

**UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE
FILOZOFICKÁ FAKULTA**

**EMPATICKÉ SPOLUPREŽÍVANIE SOCIÁLNEJ SITUÁCIE
NEZAMESTNANÉHO ČLOVEKA**

Diplomová práca

Študijný program: Etická expertíza a etické poradenstvo

Školiace pracovisko: Katedra všeobecnej a aplikovanej etiky

Školiteľ: doc. PaedDr. Igor Lomnický, PhD.

Nitra 2011

Bc. Monika Árgyusiová

ABSTRAKT

ÁRGYUSIOVÁ, Monika: Empatické spoluprežívanie sociálnej situácie nezamestnaného človeka. [Diplomová práca] Árgyusiová Monika: Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, Filozofická fakulta, Katedra všeobecnej a aplikovanej etiky. Školiteľ: doc. PaedDr. Igor Lomnický, PhD. Stupeň: Magister. Nitra: FF UKF, 2011, 64 s.

Predkladaná diplomová práca s názvom Empatické spoluprežívanie sociálnej situácie nezamestnaného človeka má teoretický charakter. Problematiku diplomovej práce sme sa pokúsili spracovať na základe kognitívnych poznatkov získaných z odbornej literatúry. Cieľom práce je rozpracovanie empatie ako prostriedku pochopenia prežívania človeka a jeho osobnostnej stabilizácie v zložitej životnej situácii spôsobenú stratou zamestnania. Obsahové zameranie diplomovej práce je orientované na nezamestnanosť ako aktuálny etický a sociálny problém. Charakterizuje nezamestnanosť a jej druhy, príčiny vzniku a etické aspekty súvisiace s nezamestnanosťou. Vysvetľuje vplyv nezamestnanosti na psychiku človeka a psychologické dôsledky, ktoré spôsobujú záťažové situácie vyvolané nezamestnanosťou a spôsoby ich zvládnutia. Orientuje sa na empatiu vo vzťahu k sociálnym dôsledkom nezamestnanosti, objasňuje negatívne dôsledky, ako je strata sociálneho statusu a pokles životnej úrovne nezamestnaného človeka. Zdôrazňuje potrebu záujmu o empatické porozumenie a komunikáciu s nezamestnaným človekom v rámci rodinného života a inštitúcií. V záverečnej kapitole Eticko-expertízne poradenstvo ide o snahu poukázať na využívanie adekvátnych a efektívnych poradenských služieb, ktoré sa podieľajú na riešení problémov nezamestnanosti v rámci Úradu práce sociálnych vecí a rodiny. Zameriava sa na charakteristiku poradenskej činnosti a poukazuje na dôležitosť empatického prístupu poradcu k nezamestnaným klientom.

Kľúčové slová: Nezamestnanosť. Záťažová situácia. Životná úroveň. Empatia. Etické poradenstvo.

ABSTRACT

ÁRGYUSIOVÁ, Monika: The Empathetic Joint Experience of the Social Situation of Unemployed Man. [Thesis] Árgyusiová Monika: Constantine the Philosopher University in Nitra, Faculty of Arts, Department of General and Applied Ethics. Supervisor: doc. PaedDr. Igor Lomnický, PhD. Level: Master. Nitra: FF UKF, 2011, 64 p.

Presented thesis, entitled The Empathetic Joint Experience of the Social Situation of Unemployed Man, has a theoretic character. We have tried to elaborate the problems of thesis on the bases of cognitive knowledge acquired from specialized literature. The aim of this thesis is to work out the empathy as a means of understanding of human experience and his personality stabilization in a difficult life situation caused by the loss of employment. The content focus of the thesis is aimed at unemployment as a current ethical and social problem. It characterizes unemployment and its kinds, origin causes and ethical aspects related with unemployment. It explains the impact of unemployment on human psyche and psychological consequences which cause stress situations created by unemployment and the ways how to cope with them. It concentrates on empathy in relation to social consequences of unemployment, it explains negative consequences as the loss of social status and the fall of living standard of unemployed man. It emphasizes the need of interest in empathetic understanding and communication with unemployed man within family life and institutions. In the final chapter Ethic-expert counselling it tries to point out at making use of adequate and effective consulting services which are involved in solving unemployment problems within the Job, Social Matters and Family Authority. It concentrates on the characterization of consulting activity and points out at the importance of empathetic approach of advisor to unemployed clients.

Key words: Unemployment. Stress situation. Living Standard. Empathy. Ethical Counselling.

OBSAH

ÚVOD	7
1 NEZAMESTNANOSŤ AKO ETICKÝ A SOCIÁLNY PROBLÉM	7
1.1 Charakteristika nezamestnanosti a význam práce pre človeka	7
1.2 Nezamestnanosť a jej druhy	10
1.3 Príčiny nezamestnanosti a rizikové skupiny.....	11
1.4 Etika a nezamestnanosť	13
1.5 Uplatnenie etiky v práci s nezamestnanými	15
2 PSYCHICKÉ A PSYCHOLOGICKÉ DÔSLEDKY NEZAMESTNANOSTI ...	17
2.1 Humanistická psychológia osobnosti	17
2.2 Citové prežívanie straty zamestnania	19
2.3 Charakteristika záťažových situácií pôsobiacich na nezamestnaného človeka.....	20
2.4 Coping ako spôsob zvládnutia záťažovej situácie	22
3 EMPATIA VO VZŤAHU K SOCIÁLNYM DÔSLEDKOM NEZAMESTNANOSTI	25
3.1 Strata sociálneho statusu a pokles životnej úrovne	25
3.2 Stupne reakcií vyvolané javom nezamestnanosti (fázy)	27
3.3 Sociálna rola nezamestnaného	29
4 EMPATICKÉ PREŽÍVANIE KRÍZOVEJ SITUÁCIE NEZAMESTNANÉHO ČLOVEKA	31
4.1 Empatia ako predpoklad porozumenia človeka v krízovej situácii	31
4.2 Dlhodobá nezamestnanosť	32
4.3 Dopad nezamestnanosti na rodinu	33
4.4 Komunikácia s klientom	36
5 ETICKÁ EXPERTÍZA A ETICKÉ PORADENSTVO	41
5.1 Etický prístup zameraný na človeka	41
5.2 Charakteristika poradenstva	43
5.2.1 Sociálne poradenstvo	45
5.3 Poradenstvo v pomáhajúcich profesiách	45

5.3.1	Predpoklady a schopnosti pracovníka v pomáhajících profesích	46
5.3.2	Stres a syndróm vyhorenia v pomáhajících profesích	48
5.4	Poradenstvo na Úrade práce, sociálních vecí a rodiny	50
5.4.1	Formy poradenstva na úradech práce	50
5.4.2	Informačné, odborné a poradenské služby	52
5.4.3	Kluby práce	56
5.5	Etické zásady a osobnosť dobrého poradcu	57
ZÁVER		61
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY		63

ÚVOD

Plnohodnotný život človeka by sme mohli chápať ako rovnováhu medzi zdravím, prácou, medziľudskými vzťahmi a vzdelaním. Nájsť si prácu je jednou z prvoradých úloh, ktorá nás čaká v dospelosti. Pre väčšinu ľudí je práca nielen nevyhnutnosťou, ktorá tvorí základnú sociálnu istotu ale je na najvyššom stupni hodnotového rebríčka. Práca je jednou z potrieb, ktorá keď nie je naplnená, naruší sa rovnováha človeka a tým aj schopnosť viesť plnohodnotný život.

Zmyslom diplomovej práce je rozpracovanie empatie ako prostriedku pochopenia prežívania človeka a jeho osobnostnej stabilizácie v zložitej životnej situácii. Nakoľko je nám zrejmé, že problematika, ktorej sa dotýkame, je oveľa širšia a nie je všetko z nej predmetom našej práce, našou snahou bolo priblíženie sa k stanovenému cieľu.

Cieľom predkladanej diplomovej práce je orientácia na aktuálny problém nezamestnanosti s vyšpecifikovaním etických súvislostí identifikácie kľúčových postulátov individuálneho prežívania stavu nezamestnanosti. Chceli sme priblížiť neľahkú situáciu nezamestnaného človeka a zaoberať sa faktormi, ktoré ovplyvňujú spôsob vnímania nezamestnaných a dopadom tohto vnímania na naše správanie, ale aj vzájomné ovplyvňovanie. Predpokladáme, že sa empatický prístup v súvislosti s nezamestnanosťou neuplatňuje vo vyčerpávajúcej miere, či už ide o rodinu, okruh priateľov alebo na inštitucionálnej úrovni. Myslíme si, že empatia je jednou zo špecifických možností pochopenia a jej nedostatkom dochádza k poruchám v medziľudských vzťahoch a v profesionálnom prístupe k nezamestnaným na inštitucionálnych úrovniach.

Stratu zamestnania môžeme chápať ako etický a sociálny problém, ktorý sa týka celej spoločnosti, nielen jednotlivcov. Prísť o zamestnanie je svojím spôsobom tragédiou. Nakoľko každý jedinec je individuálny, vnímanie nezamestnanosti nie je rovnaké, nie všetci chcú pracovať, čo znamená, že ani pocit zodpovednosti nie je rovnaký.

Metodika diplomovej práce spočíva v reflektovaní kognitívnych poznatkov získaných z odbornej literatúry, ktorú sme uviedli v zozname použitej literatúry, má teoretický charakter.

Vymedzili sme pojem nezamestnanosti a jej druhov z pohľadu inštitucionálneho. Ďalej poukázali na príčiny vzniku a etické aspekty súvisiace s nezamestnanosťou a upozornili na niektoré rizikové skupiny.

Vychádzajúc z psychických a psychologických dôsledkov dopadu nezamestnanosti na človeka je podstatné zameranie sa na skutočnosť, že práca pre mnohých neznamená len

finančný prínos, ale je prostriedkom uspokojenia dôležitých potrieb, akými sú sebarealizácia, potreba sociálnej akceptácie, potreba tvorivosti a ocenenia, a z toho vyplývajúce zdravé sebahodnotenie človeka. Strata zamestnania má negatívne následky na emocionálnu vyrovnanosť človeka, ktorá je spôsobená vyvolaním stresovej udalosti a je následkom samotného citového prežívania neľahkej situácie nezamestnaného človeka. Pri vzniku záťažových situácií, ako je trauma, stres, depresia, je dôležité zaoberať sa spôsobmi ich zvládania.

Jedným z dominantných faktorov sa javí empatia aj vo vzťahu k sociálnym dôsledkom nezamestnanosti. Vo všeobecnosti sa chápe strata zamestnania ako krízová životná situácia spojená s poklesom životnej úrovne a stratou sociálneho statusu jedinca. Našou snahou bolo upozorniť na jednotlivé stupne reakcií vyvolané javom nezamestnanosti a vnímanie sociálnej role nezamestnaného našou spoločnosťou.

V kontexte práce sme sa zamerali na empatiu ako predpoklad porozumenia človeka v krízovej situácii v súvislosti s dlhodobou nezamestnanosťou a jej dopadom na rodinu nezamestnaného. Zamerali sme sa na dôležitosť emocionálnej podpory, ktorú by mala poskytnúť v prvom rade rodina nezamestnaného, ich životní partneri, manželia, manželky a deti. Empatické porozumenie je predpokladom optimálnej komunikácie, ktorá je dôležitým aspektom ovplyvňujúci osobné vzťahy a sociálne interakcie, ktoré môžu byť následne nápomocné pre zmiernenie negatívnych dopadov na nezamestnaného v rámci rodiny a štátnych inštitúcií, kde by mala byť správna komunikácia s klientom prioritou.

V prípade, ak sa jedinec stane nezamestnaným, jedným zo subjektov, ktorý sa zúčastňuje na riešení jeho problému, je úrad práce, sociálnych vecí a rodiny. Jednou z foriem pomoci sú rôzne poradenské služby, ktorých cieľom je pomoc v čo najkratšej dobe vrátiť nezamestnaného na trh práce. Z uvedeného dôvodu sme sa snažili v diplomovej práci zmapovať možnosti poskytovania poradenských služieb v rámci úradov práce, sociálnych vecí a rodiny so zreteľom na etický prístup zameraný na človeka. Zamerali sme sa na prístup zameraný na človeka ako metódu prístupu poradcu. Bolo by žiaduce v práci s nezamestnaným klientom aplikovať túto metódu, nakoľko predpokladáme, že by mohla sčasti uľahčiť náročnú situáciu nezamestnaného z hľadiska humánnejšieho prístupu ku klientom a predpokladáme pozitívny vplyv poradenstva na osobnostnú zmenu klienta a jeho následnú motiváciu pri hľadaní zamestnania.

Ďakujem školiteľovi doc. PaedDr. Igorovi Lomnickému, PhD. za usmernenie, poskytnutie cenných rád a mimoriadne ľudský prístup pri realizácii diplomovej práce.

1 NEZAMESTNANOSŤ AKO ETICKÝ A SOCIÁLNY PROBLÉM

1.1 Charakteristika nezamestnanosti a význam práce pre človeka

Nezamestnanosť je pojmom, ktorý je známy vo väčšine krajín sveta. V roku 1989, keď na Slovensku padol komunistický režim prostredníctvom revolúcie, nastali spoločenské zmeny, pojem nezamestnanosti sa dostával stále viac do popredia. Polakovičová, Bobeková vychádzajú z definície nezamestnanosti: „nezamestnanosť je nerovnováha na trhu práce. Spôsobuje ju stav, kedy je viac ľudí schopných pracovať, ako je ponuka voľných pracovných miest. Nezamestnanosť je sociálno – ekonomický stav spojený s trhom práce, ktorý sa v dnešnej dobe netýka iba malej skupiny obyvateľstva, ale nevyhýba sa ani špecialistom a aktívne zamestnaným občanom. Definícia nezamestnanosti je založená na tom, že osoba schopná práce je z možnosti pracovať v platenom zamestnaní vyradená“ (Polakovičová a Bobeková, 2009, s. 4).

Za nezamestnaného môžeme považovať osobu, ktorá nepracuje, ale si aktívne hľadá prácu. Podľa zákona o službách zamestnanosti (Zákon č. 5/2004 Z.z.) „sa za nezamestnaného považuje osoba, ktorá sa uchádza o zamestnanie. Uchádzač o zamestnanie je občan, ktorý môže pracovať, hľadá si zamestnanie a je vedený v evidencii uchádzačov o zamestnanie úradu a ktorý : nie je v pracovnom pomere alebo v obdobnom pracovnom vzťahu, neprevádzkuje ani nevykonáva samostatnú zárobkovú činnosť, nevykonáva zárobkovú činnosť v členskom štáte EÚ alebo v cudzine, nevykonáva zárobkovú činnosť, ktorej mzda alebo odmena za výkon tejto činnosti nepresahuje 65% z ..., ani sa nepripravuje sústavne na povolanie štúdiom. Osobne sa uchádza na základe písomnej žiadosti o sprostredkovanie vhodného zamestnania na územnom orgáne práce o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie odo dňa podania tejto žiadosti.“

Zamestnanie má pre človeka významnú hodnotu, profesijná rola je dôležitou súčasťou jeho identity, taktiež z pohľadu ostatných ľudí. Frankl (1994, s. 114; In. Vágnerová, 2004, s. 732) „napríklad považuje prácu za činnosť, ktorá potvrdzuje jedinečnosť individua vo vzťahu k spoločnosti.“ Podľa Vágnerovej môžu byť motívy k práci rôzne a môžu mať individuálne špecifický význam: peniaze, aktivita, seberealizácia, sociálny kontakt, samostatnosť a nezávislosť. Vo všeobecnosti sú peniaze prostriedkom, ktorý umožňuje uspokojiť potreby, ale v niektorých prípadoch môžu byť aj cieľom. Opakom je chudoba, kde sú obmedzené možnosti v prípade spotreby. Aktívna práca môže uspokojovať potrebu zmysluplnej činnosti v práci, v opačnom prípade ide o nedostatok životného naplnenia

a nudu. Seberealizácia je potrebou, ktorá umožňuje človeku ukázať čoho je schopný, že je užitočný, cieľom je úspech a získanie sociálnej pozície, môže byť zmyslom života. Opakom je presvedčenie, že je človek zbytočný, neužitočný, vyradený z radu zamestnaných. Prostredníctvom sociálneho kontaktu má človek možnosť v zamestnaní sa stretávať s rôznymi ľuďmi a nadväzovať kontakty. V opačnom prípade sa človek dostáva do sociálnej izolácie a má pocit osamelosti. Byť ekonomicky samostatný a nezávislý na rodine alebo spoločnosti je dôkazom dospelosti človeka. Na druhej strane ide o závislosť, ktorá má vo všeobecnosti negatívny význam (Vágnerová, 2004, s. 732-747).

1.2 Nezamestnanosť a jej druhy

„Nezamestnanosť je nedobrovoľné a dlhotrvajúce prerušenie práce z dôvodu nemožnosti nájsť si zamestnanie“ (Strieženec, 1996, s. 129).

Prísť o prácu v súčasnej hospodárskej situácii a súčasne o príjem je častým javom. Nezamestnaným sa môže stať ktokoľvek a kedykoľvek, bez toho, aby sa o to nejakým spôsobom pričínili. Človek, ktorý prišiel o zamestnanie, je zrazu stratený vo svete a nevie, kam sa obrátiť. Jeho prvou myšlienkou je prihlásiť sa na príslušný úrad práce ako uchádzač o zamestnanie v nádeji, že mu tam nájdú prácu. Ďalší dôvod jeho evidencie má ekonomický charakter a to stratu trvalého príjmu. Nezamestnanosť registrovaná úradmi práce obsahuje určité skreslenie, pretože zahrňuje osoby, ktoré v skutočnosti môžu, ale z určitých dôvodov nechcú pracovať. Na druhej strane nezahrňuje osoby nepracujúce, pretože nemôžu nájsť pre seba vhodné pracovné miesto, ale nepožiadali príslušný úrad práce o sprostredkovanie vhodného zamestnania.

