karmelitánske nakladateľstvo, 2011.
- MARKOVÁ, J., BARČÍKOVÁ, D.: Progresívne trendy v sociálnych službách Regionálneho centra autistov v Žiline. In: MAREKOVÁ, H. (ed.): *Vizualizácia sociálnej práce*. Zborník príspevkov z 1. medzinárodnej vedeckej konferencie v Piešťanoch, 2015.
- MARKOVÁ, J.: Spreádzanie rodín s autizmom. In: ŠMIDOVÁ, M.: *Spreádzanie v sociálnej práci*. Zborník príspevkov z medzinárodnej konferencie v Bratislave. Trnava : Dobrá kniha, 2016.
- MATOUŠEK, O., a i.: *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003.
- MEIER, T. S., DAVIS, R. S.: *Elements of Counseling*. Pacific Grove (CA) : Brooks/Cole, 1996.
- MERRY, T.: *Naučte sa byť poradcom*. Bratislava : Ikar, 2004.
- MIKULÁŠTÍK, M.: *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada Publishing, 2003.
- MUŽÍK, J.: *Management ve vzdělávání dospělých*. Praha, 2000.
- NOVOSAD, L.: *Základy speciálního poradenství*. Praha : Portál, 2000.
- NYKL, L.: *Carl Ransom Rogers a jeho teorie*. Praha, 2012.
- OLÁH, M., SCHAVEL, M.: *Sociálne poradenstvo a komunikácia*. Prešov, 2006.
- POSPÍŠIL, C. V.: *Teologie služby*. Kostelní Vydří : Karmelitánské nakladateľství, 2002.
- SHAZER, S., DOLAN, Y.: *Zázračná otázka*. Praha, 2011.
- SLANINKA, L.: *Psychológia a spiritualita*. Trnava : Spolok Svätého Vojtecha, 2012.
- VASKA, L.: *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*. Bratislava : Iris, 2012.

- WEST, D., ŠMIDOVÁ, M., ŽUFFA, J.: *Counselling a nové perspektívy sociálnej práce*. Trnava : Dobrá kniha, 2014.
- WICKS, R., PARSOS, R.: *Clinical Handbook of Pastoral Counseling*. Vol. 2. New Jersey : Paulist Press, 1993.
- WORDEN, W.: *Smútkové poradenstvo a smútková terapia*. Vydavateľstvo F, 2013.
- Definition of Counselling*. <http://eac.eu.com/standards-ethics/definition-counselling> (15. 5. 2016).
- Zákon č. 448/ 2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.
- Zákon o sociálnej práci č. 2019/2014 Z. z.

# Summary

Presented monograph is the output of the academic work of pedagogues, practitioners, students, and clients who were over three years engaged in the project called "The New Model of Effective Student Practices" using counseling in families with specific social problems.

This output was preceded by the research of counseling method established in three different countries, via collaboration with the Scranton University in Pennsylvania (the United States), Università Laterana, Istituto Camiliana in Rome (Italy) and Mental Health Institute Budapest (Hungary). Research results were presented at several workshops and conferences where they were confronted by experts from other institutions.

At the same time, the effective student practices were organized and their aim was to provide the opportunity to reflect and test the method of counseling in practice. Students of the social work programme focusing on the family had the opportunity to experience its use during experiential stays created in order to help particular families with their serious relationship problems solving. Practicing this method required practical trainings with the focus on understanding, proper communication and support. Effective student practices that challenged students to practice their skills concerning counseling of families in a natural environment have delivered new results confirming the justification of counseling as a new method in Slovakia.

Counseling, in other words accompaniment, is one of social work methods representing a way of helping clients to cope with difficult life situations. In this kind of support form, the counsellor leads the counselee to mobilize his internal resources needed for a particular problem solving. We are therefore talking here about help to self-help. The process of coun-

seling has its basis in creation of a professional and helping relationship that is non-directive, based on trust and respect. It grows through acceptance, empathy, congruence and effective communication; ergo, conversation during which the counsellor is able to listen properly.