Mareš (1994, In: Matoušek a spol., 2005, s.299) vymedzuje niekoľko typov nezamestnaných. Tvrdí nasledovne: „Okrem nezamestnaných, registrovaných na úradoch práce (čo neznamená, že registrovaný nepracujú v čiernej ekonomike - jedná sa o tzv. nepravú nezamestnanosť), existujú aj skryto nezamestnaní alebo skrytá pracovná sila. Títo ľudia si prácu nehľadajú, ani sa ako nezamestnaní neregistrujú. Veľké percento týchto nezamestnaných tvoria vydaté ženy a mladiství, ktorí na hľadanie práce rezignovali (z dôvodu, že prešli do iného statusu - práca v domácnosti, cesta do zahraničia, materstvo), alebo si hľadajú prácu priamo u zamestnávateľov bez registrácie na úrade práce.“

Ako zdôrazňuje Rievajová a spol. „nezamestnanosť odráža v najširšom slova zmysle neúplné využitie práceschopného obyvateľstva uchádzajúceho sa o prácu. Do rozsahu nezamestnanosti sa teda nezahrňuje obyvateľstvo síce práceschopné, ale na povolanie sa pripravujúce a od povolania zdržané, osoby v domácnosti, ani osoby žijúce výhradne

z majetkového výnosu. Nezamestnaný nie je teda synonymom termínu neaktívny, medzi neaktívne patrí i obyvateľstvo neschopné pracovať“ (Rievajová a spol., 1996, s. 6). Matoušek zdôrazňuje, že nezamestnanosť môžeme podľa príčiny rozdeliť na štyri druhy: frikčnú, sezónnu, štrukturálnu a konjunkturálnu. Frikčná nezamestnanosť vzniká, keď sa zamestnaná osoba dobrovoľne vzdá svojho pracovného miesta z dôvodu, napríklad hľadania si lepšie finančne ohodnoteného pracovného miesta . Tento druh nezamestnanosti trvá krátkodobo. Sezónna nezamestnanosť patrí taktiež medzi krátkodobé, spôsobujú ju výkyvy v ponuke práce spojené s ročnými obdobiami napríklad služby spojené s cestovným ruchom alebo nerovnomerná produkcia v odvetviach, ktoré závisia od počasia (stavebníctvo, poľnohospodárstvo a pod.). Štrukturálna nezamestnanosť vzniká nesúlalom medzi ponukou a dopytom. Dôsledok je vysoký počet voľných pracovných miest a vysoký počet nezamestnaných. Konjunkturálna (cyklická) nezamestnanosť je vyvolávaná a potlačovaná cyklickými zmenami v hospodárskych aktivitách v makroekonomickej oblasti. V období makroekonomickej recesie je nezamestnanosť vyššia (Matoušek a spol. , 2005, s. 300).

1.3 Príčiny nezamestnanosti a rizikové skupiny

Podľa Mareša (1994, In: Polakovičová a Bobeková, 2009, s.4) „ nezamestnanosť, nie je vážny ekonomický, ani sociálny problém, pokiaľ sa nestáva masovou nezamestnanosťou.“ Zdôrazňuje, že v prípade ak sa stáva masovou, zasahuje do života celej spoločnosti, nielen ľuďom, ktorých sa bezprostredne dotýka.

Nezamestnanosť sa nestáva hrozbou pre všetkých ľudí a v rovnakej miere. Vágnerová zdôrazňuje, že „ riziko nezamestnanosti ovplyvňuje vzdelanie, vek, pohlavie, zdravotný stav a príslušnosť k určitej sociálnej skupine“ (Vágnerová, 2004, s. 732). Podľa Matouška a spol. taktiež neohrozuje nezamestnanosť v rovnakej miere všetky skupiny ľudí. Podľa neho „do rizikovej skupiny patria zdravotne postihnutí, mladí ľudia, pravdepodobne absolventi škôl bez praxe, ľudia s nízkym vzdelaním a kvalifikáciou, ľudia v pred dôchodkovom veku, ženy a príslušníci rómskeho etnika“ (Matoušek a spol., 2005, s.301). Podľa autorky sú stratou zamestnania najviac ohrození ľudia, ktorých vzdelanie je na nízkej úrovni alebo ľudia s nedostatočnou kvalifikáciou. Broman a kol. (1995, In: Vágnerová, 2004, s. 733) tvrdia nasledovné, „ľudia s nižšou úrovňou vzdelania, v porovnaní s kvalifikovanými pracovníkmi, horšie zvládajú záťaž dlhodobej nezamestnanosti.“ Myslíme si, že je to ovplyvnené negatívnymi skúsenosťami nekvalifikovaných pracovníkov, ktorí majú pocit obmedzenia v šanci zamestnať sa,

vyplývajúci z nižšej kvalifikácie a ktorý následne súvisí s pocitom bezmocnosti a spoliehania sa na pomoc od niekoho iného. Predpokladáme, že v súčasnosti vyššia kvalifikácia nie je zárukou uplatnenia sa na trhu práce. Napríklad podľa Kirchlera (1993, In: Vágnerová, 2004, s. 733), ktorý uvádza „že v Rakúsku a v Nemecku narastá počet nezamestnaných so stredoškolským a vysokoškolským vzdelaním.“

Ďalšou rizikovou skupinou sú ľudia do 25 rokov, ktorí sú bez praxe a ľudia nad 50 rokov, ktorí sú považovaní za menej perspektívnych. Myslíme si, že ľudia nad 50 rokov, keď sa zaujímajú o prácu, ktorá zodpovedá ich kvalifikácii a majú v nej dlhoročnú prax, môžu byť omnoho väčším prínosom pre zamestnávateľa ako mladší bez praxe, ktorí sa musia zapracovávať alebo rekvalifikovať.

Vágnerová zdôrazňuje, že príčinou väčšieho rizika straty zamestnania človeka nad 50 rokov sa môže týkať požiadavky na určitú kvalifikáciu alebo chýbajúce aktuálne znalosti, s ktorými starší ľudia nedisponujú. Predpokladáme, že sú menej flexibilní ako mladší, menej prispôsobiví novým požiadavkám, čo môže byť prekážkou. U starších ľudí môže byť problémom aj častá pracovná neschopnosť, ktorá súvisí s ich vekom. Pre túto skupinu ľudí je prežívanie straty zamestnania vysoko stresujúce (Vágnerová, 2004, s. 732-746). Ďalším faktorom ovplyvňujúcim riziko nezamestnanosti je pohlavie. „U žien je riziko straty zamestnania vyššia ako u mužov. Ženy bývajú skôr prepustené, z dôvodu nižšej kvalifikácie, a je pre ne náročnejšie nájsť si druhé zamestnanie. Profesionálna rola má pre muža a ženu iný význam, a preto je aj ich strata posudzovaná rozdielnym spôsobom“ (Vágnerová, 2004, s. 733). Matoušek a spol. zdôrazňuje, že „nepriaznivé postavenie žien na trhu práce vyplýva z toho, že zamestnávateľia uprednostňujú mužskú pracovnú silu pre jej väčšiu územnú mobilitu a menšiu záťaž, spôsobenú starosťou o domácnosť“ (Matoušek a spol., 2005, s. 302). Mladé ženy sú sociálne handicapované z dôvodu predpokladaného tehotenstva a starostlivosti o malé deti, ktoré ich vyradí z pracovného procesu na dlhšiu dobu. Táto skutočnosť znamená pre zamestnávateľa neistotu. Podľa Buchtovej (1999, In: Matoušek a spol., 2005, s. 302) „ po návrate z materskej dovolenky má niekedy žena len obmedzené pracovné možnosti predovšetkým kvôli riziku častej absencie a požiadavkám na znížený pracovný úväzok.“ Zvýšené riziko nezamestnanosti je u ľudí pochádzajúcich z najnižšej sociálnej vrstvy, príslušníkov rôznych minoritných skupín (predovšetkým Rómovia). Získať zamestnanie pre Róma je stále náročnejšie, nakoľko prevažná časť rómskeho etnika nedisponuje v mnohých prípadoch ani so základným vzdelaním. Vzhľadom na situáciu, keď je požiadavka zo strany zamestnávateľa kladená na úroveň kvalifikácie a kvalitu sociálnych zručností. Tá časť rómskeho etnika, ktorá patrí medzi

sociálne najslabšie vrstvy, s nízkou kvalifikáciou (respektíve žiadnou), ani nepocit'uje potrebu vzdelávať sa. V porovnaní medzi mužmi a ženami je situácia horšia u žien. Ďalším handicapom, okrem nízke vzdelanostnej úrovne je pracovná morálka, ktorá nezodpovedá požiadavkám majoritnej spoločnosti (Matoušek a spol., 2005, s. 299-302).

1.4 Etika a nezamestnanosť

Človek, ktorý stratí zamestnanie sa, ako sme už spomenuli, obracia na inštitúcie, kde hľadá adekvátnu pomoc, pomoc v hmotnej núdzi alebo pomoc pri hľadaní zamestnania. Predpokladáme, že práca zamestnancov štátnych inštitúcií (Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny) je úzko spojená s etickým chovaním, morálkou a hodnotami, nakoľko „pracujú s ľuďmi.“ Predpokladáme, že je žiaduce, aby zamestnanci inštitúcií mali k svojim klientom (nezamestnaným) humanistický, etický a profesionálny prístup. Tento druh sociálnej práce zaraďujeme medzi pomáhajúce profesie, ktorá úzko súvisí s profesijnou etikou. „Do profesijnej etiky patrí reflexia noriem a morálneho jednaní v rámci profesie“ (Matoušek a spol., 2003, s. 22).

V predkladanej práci si dovoľíme priblížiť dvoch predstaviteľov, ktorí prispeli k pochopeniu morálnych rozmerov ľudského správania, ktoré sú základom pre pracovníkov v pomáhajúcich profesiách.

„Za najznámejších a najvýraznejších reprezentantov úvah o morálke, tých, čo ako východiskovú pozíciu akcentujú predovšetkým biologickú a psychickú ľudskú disponovanosť, zaraďujú autori Freuda a Fromma“ (Remišová a kol., 2008, s. 549). Freud bol lekárom a psychoanalytikom, ktorý sa zaoberal morálkou z psychického hľadiska a sústredil pozornosť na to, čo sa deje v ľudskom vedomí. „Po skúsenostiach s liečbou psychických porúch dospel k názoru, že ľudské ja je výrazne ovplyvnené tým, čo sa deje v nevedomí, v jeho duševnom živote a ľudské správanie je výsledkom dedičných vplyvov a prostredia. Psychický aparát chápal ako mechanizmus, ktorý disponuje istým kvantom energie a ktorého pochody podliehajú zákonom ekonomickej protihry síl (akcie a reakcie)-porušenie silovej rovnováhy (nahromadenie silovej energie) má traumatické účinky“ (Remišová a kol., 2008, s. 551). Freud, prostredníctvom svojich prieskumov nevedomej motivácie, vytvoril priestor pre skúmanie novej oblasti etickej problematiky, svojim výkladom morálky prezentuje nový pohľad na ľudskú psychiku (Remišová a kol., 2008, s. 553-554). Ďalším predstaviteľom je Fromm, ktorý bol žiakom Freuda, ale opustil biologizujúcu pozíciu a priblížil sa skôr k antropologickému psychologizmu. Pre Fromma bol „kľúčovým záujmom človek, jeho potreby a obavy, jeho odcudzenie a pocit izolácie,

ktorý ho núti vytvoriť si spoločenské väzby v komplikovanej industriálnej spoločnosti a ktoré sa Fromm usiluje pochopiť“ (Remišová, 2008, s. 554). Fromm chápe humanistickú etiku ako výlučne antropocentrickú a hovorí, že „človek je skutočne mierou všetkých vecí“ ..., nejestvuje nič vyššie a vznešenejšie ako ľudská existencia.“ Zdôrazňuje, že podstatou všetkého života je udržanie a uskutočňovanie vlastnej existencie. Kľúčové zásady humanistickej etiky charakterizuje nasledovne, „dobro znamená v zmysle humanistickej etiky prítakávanie životu, rozvíjanie ľudských síl. Cnosť je zodpovednosť voči vlastnému bytiu. Zlo predstavuje ochromenie človeka, nerest' je nezodpovednosť voči sebe samému“ (Fromm, 1967, In: Remišová, 2008, s. 556). Remišová a kol. zdôrazňujú, že Fromm problém cnosti či neresti spája s otázkou ľudského charakteru, kde „charakterové vlastnosti ukazujú stupeň úspešnosti jednotlivca v umení žiť, jeho schopnosť použiť špecifické spôsoby, ktorými sa človek môže vzťahovať k svetu“ (Remišová a kol., 2008, s.556).

Podľa Halla väčšina súčasných teoretikov osobnosti prijíma viac či menej holistickú orientáciu. „Holistická teória osobnosti sa zameriava na celostný organizmus, a nie na jednotlivé separátne črty, pudy alebo návyky. Holizmus tvrdí, že organizmus sa stále správa ako zjednotený celok, a nie ako séria od seba oddelených častí. Mysel' a telo nie sú separátne entity, ale súčasti jediného celku. Čo sa udeje v časti, ovplyvní celok. Naopak zasa platí, že zákony celku riadia fungovanie jeho častí“ (Hall a Lindzey, 2002, s. 160). Maslow a Rogers sa odlišujú od Freuda, že sa spájajú s humanistickým hnutím v modernej psychológii. Hall tvrdí, že, „humanizmus zdôrazňuje celkovú dôstojnosť a hodnotu ľudskej bytosti a jej kapacitu seberealizácie. Títo teoretici tvrdia, že máme v sebe potenciál pre zdravý a tvorivý rast. Ak sme ochotní akceptovať zodpovednosť za vlastné žitie a uplatníme tento potenciál, tak prekonáme aj obmedzujúce vplyvy rodičovskej výchovy, vzdelávania a ďalších sociálnych tlakov“ (Hall a Lindzey, 2002, s.161).

Jankovský zdôrazňuje, že, „v súčasnosti platí, ešte naliehavejšie ako v minulosti, že ľudské byť, je predovšetkým byť zodpovedný, a to vo všetkých rovinách! Teda byť zodpovedný k sebe samému, k okolitému svetu, druhým ľuďom, poprípade k bytiu, ktoré nás presahuje. Všetkých týchto rovín sa v celku dotýka i činnosť v rámci pomáhajúcich povolání“ (Jankovský, 2003, s. 9). Základnými pojmami súvisiacimi s etikou sú morálka, hodnoty a etické jednanie. Morálka je „ súbor uznávaných mravných noriem vyplývajúcich z určitého chápania mravných hodnôt, z ich povahy a hierarchie. Tento súhrn hodnotiacich súdov, názorov, pravidiel, zvykov a ideálov, čím sa ľudia vo svojom jednaní riadia, je kultúrne a historicky podmienený. Morálka hodnotí ľudské chovanie z hľadiska dobra a zla

a to v porovnaní s ľudským svedomím. Morálne alebo mravne dobré je to jednanie, keď je v zhode so svedomím jednajúceho. V tomto zmysle ale nehovoríme o morálke, ale o mravnosti konkrétneho človeka. Mravnosť sa však nedá posudzovať, lebo žiadny človek nie je schopný preukázateľným spôsobom nahliadnuť do svedomia iného človeka. Morálka plní funkciu poznávaciu (interpersonálne vzťahy, vzťah k spoločnosti), regulatívnu (chovania človeka) a humanizačnú (zušľachtovanie človeka, ľudskosť)“ (Jankovský, 2003, s. 24). Autor tvrdí, že ak má byť jednanie posudzované, tak len z hľadiska dodržovania daných noriem, čiže morálky. Jankovský po zhrnutí vyššie uvedeného názoru definuje ešte mravnosť a moralitu. Konštatuje, že mravnosť človeka sa opiera o emocionálnu a racionálnu stránku spolu s motiváciou a vôľou. Z jeho pohľadu človek pri jednaní koriguje svoje rozhodnutia rozumom, ale je na nich citovo angažovaný. Tvrdí, že s emóciami je úzko spätá motivácia, čiže vlastné pohnútky jednania človeka a spoločenské podmienky, v ktorých žije. Moralita súvisí so svedomím človeka, ktorý morálne jedná a ktorého merítkom posudzovania je jeho svedomie. Človek koná morálne dobro vtedy, keď je jeho konanie v zhode so svedomím a naopak, morálne zlé konanie je vtedy, keď konanie človeka odporuje svedomiu. Od zmýšľania jednotlivca je závislá morálna kvalita jednania. (Jankovský, 2003, s. 28-31)

Miedzgová definuje morálku ako „ súhrn kladných hodnôt, ktoré vyznávame a o ktoré sa vo svojom živote usilujeme. Sú to aj pravidlá, ktoré nás vedú ku kladným hodnotám a nabádajú nás vystríhať sa zlých skutkov. Nedostatok či opak kladných morálnych hodnôt je charakteristikou ľahostajnosti a zla v medziľudských vzťahoch“ (Miedzgová, 1994, s. 11).

Matoušek a kol. definuje hodnotu, „ ako všetko, čo považujeme za významné a dôležité. Sú to normatívne štandardy, ktoré majú vplyv na naše rozhodnutie pre jednu z možných alternatív jednania“ (Matoušek a spol., 2003, s. 22).

Brožík definuje hodnoty ako, „ predmety hodnotovo- orientačnej činnosti, hodnoty, ktorým človek dáva prednosť pred ostatnými, hodnoty, po ktorých túži a ktoré chce dosiahnuť. Alebo naopak, hodnoty, ktorým sa vyhýba, ktoré ho odpudzujú, ktorých sa obáva“ (Brožík, 2000, s. 13). Na tento účel použil definíciu Várossa: „ hodnota je kvalita funkcie, meraná (zisťovaná) adekvátnou normou“ (Váross, 1969, In: Brožík, 2000, s.13). Predpokladáme, že zamestnanci štátnych inštitúcií zdieľajú spoločné hodnoty, ktoré sú zahrnuté v etickom kódexe štátneho zamestnanca.

1.5 Uplatnenie etiky v práci s nezamestnanými

Zamestnanci Úradu práce sociálnych vecí a rodiny sa riadia Etickým kódexom štátneho zamestnanca, ktorý je zakotvený v zákone o štátnej službe. Etika pomáha zamestnancom inštitúcií, aby sa dokázali orientovať pri rozhodnutiach týkajúcich sa morálnych dilem a problémov. Matoušek a spol., si kladie otázku, „čo je charakteristické pre riešenie otázok, ktoré spadajú pod oblasť profesijnej etiky“ (Matoušek a spol., 2003, s. 23).

Banksová (1995) uvádza nasledovný výklad, ktorý je založený na racionálnom odôvodnení morálneho rozhodnutia na základe etických princípov v sociálnej práci. V prvom rade ide o riešenie, ktoré sa týka dobrého života, ktoré by malo podporovať spokojnosť ľudí a viesť k uspokojovaniu ich potrieb. Zdôrazňuje, že definícia ľudských potrieb je relatívna a závisí od typu spoločnosti, na ideológii, na osobnosti (pokiaľ neuvažujeme o základných potrebách). Mení sa miestne a v čase. Zamieriava sa spolu s klientom na kladenie si otázky- čo je pre klienta dobrý a spokojný život? Akým spôsobom je možné to dosiahnuť? Podľa autorky si to vyžaduje jednanie s klientom napríklad v prípade, ak pracovník rešpektuje klientovo rozhodnutie odmietnutia domova dôchodcov, pracovník musí byť pripravený následne jednať a to napríklad naplánovať stretnutie s rodinou alebo zaistiť opatrovateľskú službu a pod. (Banksová, 1995, In: Matoušek a spol., 2003, s. 22-24).

2 PSYCHICKÉ A PSYCHOLOGICKÉ DÔSLEDKY NEZAMESTNANOSTI

Vplyv nezamestnanosti na psychický potenciál človeka má veľmi negatívne následky. Podľa Polakovičovej a Bobekovej „problematika nezamestnanosti ako sociálneho javu, je spájaná s nevyhnutnosťou jej riešenia na individuálnej, skupinovej, ale i celospoločenskej úrovni. Dotýkať sa môže každého z nás, jej prežívanie je však hlboko individuálne. Zvládanie jednotlivých fáz nezamestnanosti je u každého iné, nielen pre odlišnosť osobnostnej výbavy, hodnotového rebríčka, postojov, rôznorodosti vplyvov okolia, rozdielnej kvality sociálnej opory, ale i pre pôsobenie mnoho ďalších faktorov ovplyvňujúcich naše prežívanie v danej chvíli“ (Polakovičová a Bobeková, 2009, s. 4).

2.1 Humanistická psychológia osobnosti

V tejto kapitole si dovoľíme priblížiť dvoch významných predstaviteľov humanistickej psychológii Maslowa a Rogersa, ktorí sa zaoberali teóriou osobnosti. Podľa Maslowa sú ľudské základné potreby, capacity a tendencie dobré alebo neutrálne, nie zlé. Tvrdí, že zdravý vývin jedinca znamená aktualizovanie týchto tendencií a v prípade popretia alebo frustrácii tejto základnej potreby človeka vedie k psychopatologickým javom. Maslowove potreby sú usporiadané hierarchicky: fyziologické potreby, potreba bezpečia, potreba spolupatričnosti a lásky, potreba ocenenia, potreba sabaaktualizácie a metapotreby. Podľa autora možno každú úroveň naplniť len po naplnení predchádzajúcej úrovne potrieb. V prvom rade musia byť uspokojené fyziologické potreby, za ktorou nasleduje potreba bezpečia. Potrebu bezpečia charakterizuje ako potrebu istoty, stability, poriadku, oslobodenie od strachu atď.. Maslow hovorí, že potrebu bezpečia možno vidieť aj v takých veciach ako je túžba po stálom zamestnaní s dobrým zárobkom, vlastniť bankový účet s istým kontom a pod.. Človek má potrebu spolupatričnosti a lásky, potrebuje niekam patriť, mať pocit domova a byť súčasťou rodiny, okruhu priateľov a susedov, skupiny spolupracovníkov. Z pohľadu Maslowa nenaplnenie potreby spolupatričnosti a lásky nachádza v jadre väčšiny foriem psychopatológie (Hall a Lindzey, 2002, s. 163-166). Podľa Maslowa jestvujú dva druhy potreby ocenenia. Zdôrazňuje, že, „uspokojenie potrieb sebaocenenia vedie k citom sebadôvery, hodnoty, sily schopnosti, adekvátnosti, k citu užitočnosti a potrebnosti vo svete. Znemožnenie naplnenia týchto potrieb má za následok pocity menejcennosti, slabosti a bezmocnosti“ (Maslow, 1970, In: Hall a Lindzey, 2002, s. 166). Podľa Maslowa druhý rad ocenenia by sa mal odvodzovať z prvého. Znamená to, že „najstabilnejšie a preto najzdravšie sebaocenenie je založené na zaslúženej úcte od iných ľudí a nie na

vonkajšej sláve, významnosti a nezdôvodniteľnom pochlebovaní“ (Maslow, 1970, In: Hall a Lindzey, 2002, s. 166). Potreba sebaaktualizácie sa objavuje po naplnení štyroch predchádzajúcich potrieb. Maslow tvrdí, že táto potreba nie je naplnená, keď človek nerobí to, na čo sa individuálne hodí. Pojem sebaaktualizácie má mnoho príbuzných, na ktoré kladie autor dôraz a to napríklad Jungov pojem archetypu self alebo Rogersova práca o evolúcii a raste self. Maslow tvrdí, že keď nadobudne self svoju špecifickú formu, je veľmi variujúci od človeka k človeku. Potreba sebaaktualizácie obsahuje sedemnást metapotrieb alebo hodnôt bytia, medzi inými sem patria napríklad poznávanie, porozumenie a estetické záujmy. Maslow hovorí, že niektoré metapotreby sú také podstatné, že ich zaraďuje takmer medzi základné potreby, ako napríklad spravodlivosť, slušnosť, čestnosť, sociálny poriadok, mať možnosť robiť, čo človek chce a pod. (Hall a Lindzey , 2002, s. 163-191).

Ďalším predstaviteľom humanistickej psychológie je Carl Rogers. Podľa Nakonečného sa pokúsil podať svoju teóriu osobnosti jednak v súvislosti s psychoterapiou a jednak vo vzťahu k interpersonálnym vzťahom. Rogers zdôrazňuje úzke prepojenie medzi duševným zdravím a sebarealizáciou. Sebaaktualizácia je vychádzajúcou koncepciou jeho teórie (Nakonečný, 1995, s. 314-318).

Hall a Lindzey tvrdia že, „teória osobnosti Rogersa za mnohé vďačí jeho jedinečnému prístupu zameraného na človeka, ešte skôr zameranému na klienta, k psychoterapii“ (Hall a Lindzey, 2002, s. 191). Jeho prístup zameraný na klienta je rozšírený v pomáhajúcich profesiách. Merry zhrnul najdôležitejšie aspekty v pozadí humanistickej psychológie v kontexte hodnotovej orientácie a pohľadu na ľudskú prirodzenosť nasledovne: „Humanistická psychológia zastáva fenomenologický prístup k človeku. Humanistický prístup k pochopeniu ľudskej prirodzenosti kladie veľký dôraz na ocenenie osobných svetov ľudí z ich vlastného vzťahového rámca, to znamená z ich vlastného subjektívneho zorného uhla. Humanistická psychológia zastáva existenciálny pohľad na svet a proces života. Humanistická psychológia vníma človeka v procese, vždy rozvíjajúceho a nikdy nie statického a nemenného“ (Merry, 2002, s. 27). Fenomenologický prístupom chápeme, že to, ako sa správame, je dôsledkom nášho osobného prežívania. Spôsob prežívania a z toho vyplývajúcu reakciu na svet zdôvodňuje jedinečnosťou človeka, ktorá vyplýva z jeho potrieb, minulosti a očakávaní. Tvrdí, že každý človek žije vo svete, ktorý je subjektívny a nemôže byť úplne chápaný inými. Existenciálny pohľad na svet „zdôrazňuje potenciál individuálnej slobody a schopnosť prebrať osobnú zodpovednosť za svoje skúsenosti“ (Merry, 2002, s. 27). Kladie dôraz na slobodnú vôľu, kde zdôrazňuje jej dôležitosť napriek

prekážkam a obmedzeniam slobody, ktoré človek svojím úsilím je schopný prekonať. Odmieťa koncepciu ovládania človeka vonkajšími silami alebo nevedomými inštinkami. Zdôrazňuje zodpovednosť človeka za to, čím je a čím sa môže stať, lebo ľudia majú možnosť voľby. Stále rozvíjajúceho človeka chápe humanistická psychológia tak, že ľudia sú motivovaní aj potrebou rastu a nepretržitým rozvojom, nielen pri prežívaní núdze alebo nejakého nedostatku (Merry, 2002, s. 25- 27).

2.2 Citové prežívanie straty zamestnania

Pre väčšinu ľudí, ktorí sa dostanú do situácie, že prídu o zamestnanie, sa vytvorí priestor na to, aby sa zvýšila stimulácia k väčšej aktivite a tvorivosti na ceste budovania ich ďalšej kariéry. Táto skupina ľudí považuje nezamestnanosť za dočasnú a chápe ju ako časť jeho profesionálneho vývinu. Na druhej strane v mnohých táto situácia vyvoláva negatívne emócie, prežívajú stres, úzkosť, frustráciu, osamelosť, majú pocit prehry, znížené sebavedomie a depresie. V iných zase naopak situácia vyvoláva zlosť a agresivitu. „Strata zamestnania vyvoláva rôzne psychické a somatické, resp. psychosomatické reakcie. Toto je potrebné chápať ako reakciu na túto záťaž, alebo pokus o jej zvládnutie. Psychická reakcia na stratu zamestnania je tým väčšia, čím sú motívy k práci u daného jedinca silnejšie“ (Vágnerová, 2004, s. 735). Autorka zdôrazňuje, že vo všeobecnosti platí, že psychické zmeny sú tým väčšie, čím dlhšie nezamestnanosť trvá. Psychické zmeny sú vlastne dôsledkom situácie. Ide o hodnotenie a prežívanie záťaže a reakciu na samotnú záťaž. Podľa Matouška a spol. „stav nezamestnanosti prináša frustráciu mnohých psychických potrieb. Jednou z nich je potreba stimulácie. Nezamestnaný človek v porovnaní s minulosťou trpí nedostatkom podnetov“ (Matoušek a spol., 2005, s.303). Ľudia, ktorí prídu o svoje zamestnanie, situáciu citovo prežívajú rôzne. Pocity prežívania môžu byť štartom k riešeniu ich problému alebo impulzom, ktorý v nich vyvolá obrannú reakciu. „Nezamestnanosť býva prežívaná ako strata, na ktorú človek reaguje zúfalstvom a depresiou, ale aj ako ohrozenie vlastnej budúcnosti, ktorá vyvoláva psychické napätie, úzkosť a strach. Ide o dva druhy záťaže – aktuálny a anticipačný stres; stresorom môže byť nielen reálna strata zamestnania, ale aj strach, že sa tak stane alebo že sa ani v budúcnosti situácia nezlepší“ (Machalová, 1994, In: Vágnerová, 2004, s. 735). Ľudia môžu na stratu reagovať aj hnevom a to v takom zmysle, že hľadajú vinníka za vzniknutú situáciu. Vo všeobecnosti môžeme predpokladať, že citové prežívanie je negatívne s rôznymi intenzitami, závisí od konkrétnej situácie. U nezamestnaného človeka klesá celkový pocit

spokojnosti so životom, emotívne sa stáva labilnejším, môže mať pocit hanby zo zlyhania a pocit poníženia (Vágnerová, 2004, s. 735-736).

2.3 Charakteristika záťažových situácií pôsobiacich na nezamestnaného človeka

Z hľadiska ich vzniku a možných následkov môžeme rozlišovať frustráciu, stres, traumy, krízu a sociálnu depriváciu. Vágnerová označuje za frustrujúcu situáciu, „keď je človeku znemožnené dosiahnutie uspokojenia nejakej subjektívne dôležitej potreby, aj keď bol presvedčený, že tomu tak bude“ (Vágnerová, 2004, s. 48). Je to neočakávaná strata nádeje, ktorá vyvoláva v človeku sklamanie a také reakcie, ktoré majú tendenciu vyrovnávania nepriaznivého hodnotenia. Môžeme hovoriť o obrannom mechanizme, kde pozitívne očakávanie hrá dôležitú úlohu v takom zmysle, keď sa človek nesklame, ak nič dobrého nečaká. Frustráciu nemusíme vždy chápať ako nežiaducu, v niektorých prípadoch môže byť do určitej miery žiaducou, nakoľko nabáda človeka hľadať iné riešenia a napomáha tak rozvoju jeho schopností. Nakonečný upozorňuje na rozdiel medzi vonkajšími a vnútornými zdrojmi frustrácie. Človek môže byť frustrovaný jak vonkajšími vplyvmi (napr. reakciami blízkych ľudí, neočakávanými prekážkami, chýbajúcim zdrojom potenciálneho uspokojenia), tak vlastnými zábrami, neprimerane vysokými aspiráciami, nízkym sebahodnotením a slabou sebadôverou a pod. (Nakonečný, 1995, s. 242-243). Predpokladáme, keď nezamestnaný človek dlhšiu dobu hľadá zamestnanie a nedarí sa mu, tak je to pre neho frustrujúce. Hľadá si prácu, ale nečaká úspech, čo môže byť obranným mechanizmom.

Ďalšou záťažovou situáciou je stres. Tento pojem zaviedol kanadský endokrinológ Selye, podľa neho je stres „ sumou všetkých adaptačných reakcií biologického systému, ktoré boli spustené nešpecifickou noxou“ (Schettler a kol., 1993, In: Vágnerová, 2004, s. 50). Podľa Nakonečného má termín „stres v súčasnosti omnoho širšie využitie, označuje sa ním napríklad aj záťažová situácia alebo stav individua“ (Nakonečný, 1995, In: Vágnerová, 2004, s. 50). Cez prizmu psychológie môžeme chápať stres ako stav príliš veľkej záťaže, alebo neistoty. Z opačného pohľadu stres nemusí byť len negatívnym javom, jeho primeraná miera môže človeka prinútiť k vyššej aktivite a hľadania adekvátneho riešenia na jeho situáciu, alebo rozvíjať jeho schopnosti. Dokonca pre niektorých ľudí môže byť vyhľadávanie stresových situácií úmyselné, pretože navodzujú príjemné pocity, ktoré sú dané vyplavením endorfínov do mozgu (Vágnerová, 2004, s. 50). Charakteristické znaky stresových situácií môžeme podľa Atkinsonovej a kol., (1995, In: Vágnerová, 2004, s. 50) zhrnúť nasledovne: 1. Pocit, že situáciu nemôžeme ovplyvniť. Človek má vo všeobecnosti

tendenciu vnímať určitú situáciu ako stresovú, keď predpokladá, že nie je možné zabrániť tomu, aby vznikla. 2. Pocit nepredvídateľnosti vzniku stresovej situácie. Jediniec sa nemôže na situáciu pripraviť, lebo nemôže predvídať jej vznik, čo následne zvyšuje intenzitu stresu. 3. Pocit neovládania situácie, ktorá vyžaduje vo všeobecnosti neprímerané nároky. Môžeme uviesť príklad neovládania pracovných úloh v zamestnaní, ktoré sa vyžadujú od zamestnanca. 4. Neprijemný tlak okolností vyžadujúcich príliš mnoho zmien, ktorý vyvoláva v jedincovi dezorientáciu. Zvyklosti, ktoré mal človek musí zásadne zmeniť, čo kladie vysoké nároky na adaptáciu a doposiaľ fungujúce formy správania sú znehodnotené. Vychádzame z predpokladu, že každý človek je individuálna bytosť, čo predpokladá rôzne reakcie na stresovú situáciu. Rahe (1995, In: Vágnerová, 2004, s. 51) zdôrazňuje, že „ reakcia na stres je procesom, ktorý prebieha v troch fázach, ktoré zachytávajú postupné zvládanie tejto situácie: 1. Fáza aktivácie obranných reakcií a uvedomenie si záťaže, 2. Fáza hľadania účelových stratégií, 3. Fáza rozvoja stresom podmienených porúch.“ Prvá fáza je aktiváciou fyziologických a psychických obranných reakcií. „ Psychická reakcia začína interpretáciou určitej situácie ako stresujúcej. Dochádza k tomu vtedy, keď vyvoláva silno negatívne pocity, t.j. keď je takto prežívaná. Spôsob hodnotenia danej situácie závisí od skúseností jedinca, jeho aktuálneho stavu, schopností, ale i od podpory, ktorú má. Pokiaľ by bol presvedčený, že záťaž ľahko zvládne, nedochádzalo by k navodeniu pocitu stresu“ (Vágnerová, 2004, s. 51). Prežívanie stresu súvisí so zmenou v emocionálnom prežívaní (úzkosť, pocit napätia, hnev, zlosť, prežívanie smútku, depresie). Dochádza k zmene kognitívnych funkcií, tzn. pôsobením záťaže môže dôjsť k zmene spôsobu uvažovania. Dôležitosť sa prikladá k spôsobu posudzovania a akú mieru závažnosti jej človek pripisuje.

Podľa Juska ďalšou záťažovou situáciou, s ktorou sa človek môže v živote stretnúť, je sociálna závislosť, ktorú považuje za ontogenicky najmladšiu. „Za sociálne závislého považujeme jedinca, ktorý v dlhodobom horizonte nie je schopný identifikovať a následne riešiť svoj sociálny problém (najmä nezamestnanosť), z dôvodu straty samostatnosti spôsobenej defektmi príslušného sociálneho systému“ (Jusko, 2002, s. 16). Pri práci so sociálne závislým klientom navrhuje tri potencionálne prístupy, ktoré sú nasledovné: na pochopenie zameraný prístup, behaviorálny prístup a svojpomocný prístup. Na pochopenie zameraný prístup je zameraný na pochopenie klientovej sociálnej závislosti a pomoc pri jej riešení alebo zmiernení jeho problému. Pri behaviorálnom prístupe sa pracovník zameriava na pomoc pri identifikácii správania, ktoré prispievajú k odstráneniu príčin klientovej

závislosti v jeho situácii. Svojpomocný prístup sa realizuje v skupinovej práci, s klientmi, ktorí tvoria skupinu s podobnými problémami (Jusko, 2002, s. 16-18).

2.4 Coping ako spôsob zvládnutia záťažovej situácie

Rievajová a spol. zdôrazňuje, že „coping znamená schopnosť zvládnuť náročné požiadavky okolia, schopnosť vyrovnáť sa so záťažovou situáciou“ (Rievajová a spol., 1996, s. 80).