Counseling conversation should have the character of a meeting focusing on support, finding and opening possibilities that have not been identified or used by a client yet. The aim therefore is not to advise but to discover and strengthen. It is important to lead the counselee to look for his inner resources, to explore possibilities concerning particular problem solving and to find motivation for doing so.

The concept of counseling is based on an equal partnership between social worker and client, counsellor and counselee. Another pillar is the acceptance of a counselee who, with the help of a counsellor, takes responsibility for his actions and personal development, so he can decide responsibly and live an independent life.

Doc. PhDr. Mária Šmidová, PhD., PhDr. Renáta Jamborová, PhD.,  
Dr. theol. Jozef Žuffa

### **Counseling – umenie počúvať**

*Monografia*

Prvé vydanie

Publikácia bola vypracovaná v rámci projektu KEGA „Nový model efektívnych študentských praxí s využitím sprevádzania (counselling) v rodinách so špecifickými sociálnymi problémami“, č. 010TTU-4/2014.

Obrázok na obálke doc. PhDr. Mária Šmidová, PhD.

Technický redaktor Ivan Janák

Zodpovedná redaktorka Mgr. Mária Fúriková

Vydala Dobrá kniha

pre Teologickú fakultu Trnavskej univerzity

ako svoju 1 260. publikáciu, na Slovensku 1 002.

Dobrá kniha

P. O. Box 26

Štefánikova 44, 917 01 Trnava

tel.: 033 / 59 34 211

e-mail: [dobra.kniha@dobra.kniha.sk](mailto:dobra.kniha@dobra.kniha.sk)

[www.dobrakniha.sk](http://www.dobrakniha.sk)

Strán 77 – AH 3,4

ISBN 978-80-8191-043-2

Counseling alebo sprevádzanie predstavuje jednu z metód sociálnej práce; jej úlohou je pomôcť klientom zvládať náročné životné situácie. Ide o formu podpory, v ktorej sprevádzajúci vedie sprevádzaného k mobilizácii vlastných vnútorných zdrojov. Využíva pri tom sociálne, komunikačné a psychologické zručnosti, s akceptovaním spirituálnej dimenzie. Základom procesu sprevádzania je profesionálny, pomáhajúci vzťah, ktorý má nedirektívny charakter, je založený na dôvere, úcte a rešpektovaní jedinečnosti osoby a jej potenciálu k rastu.


**Doc. PhDr. Mária Šmidová, PhD.**, je prodekanou pre zahraničné a vonkajšie vzťahy, stratégiu, rozvoj a styk s verejnosťou na Teologickej fakulte Trnavskej univerzity so sídlom v Bratislave. Vedie Katedru náuky o rodine TF TU, kde vyučuje teórie a metódy sociálnej práce s rodinou. Jej špecializáciou je rodina so špecifickými potrebami. V období 2014 – 2016 bola vedúcou riešiteľského tímu projektu „Nový model efektívnych študentských praxí s využitím sprevádzania (counselling) v rodinách so špecifickými sociálnymi problémami“.

**PhD. Renáta Jamborová, PhD.**, je odbornou asistentkou na Katedre náuky o rodine TF TU. Absolvovala štúdium sociálnej práce, dlhodobo pracuje v oblasti kvality a štandardov sociálnych služieb. Špecializuje sa na oblasť sociálneho poradenstva a sprevádzania jednotlivca a rodiny. Aktívne pracuje v Centre pre rodinu ako supervízorka pre prax študentov a sprevádzanie dobrovoľníkov v rodinách.

**Dr. theol. Jozef Žuffa** vedie Katedru pastorálnej teológie, liturgiky a kánonického práva TF TU. Vyučuje pastorálnu teológiu a manažment sociálnych služieb. Jeho výskumné oblasti sú prejavy religiozity v spoločnosti, rozvoj pastoračného plánovania vo farnostiach, využívanie koučingu a sprevádzania v pastoračnej praxi.

ISBN 978-80-8191-043-2



 **Priatelia  
Aloisiana**