Podľa Vágnerovej spôsob, ako sa jedinec vyrovnáva so záťažou, je možné rozlišovať podľa toho, či si ho uvedomuje alebo neuvedomuje a človek môže reagovať rôznymi spôsobmi. Coping je vedomou voľbou určitej stratégie zvládnutia záťaže. Závisí od posúdenia vlastných schopností a zhodnotenia danej situácie. Cieľom by malo byť dosiahnutie pozitívnej zmeny a tolerancie so situáciou, z dôvodu zachovania psychickej rovnováhy a pozitívneho obrazu o sebe. Zmyslom copingu je zlepšenie celkového prehľadu, či už k nemu dôjde v dôsledku zmeny situácie alebo postoja, hodnotenia a prežívania problémovej situácie. Rozlišuje dva prístupy k riešeniu, a to coping zameraný na riešenie problému a coping zameraný na udržanie prijateľnej subjektívnej pohody (Vágnerová, 2004, s. 57-58).

Podľa Rievajovej a spol. „je coping sériou transakcií medzi jedincem, ktorý má určité zdroje, hodnoty a záväzky a určitým prostredím s vlastnými zdrojmi, požiadavkami a obmedzeniami. Je to séria recipročných odpovedí prebiehajúcich v čase, pri ktorých sa prostredie a osoba navzájom ovplyvňujú. Tak aj pri strate zamestnania nezamestnaný reaguje rôznymi spôsobmi, ktoré sa menia v čase, v závislosti od recipročných odpovedí prostredia“ (Rievajová a spol., 1996, s. 80). Podľa autorky sa v psychológii rozlišujú dva základné typy copingových úsilí, ktorými sa riešia záťažové situácie. Sú to snaha riešiť problém a snaha emocionálnej regulácie. Snaha riešiť problém predstavuje priamu akciu, snaha emocionálnej regulácie rieši emocionálne dôsledky, ktoré zmierňujú nepriaznivé dôsledky. Napríklad nezamestnaný vyhľadáva spoločnosť s cieľom odpútania sa od problému, vyhľadáva podporu v sociálnom okolí. V niektorých prípadoch dochádza k negatívnym aspektom, ako je nadmerné pitie alkoholických nápojov, prejedanie sa, užívanie drog, nadmerný spánok.

Vágnerová zdôrazňuje, že stratégia copingu zameraná na riešenie problému vyplýva z predstavy, že je problém riešiteľný a jedinec je schopný zvládnutia situácie. Pokiaľ to človek dokáže, záťaž je schopný ľahšie zvládnuť. Jednou z možností môže byť napríklad hľadanie symbolickej podpory, ktorá potvrdzuje jeho jednanie alebo vyjadruje súhlas

s jeho jednaním. Stratégia copingu zameraného na udržanie prijateľnej subjektívnej pohody vychádza z predpokladu, že problém je neriešiteľný a z toho dôvodu je potrebné k nemu pristupovať inak. Napríklad zmeniť postoj a to v zmierení sa so situáciou. To znamená vzdať sa toho, čo je nedosiahnuteľné, čo vedie k vyrovnaniu sa so situáciou, pretože potom je možné hľadať iné uspokojenie alebo zmysel života. Ďalšou stratégiou je podľa autorky seba znevýhodňujúca stratégia, ktorej zmyslom je vyhnúť sa pomoci vopred vylučujúcej možnosti pozitívneho riešenia neprijemného prežitku zlyhania. Následkom je zbytočná rezignácia, obmedzenie úsilia a vyššia pravdepodobnosť neúspechu, s ktorým sa jedinec zmieril. Vyskytuje sa u ľudí neistých, úzkostlivých a stáva sa súčasťou syndrómu naučenej bezmocnosti (Vágnerová, 2004, s. 55-58).

Podľa Rievajovej a spol. prežívanie stresu ovplyvňujú osobnostné premenné, ich protikladom sú osobnostné premenné, ktoré napomáhajú pozitívnemu copingu. Zahrňujú presvedčenie o schopnosti dosiahnuť vlastné ciele, mať vlastné ciele, sebahodnotenie, inteligenciu a zmysel pre humor. Autorka zdôrazňuje výskum z roku 1979, ktorý odhalil Kobas (In: Taylor, 1988) týkajúci sa osobnostného faktora, ktorý je podstatný pri zvládaní stresových situácií, a ktorý nazval hardiness (odolnosť). „Hardiness pozostáva z kladného vzťahu ku životu, tendencie ovládať beh života a prijímanie ťažkosti ako výzvy“ (Rievajová a spol., 1996, s. 83). Tendencia ovládať beh života chápe ako presvedčenie, že človek si je sám strojcom zmien vo svojom živote a je schopný mať pod kontrolou životné udalosti. Je protikladom spomínaného syndrómu naučenej bezmocnosti, ktorá sa môže vyskytnúť v súvislosti s nezvládnutím situácie nezamestnanosti.

Prijímanie ťažkostí ako výzvy chápe ako šancu k zmene a osobnostnému rastu, napríklad prijať nezamestnanosť ako šancu začať robiť niečo iné, overiť si schopnosti v inej profesii. Autorka poukazuje na to, že voľbu copingovej stratégie ovplyvňuje mnoho faktorov a prekážok. Dôraz kladie na vonkajšie faktory ako hmotné zabezpečenie a čas nezamestnaného. Dôležitosť pripisuje faktu, či nezamestnaný človek je hmotne zabezpečený a z toho dôvodu vyplývajúci nie je v strese z časového hľadiska pri hľadaní práce. Ďalším faktorom je emocionálna podpora, ktorá sa javí významnejšia pre nezamestnané ženy ako mužov. Charakterizujú ju signály od druhých, ktoré sú vnímané jedincom, že je milovaný, že je o neho záujem a že je uznávaný. Tieto signály môžu byť vysielané od najbližšieho okolia, od manžela a detí, priateľov, kolegov a iných ľudí (Rievajová a spol., 1996, s. 80-83).

Z predchádzajúce vyplýva, že ľudia, ktorí majú vysokú úroveň sociálnej podpory, respektíve emocionálnej podpory, sa úspešnejšie vyrovnávajú so stresovými situáciami.

V tejto súvislosti je potrebné mať na zreteli dôležitosť fungovania klubov práce nezamestnaných, ktoré môžu nahrádzať absentujúce sociálne kontakty spôsobené stratou zamestnania a umožňujú nezamestnanému zdieľať spoločný problém s ostatnými.

3 EMPATIA VO VZŤAHU K SOCIÁLNYM DÔSLEDKOM NEZAMESTNANOSTI

Vyradenie človeka zo zamestnania spôsobuje depriváciu v primárnych potrebách, ktoré zamestnanie a práca uspokojuje. Dôležité je opomenúť, že nie len práca je dôležitá ako taká, ale práca platená, tzn. zamestnanie. Podľa Matouška a spol. „strata zamestnania je vždy spojená so zmenou sociálneho statusu, životnej úrovne a sociálnej role zlyhania, pričom všetky tieto sociálne dôsledky nezamestnanosti postihujú aj sociálne okolie nezamestnaného – jeho rodinu“ (Matoušek a spol., 2005, s.304).

Podľa Rievajovej a spol. „zamestnanie je aj prostriedkom spoločenského vzostupu, takže nezamestnanosť neznamená len stratu doterajšieho statusu, ale aj stratu statusu budúceho. Robertson (1987) uvádza, že i keď bezprostredným efektom nezamestnanosti je pokles príjmov, najbolestnejšia pre nezamestnaného je strata vlastnej ceny v očiach okolia. Pre tých, ktorí stratili prácu a sú zatiaľ plne v zajatí etiky práce, znamená strata zamestnania akúsi sociálnu smrť“ (Rievajová a spol., 1996, s. 61). Myslíme si, že strata zamestnania má vplyv aj na spoločenský život človeka, úzko súvisí s poklesom príjmov a zároveň poklesom životnej úrovne nezamestnaného a spôsobuje sociálnu izoláciu. Predpokladáme, že nezamestnanosť sa stáva určitou životnou skúsenosťou a záleží na jednotlivcovi ako sa so situáciou vyrovná. Závisí to od viacerých faktorov, napríklad od pohlavia, veku, vzdelania a sociálnej vrstvy.

Sociálna vrstva, ku ktorej patrí, má významný vplyv, pretože každá sociálna vrstva sa vyznačuje inými hodnotami, normami a životným štýlom. Medzi sociálnymi vrstvami je rozdielny názor napríklad na vzdelanie a uplatnenie sa. Človek pochádzajúci z nižšej sociálnej vrstvy nepovažuje vzdelanie za dôležité alebo mu je nedostupné, ale na druhej strane uprednostňuje iné schopnosti (Vágnerová, 2004, s.47-48).

3.1 Strata sociálneho statusu a pokles životnej úrovne

Vylúčením zo zamestnania prichádza človek o svoj doterajší status, sociálnu rolu a následne dochádza k zhoršeniu spoločenskej prestíže, ekonomickej situácie a jeho sebahodnotenie je nízke.

„Koncept statusu uviedol do sociológie Max Weber v snahe odlíšiť postavenie ľudí vo sfére produkcie od ich pozícií v rovine životného štýlu a spotreby“ (Keller, 2010, s. 126).

Podľa Giddensa (1999, s. 554) je status „prestíž, ktorú má určitá skupina v očiach iných členov spoločnosti. Obvykle je spojená s charakteristickým štýlom života- spôsobom chovania, ktorý sa od členov danej skupiny očakáva. Status môže mať charakter

pozitívneho privilégia, ale i negatívneho (stigma).“ Šimek (1996, In: Matoušek a spol., 2005, s. 305) definuje status ako syntetický, ktorý je zložený zo šiestich ukazovateľov. Tieto ukazovatele charakterizujú z objektívneho hľadiska profesiu, dosiahnuté vzdelanie, podiel na moci, výšku príjmu, spôsob života a prestíž profesie. Autor tvrdí, že ak dôjde k dysfunkcii zo spomenutých ukazovateľov, naruší sa syntéza statusu a tento nesúlad môže byť nositeľom statusu pociťovaný ako narušenie integrity osobnosti. Podľa Šimka nezamestnanosť možno definovať ako „ vynútenú stratu, či progresívne zníženie hodnoty tých parametrov sociálneho statusu, ktoré sa bezprostredne vzťahujú k sociálnej štruktúre profesie.“

Podľa Boroša je „ status miesto, ktoré jednotlivec zaujíma v spoločenskej situácii, a to na základe toho, čo získal od predkov, čo získal reálne v priebehu ontogenézy a čo mu okolie pripisuje a prisudzuje“ (Boroš, 2001, s.77). Autor zdôrazňuje, že status vyjadruje miesto jedinca v skupine aj z hľadiska potreby, hodnoty pre spoločnosť, dôležitosti a vážnosti.

Myslíme si, že ak nezamestnanosť trvá dlhšie ako dvanásť mesiacov po strate zamestnania, má nepriaznivé následky pre jedinca bez práce a pre spoločnosť. Vo všeobecnosti môžeme predpokladať, že čím dlhšie je jedinec odkázaný sám na seba a je bez adekvátnej pomoci, tým dlhšie trvá jeho nezamestnanosť a ťažšie sa zapája do pracovného a spoločenského života. Záleží od osobnostných predpokladov nezamestnaného. K negatívnym dôsledkom, ktoré môžu mať dopad na jednotlivca okrem poklesu životnej úrovne, rastie napätie v rodinných a medziľudských vzťahoch, nastáva zhoršenie zdravotného stavu, depresie, pocit bezmocnosti, strata motivácie, stres. Dlhodobá stresová situácia môže viesť k alkoholizmu, násiliu a agresivite, kriminalite, narkománii a rozpadu rodín. Tieto negatíva sú záťažou aj pre spoločnosť, ktorú to zasiahne vo forme vynaloženia zvýšeného počtu dávok v nezamestnanosti a sociálnej podpory, stratou v neodvedených daniach a službách, ktoré sa zaoberajú riešením vedľajších účinkov, napr. zdravotných problémov (Rievajová a spol., 1996, s. 12-15).

Široká verejnosť vníma status nezamestnaného ako podradný, lebo si myslí, že nie je schopný naďalej udržiavať svoju spoločenskú pozíciu a svoj životný štandard. „ Mnohí nezamestnaní sa preto snažia čo najdlhšie si udržať aspoň niektoré viditeľné znaky dovtedajšieho spôsobu života, napr. konzumný štandard“ (Mareš, 1994: In. Matoušek a spol., 2005, s. 305).

Podľa Matouška a spol. životná úroveň nie je zviazaná s nezamestnanosťou, ako by mohlo byť zo začiatku zjavné u ľudí, ktorí žijú v rodine. V tejto súvislosti upozorňuje na ekonomickú situáciu v rodine, ktorá má súvis okrem aktuálneho stavu nezamestnanosti

jeho člena s celou radou ďalších charakteristík. Napríklad s existujúcim majetkom, vytvorenými stereotypmi v rodine, deľbou práce v rámci rodiny a pod. (Matoušek a spol., 2005, s. 299-312).

Podľa Vágnerovej sa ekonomické dôsledky prejavujú nielen s celkovou zníženou spotrebou a jej obmedzením, ale „ nezamestnaný pociťuje nielen nedostatok osobne potrebných vecí, ale i stratu možnosti potvrdiť konzumáciou svoj sociálny status“ (Vágnerová, 2004, s. 741).

Nezamestnaný klesá na nižšiu úroveň, čo znamená, že si nemôže dovoliť to, čo ľudia z jeho sociálnej vrstvy. Mnoho nezamestnaných poberá podporu v nezamestnanosti, čo je taktiež pre väčšinu stresujúca situácia. Súvisí to s prežívaním úzkosti a „ pocitom ambivalencie vo vzťahu k podpore, ktorú ekonomicky potrebujú, ale sociálne je pre nich ťažko prijateľná, pretože potvrdzuje ich druhoradý status“ (Vágnerová, 2004 , s. 741).

Mareš (1994) zdôrazňuje, že strata príjmu zo zamestnania zasiahne nielen nezamestnaného, ale aj rodinu, závislú od tohto príjmu a uvrhne ich do stavu chudoby, „ ktorá obsahuje v sebe kategorický imperatív čokoľvek konať na jej odstránenie a neuspokojovať sa s jej deskripciou, analýzou príčin a následkov“ (Mareš, 1994, In: Polakovičová a Bobeková, 2009, s.4).

3.2 Stupne reakcií vyvolané javom nezamestnanosti (fázy)

Odborníci sa domnievajú, že existujú určité stupne reakcií na záťaž, ktorú vyvoláva v jedincovi nezamestnanosť a rozdelili ju do fáz, ktoré sú od seba odlišené dĺžkou trvania nezamestnanosti. „Reakcia na túto záťaž prebieha v piatich fázach, ktoré môžu nasledovať v individuálne rôznych časových intervaloch (Latack a Kaufman, 1988). Významnú úlohu má spôsob prežívania a hodnotenia tejto záťaže a chovanie, ktoré z postoja k tomuto problému vyplýva. Ide tu predovšetkým o posun v dimenziách optimizmus-pesimizmus a aktivita-pasivita, ale aj vo vzťahu k vlastnej minulosti a očakávanej budúcnosti“ (Vágnerová, 2004, s. 734).

Niektorí odborníci vychádzajú z tzv. cyklickej teórie, medzi prvými bol Halliday (1935), podľa ktorého nasleduje po strate zamestnania krátke obdobie pocitu uvoľnenia a jedinec má pocit, akoby bol na dovolenke. Toto obdobie je skoro vystriedané obdobím úzkosti a depresie, následne strata duševnej rovnováhy. Keď obdobie nezamestnanosti má dlhodobjší charakter, nasleduje posledná fáza adaptácie na nový spôsob života, jedinec stráca nádej, ktorú vystriedajú obavy z budúcnosti. Z cyklickej teórie vychádzajú Eisenberg a Lazarsfeld (1938) , ktorí vymedzujú cyklus v troch fázach. V prvej fáze sa

dostáva jedinec do šoku, ale nerezignuje, zostáva optimistický v nádeji, že prácu nájde. V druhej fáze, keď sa nezamestnanému prácu nepodarí získať, stáva sa človek pesimistický, úzkostný. Toto obdobie je prelomové, nasleduje už len fatalistické štádium, v ktorom jedinec prichádza o nádej a vyrovnáva sa s podmienkami (Rievajová a spol., 1996, s. 61-65).

Ako sme už na začiatku uviedli, Vágnerová vychádza z piatich fáz reakcií na nezamestnanosť. Prvá fáza je fáza šoku, ktorú jedinec prežíva bezprostredne na stratu zamestnania. „Neschopnosť uveriť, že by to bolo možné, a nakoniec hnev, že je to skutočnosť. Týmto spôsobom charakterizovalo svoju reakciu 44,1% nezamestnaných“ (Buchtová a kol., 2002, In: Vágnerová, 2004, s. 734). Pocity, ktoré prichádzajú neskôr, môžu byť negatívne, ale aj pozitívne, napríklad pozitívne v tom zmysle, že človek zrazu disponuje s dostatkom času a voľnosti, túto situáciu môže využiť vo svoj prospech na hľadanie lepšieho riešenia, respektíve zamestnania. V druhej fáze, fáze optimizmu a aktívneho hľadania si nového zamestnania, je človek presvedčený, že si novú prácu nájde a vynakladá toľko úsilia, ako je toho sám schopný. Ak sa tak nestane a nezamestnaný si prácu v krátkej dobe nenájde, alebo nemá ani nádej, že v krátkej dobe sa zamestná, nastane u človeka zmena postoja. Tretia fáza je prechodom do kategórie dlhodobej nezamestnanosti, keď nezamestnaný človek zisťuje, že jeho situácia je vážna a trvá dlhšie ako si na začiatku myslel, stáva sa pesimistický. Človek stráca pocit pohody, vnútornú rovnováhu, prežíva situáciu stresovo. Toto obdobie je charakteristické tým, že nezamestnaný človek prestáva byť aktívny v hľadaní si zamestnania, sústredenosť je zameraná predovšetkým na premietanie si minulosti, dezorientovaný je vo vzťahu k budúcnosti, situácia v ňom evokuje pocit strachu. „Toto obdobie nastáva obvykle po šiestich mesiacoch trvania nezamestnanosti“ (Malachová, 1994; In. Vágnerová , 2004, s. 734). Štvrtá fáza je fázou adaptácie na životný štýl nezamestnaného, u jedinca nastáva rezignácia. Táto fáza je typická stratou nádeje, apatickým chovaním, pasivitou, fatálnym zmýšľaním. Nezamestnaný človek si prestáva aktívne hľadať zamestnanie, pretože sa domnieva, že to nemá zmysel, je sklamaný, stráca záujem o prácu. Človek v tomto období mení zásadne svoje postoje a domnienky, má pocit bezmocnosti, nízke sebavedomie a sebahodnotenie. Piata fáza je fáza pretrvávajúcej nedôvery, človek, ktorý si po dlhšej dobe nájde zamestnanie, u neho nezmizne hneď, ako si nájde zamestnanie pocit nedôvery, neistoty, podozrievania. Môžu sa objaviť problémy adaptácie sa na nové pracovisko, ktoré súvisia so samoreguláciou správania, stratou sebadôvery a pracovných návykov (Vágnerová, 2004, s. 731-735).

Podľa Rievajovej a spol. prechádza nezamestnaný človek určitými stupňami pri prežívaní situácie spojenej so stratou zamestnania. Prvý stupeň šok, druhý stupeň- optimizmus, tretí stupeň- pesimizmus a posledný stupňom je fatalizmus. Vo všeobecnosti uvádza, že kritickým je deviaty mesiac, ktorý naznačuje hrozbu pre nezamestnaného, že sa začlení do skupiny dlhodobo nezamestnaných. To značí, že dlhodobá nezamestnanosť vedie k apatii, keď nezamestnaný nie je schopný využiť ani tie pracovné príležitosti, ktoré sa mu naskytnú. Zároveň poznamenáva, že rezignácia a redukcia aspirácií nespočíva len v nízkej ambiciózności, ale v nedostatku príležitostí. Tieto negatívne charakteristiky bránia vyslobodiť sa dlhodobo nezamestnaným z danej situácie, čo je dôsledkom vzniku uzatvoreného kruhu, v ktorom sa nezamestnanosť opakuje (Rievajová a spol., 1996, s. 61-65).

3.3 Sociálna rola nezamestnaného

Vo všeobecnosti je sociálna rola nezamestnaného v našej spoločnosti vnímaná z pozície statusu ako podradná, s obmedzenými privilégiami, nositeľ je stigmatizovaný, a je tu predpoklad vlastného zavinenia danej situácie. „Od konca sedemdesiatych rokov sa šíri pojem sociálneho vylúčenia tak rýchlo, ako sa šíri dlhodobá nezamestnanosť a ako celé vrstvy majú stále väčší problém preniknúť na trh práce a udržať sa na ňom. Títo ľudia sú vylúčení nielen z poberania pravidelných príjmov za prácu, ale často z možnosti odborovo sa organizovať, zvyšovať svoju práceschopnosť prostredníctvom vzdelávania a angažovať sa ako občania“ (Keller, 2010, s. 168).

Nakoľko je v dnešnej spoločnosti práca vysoko hodnotená, človek bez zamestnania je vnímaný ako lenivý a neschopný. Tento nežiaduci moralizujúci postoj spôsobuje, a prispieva k negatívne sebahodnoteniu nezamestnaného človeka. V spoločnosti prevláda názor, že strata zamestnania je dôsledkom nedostatku osobných kompetencií, neschopnosti a zlyhania. „Nezamestnanosť je často chápaná viac ako zlyhanie jedinca ako zlyhanie spoločnosti“ (Vágnerová, 2004, s. 744).

Podľa francúzskeho sociológa Alaina Bihru (2007) termín sociálneho vylúčenia môže byť ponímaný v dvoch odlišných rovinách. Prvá označuje určitý stav, do ktorého ľudia upadli v dôsledku svojej vlastnej nedostatočnosti a odpoveďou je náš súcit. Nekladie sa otázka mechanizmom, ktoré týchto ľudí vylúčili z účasti na spoločnom bohatstve. Toto vnímanie navodzuje predstavu, „že fungovanie spoločnosti je v podstate správne, problémy predstavujú tí, ktorí boli z tohto fungovania (kvôli svojej nedostatočnosti) prechodne, alebo trvale vyradení. Riešením je ich opätovné zaradenie do väčšinovej spoločnosti.

Z predchádzajúceho vyplýva, že hlavný problém spoločnosti nespočíva v rozdelení na privilegované a diskriminované vrstvy, ale v rozdielu medzi normálnymi integrovanými a viac či menej problémovými vylúčenými“ (Bihra, 2007, In: Keller, 2010, s.167). „Sociálne vylúčenie v opačnom pojatí chápe ako proces, a snaží sa vysvetliť ako súvisí s fungovaním trhu práce a ekonomického systému a prečo k nemu dochádza vo zvýšenej miere práve v podmienkach postindustriálnej spoločnosti. Tento prístup sa nevymedzuje na problém, ako začleniť vylúčených späť do spoločnosti, ale si kladie hlbšiu otázku, prečo spoločnosť svojich členov vlastne vylučuje na okraj a v takej miere. Pritom neprihliada na obe sociálneho vylúčenia ako na niekoho, kto sa nachádza mimo systému. Snaží sa naopak ich situáciu odvodiť práve z toho, čo sa deje vo vnútri systému, priamo v jeho jadre. Zdôrazňuje, že vylúčenie sa netýka len tých, ktorí sa ocitli bez práce a bez perspektívy, že nejakú prácu snád' niekedy nájdu, ktorí žijú v nevyhovujúcich bytoch a majú zdravotné problémy. Sociálne vylúčenie chápe ako hrozbu, ktorá vyplýva priamo z povahy spoločnosti a ktorá vo svojich dôsledkoch celú spoločnosť ohrozuje“ (Keller, 2010, s. 167).

Vágnerová zdôrazňuje, ako sme už na začiatku spomenuli, že nezamestnanosť je chápaná viac ako zlyhanie jednotlivca, než ako zlyhanie spoločnosti. Pripisuje to obranným mechanizmom a to v takom zmysle, že ľudia si neprípúšťajú, že by sa aj im mohlo niečo také prihodiť. Ten fakt, že sú zamestnaní považujú za dôkaz svojich vlastných kvalít a pracovných kompetencií. V prípade, že by si človek pripustil možnosť ohrozenia, prežíval by väčšiu úzkosť. Popretím ohrozenia chráni svoju psychickú stabilitu. V dnešnej dobe je vnímaná čoraz viac strata zamestnania v spoločnosti ako strata, ktorá môže byť aj z dôvodov objektívnych, napríklad pri zániku podniku alebo dôsledkom reorganizácia (Vágnerová, 2004, s. 744-747).

Na nezamestnaného, v spojitosti s touto rolou, sú kladené požiadavky inštitucionálneho charakteru. Napríklad jednou z povinností nezamestnaného je sa hlásiť raz do mesiaca na príslušnom úrade práce a preukázať aktívne hľadanie si zamestnania.

4 EMPATICKÉ PREŽÍVANIE KRÍZOVEJ SITUÁCIE NEZAMESTNANÉHO ČLOVEKA

Stratou zamestnania sa narúša rovnováha človeka, nakoľko jedna z jeho potrieb nie je naplnená a následne človek stráca schopnosť viesť plnohodnotný život. V prípade krízovej situácie, ktorou je strata zamestnania, je zrejmé, že má značný vplyv aj na rodinný a spoločenský život jedinca. Prvou oporou by mala byť rodina, následne priatelia a samozrejme sociálne inštitúcie.

4.1 Empatia ako predpoklad porozumenia človeka v krízovej situácii

Nezamestnaný človek potrebuje pomoc, oporu, empatické chápanie. „Nevyhnutnou podmienkou pre schopnosť osobnosti v rámci bezprostrednej komunikácie s druhým človekom je empatická komunikácia, počúvanie, kongruencia, teda stav vnútornej zhody a harmónie a akceptácia“ (Lomnický, 2010, s. 94).

Podľa Buda „schopnosť empatie závisí od vývinovej úrovne osobnosti, od množstva zážitkov a ľudských vplyvov. Z toho vyplýva, že nie je trvalou vlastnosťou a v rozličných úsekoch života sa môže meniť“ (Buda, 1994, s. 145). Autor hovorí, že počas života, vplyvom rôznych okolností, sa môže stať zmena v uplatňovaní empatie. Okolnosti, ktoré vplývajú na jedinca môžu empatii napomáhať alebo jej zabraňovať. Tvrdí, že napriek tomu, že pripúšťa možnosť zmeny a vývinu, existujú určité zákonitosti, ktoré vplývajú na schopnosť empatie. Buda hovorí, že presné merania empatie sa zatiaľ neuskutočnili, a keď aj boli uskutočnené, tak boli značne nepresné, z toho dôvodu v týchto súvislostiach sa vyjadruje opatrne. Autor schopnosť empatie delí na dva činitele, a to na komunikačnú „otvorenosť“ a schopnosť spracovať a uvedomiť si informácie. Komunikačnú otvorenosť v kontexte s druhým jedincom, schopnosť porozumieť neverbálnej komunikácii toho druhého. Komunikačná otvorenosť je rozhodujúca v tom, aká je schopnosť rezonancie na emocionálne stavy druhého človeka v zmysle „preberania emócií.“ Schopnosť spracovať a uvedomiť si zachytené informácie si vyžaduje istý záujem a je dôsledkom poznatkov a praxe vo vytváraní vzťahov. Podľa autora vzniká výsledkom pôsobenia týchto dvoch činiteľov empatia, ale zdôrazňuje, že tieto dva činitele sú jeden bez druhého neúplné (Buda, 1994, s. 145- 146).

Boroš zdôrazňuje, že „empatiu vymedzujeme ako schopnosť, ktorá človeku v rámci bezprostredného kontaktu pomocou procesov komunikácie s druhým človekom umožňuje vžiť sa do jeho psychického stavu, to znamená vnímať svet tak, ako ho vníma ten druhý,

zakúsiť jeho city, ambície, úspechy i neúspechy. Možno povedať aj tak, že empatia je rezonancia jedného človeka na konkrétnu osobnosť iného človeka. Na základe tejto rezonancie, takéhoto vžitia, vie človek doslova vycítiť v inom človeku tie jeho city, motívy, úsilia, ktoré ten druhý ani nemusí vyjadriť priamo slovami, a ktoré neraz ani bezprostredne nevyplývajú zo situácie medziľudských vzťahov“ (Boroš, 2001, s. 126).

Naopak Rogers (1995, In:Solárová, 2005, s.112) „ svoje poznatky o komunikácii predstavuje ako osobné poznatky, ktoré sú výsledkom jeho vlastnej skúsenosti z komunikácie s druhými, a ktoré prispeli k urýchleniu rastu, k rozvoju jedného, prípadne aj druhého účastníka komunikácie. Rogers, na základe vlastnej skúsenosti i výsledkov výskumov dokazuje, že ak je vo vzťahu prítomná schopnosť empaticky počúvať, kongruencia alebo ozajstnosť, akceptovanie alebo ocenenie druhého človeka, tieto kvality zlepšujú komunikáciu a spôsobujú konštruktívnu zmenu v osobnosti.“ V poradenstve pri práci s klientom je empatia dôležitým aspektom.

Podľa Gaburu a Pružinskej (1995, s.35) „ empatia je schopnosť poradcu vcítiť sa do prežívania klienta, opustiť svoj vzťahový systém a snažiť sa pochopiť, čo sa deje v klientovi, čo sa skrýva za slovami.“

Podľa Lomnického (2010, s.94) je dôležité pochopiť, že „ pri empatii neopustíme vlastné myšlienky, city a predstavy, ale sa preladíme a začneme intenzívne uvažovať o tom, ako by sme sa cítili v situácii iného človeka alebo sa ho snažíme pochopiť, resp. i predvídať jeho konanie.“

4.2 Dlhodobá nezamestnanosť

Dlhodobá nezamestnanosť vytvára vážny problém nielen pre človeka samotného, ale taktiež pre spoločnosť. „Nejde iba o „nerovnováhu na trhu práce,“ ale i o jej dôsledky pre život jedinca i spoločnosti a o mechanizmy, ktorými spoločnosť týmto dôsledkom čelí. Adaptácia nezamestnaného závisí od celkovej osobnej a životnej situácie a od jeho osobnostných charakteristík“ (Polakovičová a Bobeková, 2009, s. 4).

Pierson (2002, In: Polakovičová a Bobeková, 2009) pripomína, že v náročných životných situáciách zohráva dôležitú úlohu celková finančná situácia nezamestnaného, podpora rodiny a širšieho sociálneho okolia, vzdelanie a v neposlednom rade jeho psychické a fyzické zdravie. „Ďalšími dôležitými individuálnymi faktormi sú vek, pohlavie, odolnosť voči záťaži, adaptabilita a aktivita človeka, motivácia k práci a subjektívny význam práce“ (Vašek, 2003, In: Polakovičová a Bobeková, 2009, s. 4).

„Chudoba je pojmom veľmi blízko prepojeným na dlhodobú nezamestnanosť, ktorá tvorí u nás asi polovicu z celkovej nezamestnanosti. Dlhodobo nezamestnaným vážne hrozí fenomén nezamestnateľnosti, odkázanosti na sociálne dávky. Ľudia strácajú kvalifikáciu, pracovné návyky a motiváciu pracovať. V domácnostiach s plnou nezamestnanosťou hrozí nedostatok kontaktov s okolím všetkým členom rodiny“ (Mareš, 1994, In: Polakovičová a Bobeková, 2009, s. 4).

Vágnerová zdôrazňuje, že „chudoba je subjektívny pocit, nedá sa definovať pomocou vonkajších kritérií, ale je potrebné vziať do úvahy individuálne hodnotenie situácie“ (Vágnerová, 2004, s. 741). Chápe ju ako sociálnu depriváciu. Človek sa cíti byť chudobný v porovnaní s normou určitej sociálnej vrstvy danej spoločnosti, ku ktorej patrí alebo by si prijal k nej patriť. Situácia navodzuje u neho pocit menejcennosti a vylúčenie z tejto skupiny. Ďalšími determinantami sú médiá, ktoré prezentujú rôzne reklamy, ktoré vyvolávajú u človeka pocit, že všetko, čo je prezentované, by mal mať aj on sám. Podľa autorky sa mení životný štýl dlhodobo nezamestnaného a to dôsledkom ekonomických obmedzení, jeho sociálnou izoláciou a stratou štruktúry denného programu. Nezamestnaný sa adaptuje na danú situáciu, ktorá sa vyznačuje obmedzenými prostriedkami a nadbytkom voľného času. Vo všeobecnosti je známe, že človek väčšinu času trávi v zamestnaní a pokiaľ človek o zamestnanie príde, každodenný stereotyp sa rozpadne.

Myslíme si, že v dôsledku situácie, má človek k dispozícii množstvo času a nevie ako s ním naložiť. Nezamestnanému čas začne plynúť pomaly, má pocit prázdnoty a zbytočnosti, chýbajú mu sociálne kontakty a podnety k zmysluplnej činnosti. Dôsledkami situácie človek upadá do apatie a stáva sa pasívnym. Každodenné prežívanie situácie vyvoláva negatívne emócie a stres.

4.3 Dopad nezamestnanosti na rodinu

Rodina je prirodzenou, primárnou skupinou, inštitúciou. Tvorí základný článok spoločnosti a plní funkciu reprodukčnú, ekonomickú, výchovnú, socializačnú, emocionálnu a ochrannú. V súčasnosti je rodina viac ako v minulosti odkázaná na spoločnosť, čo je dôsledkom, že sa stáva zraniteľnejšou. Význam rodiny tkvie predovšetkým vo vytváraní vzájomných sociálnych vzťahoch medzi jej členmi, pocitu bezpečia, istoty a dôvery. V úplných rodinách sú pre deti poskytnuté identifikačné vzory, v rodine sa dieťa prvýkrát socializuje a začleňuje do sociálnych vzťahov. Rodina je miesto, kde dieťa internalizuje normy, hodnotovú orientáciu a dochádza aj k výchove svedomia. Funkčná rodina vytvára pre jej členov domov, kde sa v priebehu života každý rád vracia a čerpá silu. Vo

všeobecnosti môžeme konštatovať, že trvalý význam rodiny je predovšetkým v ovplyvňovaní kvality života všetkých jej členov (Jankovský, 2003, s. 78-79).

Strata zamestnania jedného z členov rodiny sa nedotýka len toho, kto zamestnanie stratil, ale predstavuje záťaž pre celú rodinu. Podľa Vágnerovej dochádza v rodine nezamestnaného k určitým zmenám: „nezamestnaný človek stráca svoje pôvodné postavenie, znižuje sa jeho sociálny status (napr. otec už nemá svoju dominantnú pozíciu a z nej vyplývajúcu prestíž). V tejto súvislosti dochádza k zmene vo vzťahoch medzi rodinnými príslušníkmi, narušeniu stereotypu rodinného života (napr. rušivý vplyv trvalej prítomnosti nezamestnaného člena rodiny doma). Dochádza k zmene rodinných zvyklostí v oblasti spotreby, vplyvom nedostatku finančných prostriedkov, ktorá je spojená s nutnou redukciou v uspokojovaní rôznych potrieb členov rodiny. Dochádza k izolácii a obmedzeniu kontaktov s ostatnými ľuďmi mimo rodinu, narastá napätie medzi jej členmi. Toto všetko vedie k vynútenej zmene životného štýlu“ (Vágnerová, 2004, s. 745-746). Myslíme si, že je dôležité vedieť, ako fungovala rodina pred stratou zamestnania. V prípade, že bola plne funkčná a harmonická, môže v maximálnej miere poskytnúť oporu nezamestnanému členovi rodiny.

Podľa Rievajovej a kol. „v našej krajine pretrváva u mužov pocit zodpovednosti za rodinu, za jej ekonomickú i spoločenskú úroveň, napriek tomu, že je u nás veľká zamestnanosť žien“ (Rievajová a kol., 1996, s. 96). Autorka, vychádzajúc z predošlého tvrdí, že pravdepodobne z toho dôvodu muži horšie nesú skutočnosť, že by mali mať nižší príjem ako ich partnerky, a pochopiteľne ešte horšie situáciu, keby sa mali stať od svojej partnerky ekonomicky závislí. Ženy pri prechodnej strate zamestnania dokážu istú dobu nájsť zmysel v práci doma, so zabezpečovaním chodu domácnosti, skrášľovaním, teda iným spôsobom ako muži, ktorí logicky a sociálne vidia svoje uplatnenie v širších súvislostiach , vo väčšej miere mimo rodiny.

Vágnerová taktiež tvrdí, že pre človeka v určitej roli, napr. pre matku alebo mladého človeka, je prijatie opory ľahšie ako pre muža. Nakoľko od muža sa očakáva ekonomické zabezpečenie rodiny (Vágnerová, 2004, s. 745-747). Myslíme si, že je náročné posudzovať, ktorí z partnerov prežíva stratu zamestnania viac. Autorky ju pripisujú mužom. Na druhej strane si myslíme, že aj pre ženu je práca časťou uplatnenia sa v živote. Vinokur a spol.(1996) potvrdili, že „záťaž nezamestnanosti, spojená s finančnými ťažkosťami, pôsobí negatívne na oboch partnerov. Za týchto okolností rastie napätie a riziko konfliktu, domáceho násillia. Môže dôjsť ku kríze a následnému rozpadu rodiny“ (Vinokur a spol., 1996, In: Vágnerová, 2004, s. 746). Nezamestnanosť nepriaznivo vplýva

aj na deti, nakoľko sa mení atmosféra v rodine pôsobením napätia a úzkosti rodičov, ktorí majú tendenciu ventilovať svoju nespokojnosť zvýšeným trestaním svojich detí. Nedostatok financií môže ovplyvniť vzťahy medzi vrstovníkmi, nakoľko dieťa nemôže zdieľať niektoré zážitky, nakoľko sú k nim potrebné finančné prostriedky. U starších detí môže dôjsť k skratovému jednaniu dôsledkom straty rodinnej pohody a dieťa sa môže začať fixovať na niekoho iného, čo môže viesť k predčasnému odchodu alebo úteku z domu (Vágnerová, 2004, s. 745-747).

Matoušek a kol. popisuje viacgeneračnú nezamestnanosť, opisuje sociálne skupiny, ktoré sú spoločensky hendikepované tým, že sa nezamestnanosť v nich vyskytuje častejšie. V týchto skupinách je prístup k zamestnaniu nižší a život bez práce sa v nich stáva normálny. Tvrdí, že táto skutočnosť im pomáha nezamestnanosť na jednej strane znášať, ale na druhej strane dochádza k stupňujúcim depriváciám. Zdôrazňuje, že ako sa v rodinách dedí remeslo, tak je niekde možné, že sa bude dediť aj nezamestnanosť. „U viacgeneračnej nezamestnanosti sú „živitelia“ rodín nezamestnaní a žijú zo sociálnych dávok a podpôr. Vedú ľahostajný život bez ambícií, svoje problémy často riešia alkoholom“ (Matoušek a spol., 2005, s. 307).

Z vyššie uvedeného si myslíme, že rodina by mala byť priestorom, ktorý poskytuje každému členovi rodiny pocit vlastnej hodnoty. V prípade, keď človek cíti, že je nedocenený, koná z pozície poníženého, ubližuje i svojmu okoliu, nakoľko nie je schopný prijať ani rozdať kladné ocenenie. Rodinní príslušníci by si mali byť vedomí toho, že ľudské kvality nespočívajú v tom, akú rolu zastávame v zamestnaní a aký máme finančný prínos do rodiny, ale hodnota človeka závisí od jeho charakterových vlastností.

Podľa Satirovej (Satirová, In: Rievajová a kol., 1996, s. 97), „ktorá za dôležitú oblasť rodiny považuje to, čomu sa hovorí komunikácia.“ Rievajová a kol. rozumie pod pojmom komunikácie všetky cesty, možnosti, ktorými dávame najavo svoje pocity, postoje, nálady priania, prosby alebo požiadavky, či to už robíme v podobe zložitých slovných prehlásení alebo jednoduchým gestom, výrazom alebo dokonca stiahnutím sa- nekomunikovaním, ale mlčaním. Nekomunikovanie v rodine prirovnáva k silnej zbrani, ktorá zanecháva za sebou spúšť v medziľudských vzťahoch, čo na pohodovej atmosfére v rodine nepridá. Z toho dôvodu kladie dôraz na komunikáciu, ktorá je otvorená, zrozumiteľná, prehľadná, jasná a idúca v ústrety (Rievajová a kol., 1996, s. 96- 102). K téme komunikácie sa viac priblížime v nasledujúcej kapitole.

4.4 Komunikácia s klientom

Komunikácia je dôležitým aspektom, ktorý ovplyvňuje naše osobné vzťahy, sociálne interakcie, pôsobí pri výmene informácií, hodnotení a postojoiv. Komunikácia je úzko spätá s empatiou. Komunikácia naše vzťahy nielen odzrkadľuje, ale tiež spoluutvára ich osobnostný rozmer. Ak chceme vzťahy s ľuďmi utvárať a meniť k lepšiemu, naskytuje sa šanca v tom, ako spolu kvalitnejšie komunikovať verbálne, neverbálne a súzvučným mlčaním. Podľa J. A. DeVita zo všetkých ľudských vlastností a schopností považuje za najdôležitejšie a najužitočnejšie tie, ktoré sa týkajú komunikácie. Komunikačné schopnosti ovplyvňujú efektivitu súkromného a profesijného života, či sa týkajú priateľských alebo mileneckých vzťahov, rolí člena, alebo vodcu malej skupiny (spoločenskej alebo pracovnej), alebo rečníka, ktorý vo verejnom prejave odovzdáva informácie poslucháčom a tým ovplyvňuje ich postoje a chovanie (DeVito, 2008, s. 28).

Jankovský nazýva „vzájomné zdieľovanie a výmenu informácií v rámci spoločenského prostredia sociálnou komunikáciou“ (Jankovský, 2003, s. 71). Podľa autora má sociálna komunikácia nezastupiteľnú úlohu v procese socializácie a personalizácie človeka. Vysvetľuje, že pri socializácii sa človek integruje, zapojuje do spoločnosti a to osvojovaním si sociálnych rolí a taktiež identifikáciou sa so spoločnými hodnotami, ktoré sú rešpektované v danej spoločnosti (Jankovský, 2003, s. 71- 72).

Podľa Kulku (1983) je „základným znakom interpersonálnej komunikácie sprostredkovanosť. Interpersonálna komunikácia je sprostredkovaná v troch rovinách: v rovine znakovito vyjadrujúcej, v rovine sociálne štruktúrnej, v rovine cieľovo inštrumentálnej. Sociálne štruktúrny aspekt komunikácie je daný predovšetkým sociálnymi a psychologickými vzťahmi, ktoré v rámci komunikácie pôsobia. Partneri komunikácie sú ľudia v určitých medziosobných vzťahoch, ktoré podstatne ovplyvňujú priebeh komunikovania“ (Páleník a spol., 1995, s. 20).

Podľa Lencza je žiaduce uvedomiť si etický rozmer komunikácie, ktorá je akýmsi varovaním pred negatívnymi aspektmi, ako sú lož, podvody, klamstvo, ohováranie, osočovanie a pod.. Autor zdôrazňuje vysokú hodnotu komunikácie v jej otvorenosti, srdečnosti a pravdivosti a v neposlednom rade v aktívnom počúvaní, kde „jednoduché vypočutie bezradného človeka má ozdravujúci terapeutický účinok“ (Lencz, 1997, s. 18).

Komunikačné schopnosti sú pre pracovníkov pomáhajúcich profesií veľmi podstatné pri výkone svojej práce. Predstavujú základný prostriedok na to, aby medzi pracovníkom a nezamestnaným klientom mohlo dôjsť k nadviazaniu vzťahu, a aby pracovník mohol začať riešiť klientov problém.

Medzi základné komunikačné spôsobilosti G. Egan (1986) zahrňuje fyzickú prítomnosť, počúvanie, empatiu a analýzu klientovho prežívania. Pracovník pomáha klientovi často už len tým, že dôjde k ich vzájomnému stretnutiu. Pri aktívnom počúvaní pracovník je schopný prijímať a porozumieť signálom ktoré vysiela klient, či už sa jedná o verbálne alebo neverbálne signály. Empatia predstavuje náhľad do klientovho sveta a vcítenie sa do jeho uvažovania a pocitov, problémov. Vyjadruje schopnosť pracovníka reagovať na správanie klienta s pochopením. Pod analýzou klientových zážitkov rozumie schopnosť nájsť, vyjadriť a popísať klientove zážitky, správanie a pocity, čo umožňuje konštruktívnu prácu pri pomáhaní klientovi zvládať problémy (Matoušek a spol., 2003, s.52-54).

Gabura a Pružinská pokladajú optimálnu komunikáciu s klientom v poradenskom procese za dôležitý predpoklad efektívnej a úspešnej práce v práci s klientom. Zahrňujú sem aktívne počúvanie, akceptáciu, empatiu, kongruenciu a neverbálnu komunikáciu. Základom je umenie počúvať klienta, poradca by mal pozorne počúvať, keď hovorí klient, a neprerušovať klienta. „Od poradcu sa teda očakáva, že bude klienta počúvať aktívne, bude mu dávať najavo, že ho počúva, bude dodržiavať primeraný očný kontakt, signalizovať záujem pokývaním hlavy, citoslovcami, jednoduchým pritakaním „áno“, „naozaj“ a pod...“ (Gabura a Pružinská, 1995, s. 31). Autori tvrdia, že týmto si poradca kontroluje, či klientovi správne rozumie. Aktívne počúvanie je prejavom záujmu poradcu o klienta. Pri nekoncentrovanom počúvaní môže nastať problémy, nakoľko poradcovi uniknú relevantné informácie dôležité pre ďalšiu prácu s klientom (Gabura a Pružinská, 1995, s. 30-32).

Merry zdôrazňuje, že „základné podmienky empatie, kongruencie a nepodmieneného pozitívneho prijatia sú osobnostné kvality poradcu, ktoré rôznymi spôsobmi komunikuje klientom“ (Merry, 2002, s. 58).

K efektívnej komunikácii s nezamestnaným človekom patrí akceptácia klienta s jeho problémami a ťažkosťami. V poradenskej práci, ak poradca klientovi nedôveruje a spochybňuje jeho ťažkosti alebo prežívanie, vytvorí si bariéru a nemôže si s klientom vytvoriť dobrý vzťah, čo je následkom neschopnosti práce pri riešení klientových problémov. Úlohou poradcu je rešpektovať klienta s jeho právom na vlastný názor, jeho postoj a jeho pocity. Poradca nemôže vnucovať necitlivým spôsobom svoje názory klientovi, ani sa povyšovať vo vzťahu s tým, že je múdrejší, ale dať mu najavo, že sú obaja v pohodovej situácii, čo umožňuje klientovi aj poradcovi akceptovať sa navzájom. Akceptácia klienta neznamená súhlas poradcu s jeho správaním, ale znamená pochopenie klienta bez toho, aby sme sa s ním stotožňovali (Gabura a Pružinská, 1995, s. 34-35).

Podľa Sollárovej „akceptovanie a ocenenie druhého sa prežíva ako niečo, čo zlepšuje a podporuje rast“ (Sollárová, 2005, s. 121).

Merry tvrdí, že v poradenskom procese je žiaduce aktívne a zamerané počúvanie. „Empatické porozumenie sa týka procesu počúvania, ktorým porozumieme perspektíve druhého, zornému uhlu a pocitom atď. Znamená to vstúpiť do sveta inej osoby, zrušiť vlastné interpretácie a posudzovanie a pokúsiť sa vidieť veci tak, ako ich vidia klienti“ (Merry, 2002, s. 123). Autor rozlišuje súcit a empatiu, hovorí že poradca môže cítiť ku klientovi súcit ale empatia sa odlišuje od súcitu v tom, že vyžaduje porozumenie klientovho prežívania ale súcit nemusí sprevádzať porozumenie (Merry, 2002, s. 123).

Podľa Gaburu a Pružinskej empatia neznamená úplné stotožnenie sa s klientom na úrovni prežívania, nakoľko by sa mohol poradca pri autentickom prežívaní klientových pocitov dostať do „zajatia“ silných pocitov a jeho kapacita pre pomoc klientovi by sa výrazne znížila. Autori uvádzajú príklad, „keď je klient depresívny, smutný, plačlivý, poradca by sa mal vcítiť do jeho situácie, ale nemal by sám upadnúť do depresie a smútku, pretože na jednej strane by klientovi dobre rozumel, pretože by prežíval podobné pocity, ale na druhej strane by jeho depresia blokovala účinnú pomoc klientovi“ (Gabura a Pružinská, 1995, s.36).

Podľa Sollárovej tvrdenia „empaticky niekomu porozumieť neznamená stratiť sa v jeho svete. Empatický človek si zachováva svoju oddelenú identitu a nie je zavalený ničím, čo môže byť silné, alebo čo môže ohrozovať jeho pocity“ (Sollárová, 2005, s. 46).

Rogers (1995, In: Sollárová, 2005, s. 46) definuje empatiu nasledovne „byť s druhým znamená, že dočasne odložíte nabok svoje vlastné názory a hodnoty, aby ste mohli vstúpiť do jeho sveta bez predsudkov. V určitom zmysle to znamená, že odložíte nabok svoje self.“ Z vyššie uvedeného vyplývajúci si myslíme, že empatia nie je niečo, čo sa môžeme naučiť ako technickú zručnosť, ale je to vyvíjajúci proces spojený s vierou a rešpektom v klientov proces zmeny a jeho rast.

Pri komunikácii s klientom je dôležitou zručnosťou poradcu jeho otvorenosť, transparentnosť a kongruencia. Podľa Gaburu a Pružinskej má poradca priestor na to, aby hovoril aj o svojich pocitoch, zážitkoch a skúsenostiach, ale svoju otvorenosť by mal vedieť dávkovať. To znamená, že otvorenosť poradcu by nemala jatrogenizovať klienta, aby nebol narušený proces riešenia problémov. „Poradca by mal byť v komunikácii neprotirečivý. Protirečivé vyjadrenia alebo správanie zneisťujú klienta“ (Gabura a Pružinská, 1996, s. 36). Napríklad poradca prejaví s určitou formou správania s klientom

súhlas, a oceňuje ho a na druhej strane vyjadruje nespokojnosť, kritiku, čo na klienta pôsobí zmätočne, ktorý sa prejaví neistotou, napätím, apatiou a pod..

Mearns a Thorne definuje kongruenciu v poradenstve „ako stav bytia poradkyne, v ktorom sa jej vonkajšie reakcie systematicky zhodujú s vnútornými pocitmi a vnemami, ktoré má vo vzťahu ku klientovi“ (Mearns a Thorne, 1997, s. 106).

Merry tvrdí, že k aspektu kongruencie patrí aj schopnosť komunikovať takým spôsobom, aby poradca odhalil v sebe aj svoju ľudskú stránku, to znamená, aby sa nestaval len do pozície odborníka alebo technika. Poradca by mal byť autentický, nesmie sa brániť otvorenosti, čo môže byť náročné a vyžaduje si odvahu pri odhaľovaní svojich pocitov. Autor pod pojmom kongruencie nerozumie oznamovanie svojich pocitov klientovi. Kongruencia sa naplní, keď si poradca uvedomí svoje pocity, nepopiera a neskresľuje ich. Otázka voľby odhalenia poradcových pocitov zostáva na ňom, nakoľko by mal poradca brať do úvahy klientovo prežívanie a odhaliť mieru, do akej môžu pocity poradcu rušiť klientovu schopnosť vyjadriť empatiu (Merry, 2002, s.135).

Mearns a Thorne zdôrazňujú, že „keď hovoríme o kongruencii, máme tým na mysli poradcovu reakciu na klientovo prežívanie“ (Mearns a Thorne, 1997, s. 114). Autori hovoria, že v poradcovi môže prebiehať množstvo pocitov a vnemov, ale žiaduce je vyjadriť len tie, ktoré sú reakciou na klienta.

Barret-Lennard (2002, In: Merry, 2002, s. 90) navrhol niekoľko spôsobov, „ako kongruencia prispieva k efektívnym interpersonálnym vzťahom, vrátane poradenských. Domnieva sa napríklad, že kongruencia facilituje dôveru, sebaujadrenie, skúmanie seba a druhého, možno v takomto poradí a kongruencia na strane počúvajúceho umožňuje druhej osobe väčšmi sa otvoriť.“

Neverbálna komunikácia je komunikácia bez slov, neverbálne komunikujete napríklad vtedy, keď gestikulujete, usmievate sa, mračíte, prisúvate sa bližšie k druhej osobe, zvyšujete hlas, alebo aj keď nič nehovoríte. Podstatné je, že signály, ktoré vysielate niekto prijíma (De Vito, 2008, s. 152).

Podľa Gaburu a Pružinskej „je neverbálna zložka komunikácie staršia, často ju využívame nevedomelo. Ťažšie sa kontroluje a ovláda vôľou, preto tvorí pre poradcu rezervoár dôležitých informácií“ (Gabura a Pružinská, 1995, s. 37). Autori tvrdia, že poradca by si mal byť vedomý o vlastnej neverbalite, ako pôsobí na svoje okolie a mal by mať schopnosť vedieť rozpoznávať neverbálne prejavy klientov.

Merry taktiež kladie dôraz na uvedomenie si okrem iného, aj do akej miery sa verbálne a neverbálne prejavy zhodujú. Autor tvrdí, že „všetko súvisí s mierou reflexie pocitov

človeka v ich pozorovateľnom neverbálnom (a verbálnom) správaní. V skupine môžete požiadať o spätnú väzbu a pozorovanie od iných, do akej miery sa vaše správanie zhoduje s popisovanými pocitmi“ (Merry, 2002, s. 138). Autor upozorňuje na to, že pre poradcu je dobrým začiatkom, keď lepšie porozumie svojmu vlastnému neverbálnemu správaniu. Napríklad pri práci s klientom môže poradca pociťovať napätie alebo nepokoj, prostredníctvom signálov, ktoré telo vysiela, môžu pomôcť poradcovi pochopiť ako sa emocionálne cíti.

Medzi komunikačné schopnosti poradcu patrí tiež poskytovanie spätnej väzby. Prostredníctvom spätnej väzby poradca informuje klienta ako na neho pôsobila komunikácia jeho problému. Zameranie spätnej väzby poradcovi by malo byť zamerané na konkrétne prvky a prejavy správania, vzťahujúce sa k danej situácii (Gabura a Pružinská, 1995, s. 44-45). Autori zdôrazňujú, že „poradca by mal nájsť na situácii, či na klientovi niečo pozitívne, čo klienta podporí a posilní jeho pozitívne správanie, a potom hovoriť o tých aspektoch situácie, ktoré považuje za rušivé. Spätná väzba by mala byť bez interpretácií a morálneho hodnotenia. Klient nemusí spätnú väzbu prijať, pretože môže vnímať celú situáciu ináč ako poradca“ (Gabura a Pružinská, 1995, s. 45).

5 ETICKÁ EXPERTÍZA A ETICKÉ PORADENSTVO

5.1 Etický prístup zameraný na človeka

Vo všeobecnosti v poradenstve a psychoterapii existuje mnoho smerov, ale my sa zameriame na prístup, ktorý sa vo veľkej miere využíva v pomáhajúcich profesiách a nie je výsadou profesionálov (psychológov, psychiatrov) a môže byť nápomocný ľuďom, ktorí sa zaujímajú o druhých ľuďoch a chcú im lepšie porozumieť, konkrétne v poradenskej práci s nezamestnanými ľuďmi.

Podľa Merryho prístup zameraný na človeka „vychádza z práce Rogersa (1902-1987), jedného z popredných poradenských psychológov dvadsiateho storočia. Viedol originálny výskum faktorov facilitujúcich osobnú a sociálnu zmenu. Za celé obdobie vyše päťdesiatročnej kariéry Rogers ako spisovateľ, výskumník a praktik vyvinul a vylepšil prístup k poradenstvu, ktorý je všeobecne uznávaný ako jeden z najtvorivejších a najefektívnejších spôsobov pomoci ľuďom v núdzi“ (Merry, 2002, s. 11).

Carl R. Rogers sa stal najznámejším svojou „metódou psychoterapie, ktorá sa pôvodne nazývala nedirektívna alebo terapia zameraná na klienta a priekopníkom terapeutického procesu“ (Hall a Lindzey, 2002, s. 179). Podľa autorov má terapia zameraná na klienta väčší vzťah k psychológii ako k medicíne a stala sa populárnou v oblastiach pomáhajúcich profesií.

Naším cieľom nie je terapeutická činnosť, ale chceme poukázať na dôležitosť jeho metódy, ktorú rozpracoval, a ktorá pojednáva o postojoch poradcu v poradenskom procese. Súhlasíme s Mearnsom a Thorneom, že tento prístup pojednáva o kvalitách poradcu v poradenskom procese bez toho, „aby sa utiekal k odkazom na to, „ako sa to má robiť“ alebo na vysvetlenie používal modely výcvikových spôsobilostí medziľudských vzťahov“ (Mearns a Thorne, 1997, s. 6). Autori tvrdia, že podstatou prístupu sú poradcove postoje kvality, ktorými podporuje klienta v jeho aktualizáčnej tendencii.

Podľa Merryho existuje množstvo pohľadov, ktoré sa týkajú rozdielnosti medzi psychoterapiou a poradenstvom. Podľa Rogersa rozdiel medzi psychoterapiou a poradenstvom je veľmi ťažké stanoviť, ak vôbec nejaký je. Merry hovorí, že podľa niektorých autorov sa „poradenstvo zaoberá identifikovateľnými problémami a psychoterapia hlbším psychologickým narušením“ (Merry, 2002, s. 15). Autor zdôrazňuje rozdielnosť v pracovnom kontexte, než medzi jeho vnútornými rozdielmi. Podstatou prístupu je podľa neho „pochopiť jedinečnosť človeka, s ktorým pracujeme, bez ohľadu nato, či to, čo robíme, nazývame poradenstvom alebo psychoterapiou“ (Merry, 2002, s. 15).

Myslíme si, že pri práci s nezamestnanými, obzvlášť v poradenskej činnosti, by bolo žiaduce sa zameriavať na prístup zameraný na klienta. Dovolíme si odcitovať výrok Rogersa (1986 b, In: Mearns a Thorne, 1997, s. 7), ktorý uvádza: „Prístup zameraný na človeka je teda predovšetkým spôsob bytia, ktorý sa prejavuje postojmi, vytvárajúcimi atmosféru, podporujúcu rast. Je to skôr filozofický základ, než jednoducho technika alebo metóda. Keď človek touto filozofiou žije, pomáha mu rozširovať rozvoj svojich vlastných kapacít. Keď ňou niekto žije, podnecuje to aj konštruktívnu zmenu u iných ľudí. Jednotlivcovi dáva silu a keď človek túto silu cíti, skúsenosti ukazujú, že ju obyčajne využíva na osobnú a spoločenskú transformáciu.“

Myslíme si z vyššie uvedeného, že poradenstvo zamerané na človeka nemôžeme chápať ako nejakú teóriu, ktorá nám ponúka množinu zručností alebo určité techniky ako pracovať s ľuďmi, ktorí majú problém. Nepredkladá poradcovi žiadne stratégie ako pristupovať k jednotlivým klientom. Z predošlého vyplývajú si myslíme, že poradenstvo zamerané na človeka, je spôsob existencie s ľuďmi, ktorá vychádza zo samotnej teórie pomáhajúcich vzťahov a pozostáva z takých postojov, ako je vrelosť, hlboká úcta k človeku, pochopenie, akceptácia a viera v jedincovu schopnosť pre jeho osobnostný rast, tvorivosť a samotný rozvoj. Kládie v prvom rade dôraz na poradcove osobnostné kvality, ktoré spočívajú v jeho absolútnej prítomnosti vo vzťahu, na jeho postoje a hodnoty, ktoré uznáva.

Rogers vo svojej teórii kládie dôraz na dva základné konštrukty, a to organizmus a self a jeho záujem smeruje na to, ako sa osobnosť mení a rastie. Organizmus chápe ako súhrn všetkých fyzických a psychologických funkcií. „Obsahuje fenomenálne pole a Self. Organizmus je aj centrom všetkých zážitkov. Zážitok je všetko, čo je potencionálne prístupné uvedomeniu a prebieha v organizme v daný moment. Zážitok teda obsahuje percepciu udalostí, ktoré sa dejú v tele a aj percepciu udalostí, ktoré sa dejú vo vonkajšom svete“ (Hall a Lindzey, 2002, s.181). To znamená, že podľa autorov fenomenálne pole utvára súhrn vedomých a nevedomých zážitkov. Self (štruktúra seba) charakterizujú ako časť fenomenálneho poľa, ktorá sa diferencuje cez zážitky (Hall a Lindzey, 2002, s. 181-183).

Gabura a Pružinská zdôrazňujú, že v poradenských procesoch je dôležitou zložkou pochopenie podstaty pojmu seba a zásadne najdôležitejšiu úlohu má v prístupe zameranom na klienta. To znamená mať schopnosť „vnímať a rozlišovať osobné „ja“ z vnútorného vzťahového rámca a rozpoznať „ja“, ktoré je prežívané v interpersonálnych vzťahoch“ (Gabura a Pružinská, 1996, s.110).

Podľa J. Tolan nám teória zamerania na osobu poskytuje model, v ktorom sa jedinec vždy usiluje o integráciu skúseností svojho organizmu so svetom do vlastnej štruktúry self. Pokiaľ tieto súčasti nie sú v súlade, človek prežíva nepríjemné emócie a práve tento diskomfort ho môže viesť k vyhľadaniu poradenských služieb (Tolan, 2006, s. 12-13).

Hall a Lindzey hovoria o kongruencii alebo inkongruencii, ktoré určujú zrelosť a mentálne zdravie, kongruencia alebo inkongruencia je medzi self a organizmom (Hall a Lindzey, 2002, s. 183).

Gabura a Pružinská tvrdia, že o kongruencii hovoríme vtedy, ak je zhodné vnútorné vnímanie self s projektovaným self, ktoré je prežívané v medziľudských vzťahoch. V prípade rozdielnosti medzi jednotlivcovým vnímaním seba a vnímaním, ktoré sa vytvorilo v sociálnej interakcii, prežíva jedinec inkongruenciu (Gabura a Pružinská, 1996, s. 110-111).

Podľa Merryho je ďalším konštruktom teórie nepodmienené pozitívne prijatie, ktoré spočíva v komunikácii, úplnej akceptácii jedinca, s jeho silnými a slabými stránkami, pričom sa nikdy nekladie dôraz na jedno alebo druhé. Tvrdí, že sa týka skôr osobných hodnôt a postojov, než zručností, akceptáciu klientov nekomunikujeme ničím konkrétnym, čo môžeme urobiť, ale spôsobom bytia s klientom. Hovorí, že ak máme pocit, že klienta posudzujeme, nie je podstatné, ako sa to snažíme neprejavovať, nakoľko sa stávame inkongruentní. Podľa autora jedným spôsobom komunikovania nepodmieneného pozitívneho prijatia je byť ku klientovi empatický, venovať klientovi pozornosť a vynaložiť snahu porozumieť mu. „Ku komunikácii nepodmieneného pozitívneho prijatia nepatrí ponúkajú hodnotenie klienta. Ak poradca prežíva nepodmienené pozitívne prijatie, komunikuje ho klientom všeobecným postojom ich rešpektovania a pochopenia ako individuálnych ľudí, podporujúci postoj najlepšie dosiahneme empatickým porozumením bez posudzovania“ (Merry, 2002, s. 138-139).

5.2 Charakteristika poradenstva

Poradenstvo v každodennom jazyku má množstvo významov. Vo všeobecnom ponímaní charakterizujeme poradenstvo ako určitú formu pomoci, ktorá je zameraná na využitie existujúcich zdrojov, možností a schopností človeka na vysporiadanie sa s problémami v živote. Problémy v živote človeka môžu mať rôzny charakter ako napríklad právny, psychologický, ekonomický, výchovný, sociálny a pod.. Vyplývajú z rôznorodosti problémov sa poradenské aktivity špecializujú do poradenských služieb zameraných na daný problém (Tokárová a spol., 2003, s. 492-493).

Podľa Gaburu a Pružinskej „je poradenstvo založené na vzťahu pomoci, pričom poradca má snahu podporiť rast, rozvoj, zrelosť a lepšie uplatnenie klienta, aby sa efektívnejšie orientoval vo svete a vyrovnával sa so životom“ (Gabura a Pružinská, 1995, s. 13).

Tokárová a spol. poukazuje na potrebu rozvoja poradenských služieb, ktoré sú rôzneho zamerania a to z dôvodu nárastu sociálno-patologických javov. Hovorí o stúpajúcom trende kriminality dospelých a mládeže, stúpajúcej rozvodovosti. O kritickej situácii, ktorá sa týka rastúceho počtu duševných ochorení a neuróz, čo vyvoláva obavy v spoločnosti o zdravý duševný vývin populácie. Narastajú problémy vo výchove detí. Všetky tieto negatívne príznaky signalizujú potrebu vynaloženia maximálneho úsilia, ktorého účelom je pomoc pri zvládaní a prekonávaní jednotlivých situácií (Tokárová a spol., 2003, s. 493-494).

V ľudskom ponímaní je rozšírený názor, že poradenstvo je iba rozdávanie rád, poskytovanie hotových riešení, že poradenstvo disponuje prostriedkami na okamžité riešenie problémov. Z toho dôvodu sa často stáva, že mnoho klientov prichádza k poradcovi s neprimeranými očakávaniami a myslia si, že poradca za nich všetko vyrieši bez toho, aby oni sami investovali do riešenia svoj čas a vlastnú námahu. Už v prvej fáze kontaktu s klientom vychádzajú z predchádzajúcich konštatovaní vyplýva, že úlohou poradcu je korigovať tieto neprimerané očakávania a poskytnúť klientovi reálne informácie o možnostiach poradenstva a samotného poradcu. Poradenstvo v širšom ponímaní môžeme chápať ako metódu redukovania emocionálneho napätia, pomoc človeku pri riešení problémov, metódu vzdelávania a výchovy a efektívnejšiu orientáciu v živote. „Poradenstvo implikuje jednu dôležitú požiadavku, aby bolo obklopené optimálnou organizáciou spoločnosti nevyhnutnou k úplnému využitiu potencialít každého jednotlivca pre jeho rast. Poradenstvu sa dobre darí tam, kde je dostatok sociálnych faktorov a príležitostí pre všestranný rozvoj osobnosti každého človeka, kde sú minimálne sociálne kritériá, kde nehrá rozhodujúcu úlohu pohlavie, rasa, národnosť, náboženstvo“ (Gabura a Pružinská, 1995, s.13).

Podľa Tokárovej a spol., začínajú nielen jednotlivci, ale aj rôzne inštitúcie pociťovať vo zvýšenej miere potrebu poradenských služieb s vysokou profesionalitou, hlavne inštitúcie, kde ľudí vychovávajú, vzdelávajú, alebo s nimi pracujú. Autorka poukazuje na vznik a kvalitatívny rozvoj inštitúcií odborných poradenských služieb v rôznych odboroch ako sú napríklad ekonomické, výchovno-vzdelávacie, právne, sociálne, zamestnanecké a pod. (Tokárová a spol., 2003, s. 493-495).

5.2.1 Sociálne poradenstvo

Podľa Matouška spol. poznáme sociálne poradenstvo základné a odborné. „Základné sociálne poradenstvo poskytuje informácie o nárokoch, službách a možnostiach, ktoré môžu vyriešiť alebo zmierniť náročnú situáciu človeka. Poskytované informácie vyplývajú zo systému sociálnej ochrany občana, ku ktorým patrí poistenie, podpora, pomoc, alebo zo systému, ktorý zabezpečuje zamestnanosť“ (Matoušek a spol., 2003, s. 84). V odbornom sociálnom poradenstve sa poskytuje priamo pomoc ľuďom pri riešení ich sociálnych problémov súvisiacich s problémami v manželskom živote, v starostlivosti o deti a starších ľudí, o zdravotne postihnuté osoby a pod.. Ide o odbornú pomoc, ktorá je zameraná na konkrétne riešenie najčastejšie hmotnej, alebo sociálnej núdzy, alebo súčasne oboch. (Matoušek a spol., 2003, s. 84-85). Autor hovorí, že „poradenstvo býva najčastejšie a vo všeobecnosti definované ako profesionálne vedenie jedinca s využitím psychologických poznatkov. Tie sú významné obzvlášť pri získavaní údajov a vedení klienta. Najčastejšie je používaný osobný rozhovor a techniky zamerané na zisťovanie záujmov, schopností a nadania“ (Matoušek a spol., 2003, s. 86).

Strieženec zdôrazňuje, že „sociálne poradenstvo je profesionálna činnosť vykonávaná odborníkom, založená na vzťahu, podpore, pomoci, rozvoji, optimálnom uplatnení klienta, reálnej orientácii v živote. Sociálne poradenstvo vníma klienta v konkrétnom sociálnom prostredí ako súhrn sociálnych aspektov celkového životného prostredia. Služi na odstránenie, zmiernenie negatívnych návykov alebo spôsobov správania klienta a jeho začlenenie do spoločenského rámca, rodiny, pracovného kolektívu, komunity“ (Strieženec, 2001, s. 183).

Cieľom sociálneho poradenstva je poskytnúť pomoc človeku pri napĺňaní jeho sociálnych potrieb, vedie a učí klienta, akým spôsobom hľadať zdroje podpory vo svojom sociálnom okolí, pomáha pri odstraňovaní sociálnej stigmy. Sociálne poradenstvo sa uskutočňuje prostredníctvom komunikácie a súčasne využívaním špeciálnych odborných postupov, foriem a metód sociálnej práce. Tento proces poskytuje pomoc jedincovi odhaliť a rozvinúť jeho možnosti s cieľom dosiahnutia jeho spokojnosti a sociálnej užitočnosti, ktoré sa mu nepodarilo jeho vlastnými silami alebo s pomocou rodinných príslušníkov a blízkeho okolia.

5.3 Poradenstvo v pomáhajúcich profesiách

V dnešnej dobe existujú rôzne systémy poradenstva ako napríklad v oblasti managementu, marketingu, daňové poradenstvo, poradenské systémy vzdelávacie atď.. Centrom nášho

záujmu bude poradenstvo v takzvaných pomáhajúcich profesiách (Gabura a Pružinská, 1995, s. 13- 15).

Matoušek a spol. zdôrazňuje, že v každej práci, kde dochádza ku kontaktu s inými ľuďmi nachádzame v podstate určité prvky poradenstva. Hovorí o silnejúcom trende v tom, aby určité komunikačné schopnosti a poradenské schopnosti poznali a používali vo všeobecnosti všetci tí, ktorí majú v popise práce starostlivosť o druhých ľudí (Matoušek a spol., 2003, s. 83-84).

Podľa Kopřivu existuje celá rada povolání, u ktorých je hlavnou náplňou pomáhať ľuďom ako napríklad lekári, zdravotné sestry, sociálny pracovníci, opatrovatelky, pedagógovia, psychológovia. Všetky tieto profesie ako aj iné majú svoju odbornosť, myslíme tým požadované vedomosti a schopnosti, ktorými je nutné pri výkone povolania disponovať. Adekvátne vzdelanie poskytujú príslušné školy. Ale na rozdiel od iných povolání sa v pomáhajúcich profesiách kladie dôraz ešte na veľmi dôležitý prvok, a to na „ľudský“ vzťah medzi pomáhajúcim pracovníkom a klientom. Pracovníci v pomáhajúcich profesiách sa väčšinou stretávajú s ľuďmi v núdzi, ktorí sú odkázaní na pomoc a nie je postačujúce iba slušné správanie ale očakávajú od pracovníkov prijatie, spoluúčasť, porozumenie, mať pocit, že nie sú na ťarchu a nie sú pracovníkom odsudzovaný. Hľadajú nejaké signály, prostredníctvom ktorých by vedeli vyťažiť kvalitu prežívania pri ich vzájomnom kontakte. Môžu ich vnímať prostredníctvom neverbálnych prejavov, alebo ich ani nemusí vedome vnímať, stačí ak tieto prejavy vytvárajú určitú atmosféru, ktorá klienta posilňuje alebo zráža. Klient potrebuje dôverovať pracovníkovi, cítiť sa bezpečne a byť prijatý. Pri absencii tohto vzťahového rámca sa pomáhajúci pracovník stáva len vykonávateľom zverených právomocí (Kopřiva, 1997, s.14-15).

Gabura a Pružinská uvádzajú nasledovné poradenské systémy: poradenstvo v rezorte ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny, poradenstvo v oblasti školstva, systém poradenstva v zdravotníctve a iné typy poradenstva. Podľa autorov existuje množstvo poradenských škôl, postupov a metód a tvrdia, že vo výskumoch realizovaných v tejto oblasti bolo zdokumentované, že významní poradcovia rôznych škôl sú si vo svojich prácach bližší ako dobrí a slabší predstavitelia tej istej školy(Gabura a Pružinská, 1995, s. 15-17).

5.3.1 Predpoklady a schopnosti pracovníka v pomáhajúcich profesiách

Predpokladáme, že vykonávať prácu, ktorá sa zameriava na pomoc iným môže byť spojená s celou radou problémov a ťažkostí. Jankovský zdôrazňuje, že služba druhým vyžaduje od

tých, ktorí ju chcú poskytovať, určité osobnostné dispozície, vzdelanie a v mnohých prípadoch aj ochotu prinášať obeť. Tieto povolania nie je možné s úspechom vykonávať bez rešpektovania a dodržiavania určitých etických zásad a vyžadujú aj niečo viac ako len odbornosť, skúsenosť a lebo zručnosti. Predpokladom tejto práce sú „rýdže charakterové vlastnosti, mravná čistota a vedomie zodpovednosti voči vyššiemu mravnému zákonu“ (Halík, 1993, In: Jankovský, 2003, s. 158). Na niektorých pracovníkov v pomáhajúcich profesiách môžu náročné požiadavky na výkon práce spôsobiť neprimeranú záťaž, ktorá môže vyústiť k úplnému vyčerpaniu, resp. vyhoreniu (Jankovský, 2003, s. 157-158).

Combs (1989) tvrdí, že „ hodnotový systém „pomáhajúcich pracovníkov“ významne determinuje ich stupeň efektívnosti. Identifikoval štyri všeobecné oblasti, ktoré rozlišujú dobrých a slabých pomáhajúcich pracovníkov“ (Combs, 1989, In: Merry, 2002, s. 59). Efektívni pomáhajúci pracovníci sú „zameraní na človeka“, sú citliví, empatickí a svoju pozornosť sústreďujú na osobný význam ako na vonkajšie údaje. Ich názor na ľudí, s ktorými pracujú je pozitívny, sú považovaní za spoľahlivých a dôveryhodných. Pozitívnosť konceptu self , ktorí majú efektívni pomáhajúci pracovníci, poskytuje bezpečnosť klientovi aj poradcovi. Ciele efektívnych pomáhajúcich pracovníkov sú jasnejšie ako neefektívnych. V súvislosti s poradenstvom sa menej sústredia na riešenie okamžitého problému a väčšiu pozornosť prikladajú k perspektíve všeobecnej aktualizácie (Merry, 2002, s. 58-59).

Kopřiva hovorí o neangažovanom a angažovanom pracovníkovi. Neangažovaný pracovník za svoju prácu považuje strohé odpovede na otázky predložené klientom v úradné dni, ktoré sú v jeho kompetencii a nestojí o to, aby bol oporným bodom pre klienta, ktorý si nevie rady so svojimi problémami. Často sa vyskytujú problémy, ktoré svedčia o arogancii, hrubosti a ľahostajnosti pomáhajúcich pracovníkov voči klientovým problémom. Angažovaný pracovník pomáhajúcej profesie svoju prácu vykonáva rád aj napriek nižšiemu finančnému ohodnoteniu (Kopřiva, 1997, s. 16-18).

Predpokladáme, že práca je pre neho činnosťou zmysluplnou, ktorá ho naplní a vyžaduje si, aby pracovník robil aj niečo viac, ako len odpovedal na otázky mechanicky, ktoré sú v jeho kompetencii v rámci zákonov a predpisov.

Matoušek a spol. zdôrazňuje, že pre výkon pomáhajúcich profesií sú dôležité predpoklady: fyzická zdatnosť a inteligencia, príťažlivosť, dôveryhodnosť a komunikačné schopnosti. Vychádza z amerických autorov, ktorí na prvé miesto kladú fyzickú zdatnosť, nakoľko pomáhať druhým je náročná práca a predpokladajú, že človek, ktorý chce pomáhať druhým, sa o svoje fyzické zdravie stará. To znamená, že si ho udržuje cvičením a zdravým stravovaním, nakoľko vychádzajú z predpokladu, že telo je prvotným zdrojom energie.

Podľa autora sa predpokladá sociálna a emočná inteligencia na vysokej úrovni, ktorá by mala byť prirodzenou súčasťou osobnosti. Príťažlivosťou má autor na zreteli nielen fyzickú, ale aj ako vníma pracovník klientove názory, pre jeho odbornosť a preto, ako s klientom jedná (Matoušek a spol., 2003, s. 52-53). Dôveryhodnosť sa podľa Stronga (1968, In: Matoušek a spol., 2003, s. 53) „skladá z toho, ako klient vníma pracovníkov zmysel pre česťnosť, jeho sociálnej roli, srdečnosť, otvorenosť a nízku motiváciu pre osobný prospech.“ Autor ďalej vymedzuje zložky, ktoré prispievajú k dôveryhodnosti pracovníka. Diskrétnosť, spoľahlivosť, využívanie moci a porozumenie. Využívanie moci chápe autor ako napríklad, keď sa klient zverí pracovníkovi, tak ten pracovník sa mu bude venovať. Autor zdroje dôveryhodnosti prirovnáva k príťažlivosťi. Napríklad fyzický vzhľad pracovníka, konštatuje, že môže byť ťažké prejavíť dôveru niekomu, keď je nedbalo oblečený a neupravený. V súvislosti s povestou, napríklad jeho klienti hovoria, že nikdy nehovorí o svojich prípadoch a nakoniec je to samotné správanie sa pracovníka ku klientovi (Matoušek a spol., 2003, s. 52-53).

5.3.2 Stres a syndróm vyhorenia v pomáhajúcich profesiách

V predchádzajúcej kapitole sme sa zmienili o pomáhajúcej profesii v tom zmysle, že človeka táto práca môže naplňovať. Na druhej strane však môže dôjsť aj k problémom, nakoľko častejšie pomáhajúce profesie energiu odoberajú. Zamestnanci sú preťažení množstvom ľudí, ktorých majú na starosti, podmienky pre svoju prácu sú v mnohých prípadoch nie postačujúce, pre kontakt s klientom nemajú dostatočný výcvik, z toho vyplývajú sa im môže stať, že sa im práca nedarí, vyčerpáva ich súcít (Kopřiva, 1997, s. 100-104).

Matoušek a spol. definuje syndróm vyhorenia ako „súbor typických príznakov vznikajúcich u pracovníkov pomáhajúcich profesií v dôsledku nezvládnutého pracovného stresu“ (Matoušek a spol., 2003, s. 55).

Gabura a Pružinská zdôrazňujú, že v poradenskej práci, „ pri dlhodobej práci s klientmi sa môže postupne dostaviť signál znižovania záujmu o klientov a zvolenú profesiu. Je to súčasťou prirodzeného rizika poradcu, ktorý musí pozorovať a prijímať celú škálu najrôznejších pocitov klientov a na ne určitým spôsobom reagovať“ (Gabura a Pružinská, 1995, s. 95).

Podľa Kopřivu sa syndróm vyhorenia prejavuje depresiami, stiahnutím sa z kontaktu, ľahostajnosťou, cynizmom, stratou sebadôvery, častými chorobami a telesnými ťažkosťami (Kopřiva, 1997, s. 101-103).

Tak ako definuje Jankovský „syndróm vyhorenia sa prejavuje fyzickým, emocionálnym a mentálnym vyčerpaním, ku ktorému dochádza v dôsledku chronickej záťaže spojenou s dlhodobým nasadením pre iných ľudí“ (Jankovský, 2003, s. 158). Syndróm vyhorenia je sprevádzaný zmenou v správaní sa pracovníka. Pracovník, ktorý sa od začiatku svojej pracovnej dráhy správa ku klientom ako trpiaci syndrómom vyhorenia, tak tu nemôžeme hovoriť o pracovnom strese, ale o postoji. U niektorých pracovníkov pomáhajúcich profesií môže syndróm vyhorenia vzniknúť v krátkej dobe po nástupe do zamestnania, u niektorých vzniká po období vysokého pracovného nasadenia, počas ktorého sa pracovník snaží dosiahnuť maximálny najlepší výsledok, čiže odvádzať prácu v rámci kompetencii čo najlepšie.

Typickými prejavmi syndrómu vyhorenia podľa Matouška a spol. je, keď sa pracovník neangažuje vo vzťahu s klientom, snaží sa vyhýbať intenzívnejšiemu kontaktu s nimi, vznikajú konflikty, klient sa mení v očiach pracovníka na „prípád“. Pracovník stráca citlivosť pre potreby klienta, pridrižiava sa štandardných postupov, stráca schopnosť tvorivého prístupu k práci. Práci venuje minimum energie a venuje sa vo väčšej miere mimopracovným aktivitám. Dôraz kladie viac na administratívnu činnosť ako na klienta. Vyšší dôraz kladie na služobný postup, na formálne právomoci, na mzdu, na výhody plynúce zo zamestnania. Je skeptický v úvahách o budúcnosti klienta. Prejavuje sa v obmedzovaní komunikácie s kolegami, dochádza ku konfliktom s nimi. Prejavuje sa v pocitoch depersonalizácie vo vyčerpaní. Pracovník je často práce neschopný. Tieto prejavy sa môžu vyvíjať pomaly, stupňujúco, až môžu viesť k opusteniu zamestnania. V niektorých prípadoch môže prebiehať v cykloch, v ktorých pracovník nájde spôsob riešenia svojich problémov (Matoušek a spol., 2003, s. 55-58).

Podľa Jankovského v procese vyhorenia hrá významnú úlohu dĺžka zamestnania. Tvrdí, že človek v pomáhajúcej profesii, keď je zamestnaný na náročnom pracovnom úseku v starostlivosti o ľudí dlhú dobu, práca mu prestáva prinášať uspokojenie a vzťah ku klientom, kolegom, priateľom sa začne meniť v tom negatívnom zmysle (Aronsona a spol., 1983, In: Jankovský, 2003, s. 160).

K vytvoreniu syndrómu vyhorenia v poradenskom procese u poradcov dochádza pri prehnanej kvantite klientov, keď poradca nemôže spolurozhodovať o dôležitých záležitostiach zariadenia alebo inštitúcie. Pri dlhom pracovnom čase, nedodržiavaní psychohygieny, vysokej kvantite administratívnej činnosti a vplyv má aj uniformita klientov. Za preventívne opatrenie sa pokladá častý kontakt s prírodou, umením, priateľmi.

Dôležitosť sa prikladá kvalitnej supervízii, kde je možné zachytiť príznaky syndrómu vyhorenia ešte v počiatočných štádiách (Gabura a Pružinská, 1995, s. 95).

Podľa Kopřivu „pravý syndróm vyhorenia nie je „len“ chronickou únavou, ale je do nej vpletená tiež otázka hodnoty a zmyslu vlastnej práce.“ Autor popísal tri cesty, ktoré vedú k syndrómu vyhorenia a nazval ich „strata ideálov“, „workoholizmus“ a „teror príležitostí“ (Kopřiva, 1997, s. 104).

K rozvoju syndrómu vyhorenia špecifickým spôsob prispievajú pracoviská, kde sa nevenuje dostatočná pozornosť potrebám personálu, kde sa začínajúcim pracovníkom nevenuje dostatok času pri zacvičovaní skúsenými pracovníkmi. Na pracoviskách, kde sa pracovník nemá s kým poradiť o možnostiach riešenia problému, keď sa pri výkone svojej práci stretne s problémom. Kde vládne súperiacia atmosféra a rivalita niekoľkých znepriatelených skupín pracovníkov a so silnou byrokratickou kontrolou správania sa personálu (Matoušek a spol., 2003, s. 55-58).

V tejto kapitole sa budeme zaoberať poradenským prístupom zameranom na človeka. Podľa Merryho je poradenský prístup zameraný na človeka „určený pre poradcov, terapeutov a klinických psychológov v praxi alebo vo výcviku a pre ľudí, ktorí využívajú poradenské zručnosti ako súčasť svojej profesie, ale ktorí sa nezaoberajú poradenstvom na plný úväzok, ako napríklad zdravotné sestry, učitelia, sociálni pracovníci, personálni manažéri a ľudia pracujúci vo verejných službách“ (Merry, 2002, s. 11). Centrom nášho záujmu bude poradenstvo týkajúce sa ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny v oblasti služieb pre nezamestnaných občanov.

5.4 Poradenstvo na Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny

5.4.1 Formy poradenstva na úradoch práce

Poradenstvo v službách zamestnanosti vychádza zo Zákona č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti. Poradenská činnosť je procesom, ktorý zahŕňa uchádzača o zamestnanie (nezamestnaný evidovaný na Úrade práce) a poradenské pracovisko. Je žiaduce, aby spoločným cieľom poradcu a klienta bolo uplatnenie sa na existujúcom trhu práce. Poradenstvo v službách zamestnanosti podľa tohto zákona zahŕňa: informačné a poradenské služby, odborné poradenstvo.

Poradcovia úradov práce uplatňujú nasledovné formy poradenstva, ktorými sú: individuálne poradenstvo a skupinové poradenstvo. Individuálne poradenstvo je najpoužívanejšou formou poradenstva v podmienkach úradov práce a má vysokú hodnotu pre klienta ako jednotlivca. Individuálne poradenstvo prebieha v interakcii klient- poradca,

ktorého cieľom je zmapovať momentálnu situáciu klienta a zistiť jeho očakávania. Po zohľadnení zistených skutočností sa stretnutia zameriavajú na pomoc pri hľadaní východísk a účinných spôsobov hľadania zamestnania, výberu povolania. K tejto forme poradenskej činnosti inklinujú viac introvertní klienti, ktorí o svojich problémoch nie sú ochotní alebo zo subjektívnych dôvodov nemôžu komunikovať v skupine ľudí (Žilová, 1998, s. 17-18).

Skupinové poradenstvo je založené na interakcii poradca- skupina. Cieľom skupinového poradenstva je poskytovať komplexné informácie o trhu práce, orientovať sa v pracovno-právnych predpisoch, ale aj zabezpečovať klientom pomoc formou vzájomného sociálneho kontaktu, vzájomným odovzdávaním informácií a skúseností. „Charakterizujú ho vzťahy a komunikačné väzby typu poradca - skupina, poradca - každý člen skupiny, členovia skupiny navzájom. Táto forma poradenstva je vhodná pre komunikatívne typy klientov, ktorí trpia nedostatkom sociálnych kontaktov“ (Žilová, 1998, s.17). Medzi najdôležitejšie metódy v skupinovej forme poradenstva pre uchádzačov o zamestnanie patrí: hranie rolí, diskusia, práca v malých skupinách a iné aktivity podporujúce sociálne učenie v skupine.

Skupinové poradenstvo podľa Gaburu a Pružinskej „cieľavedome využíva zákonitosti fungovania skupiny. Skupinová práca nie je výhodná iba z aspektu ekonomického využitia času a peňazí (viac klientov na jednom sedení), ale podstatné je, že monitoruje interpersonálny charakter mnohých problémov. Problémy takéhoto typu sa môžu efektívnejšie riešiť v sociálnej interakcii s inými ľuďmi, čo umožňuje práve skupinové poradenstvo“ (Gabura a Pružinská, 1995, s. 90).

Kratochvíl (1980, In: Gabura a Pružinská, 1995, s. 90) „za najúčinnnejšie faktory skupinovej práce považuje: členstvo v skupine, podobnosť prezentovanej problematiky, pocit spolupatričnosti, emocionálnu podporu, akceptáciu problémov, vzájomné porozumenie, kohéziu, pomoc sebe a iným, možnosť odreagovania sa, využívanie spätnej väzby, možnosť konfrontácie, kolektívnu skúsenosť, nácvik nového správania, získanie nových informácií, zručností, pochopenie niektorých aspektov sociálneho správania.“

Skupinové poradenské aktivity sú formou poradenstva, ktoré má pokračujúci a nie jednorazový charakter. Je zamerané spravidla tak, aby sa v skupinách stretávali klienti na rovnakej úrovni, ktorí majú podobné problémy a stretnutia v rovnocennej skupine im pomáhajú ľahšie prekonať psychické zábrany a možnosť spoločne riešiť ich osobnú situáciu. Stretnutia sa realizujú najmä v rámci poradenských programov a projektov, či už v kluboch práce alebo v rámci informačno-poradenských služieb. Príprava poradenskej aktivity vychádza z veľkosti a zloženia skupiny, časového harmonogramu a zvolenej

tematiky. Zameriava sa na oboznámenie klienta so zákonom o službách zamestnanosti, na osvojenie si sociálno-psychologických zručností, získanie sebadôvery, učeniú aktívneho hľadania si zamestnania. Poradenské aktivity pomáhajú klientom získavať zručnosť pri písaní žiadosti o prijatie do zamestnania, motivačných listov, životopisu a pod.. Poskytujú poradenstvo, ktoré im pomáha pri komunikácii so zamestnávateľom, pri prijímacích pohovoroch, výberových konaniach a konkurzoch. Taktiež poskytuje možnosť získania nových pracovných zručností a iné aktivity na prekonávanie problému nezamestnanosti.

5.4.2 Informačné, odborné a poradenské služby

Podľa Zákona č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti sú poskytované informačné a poradenské služby úradom práce sociálnych vecí a rodiny občanom, uchádzačom o zamestnanie, záujemcom o zamestnanie a zamestnávateľom. Zákon tu zahrňuje služby pri voľbe povolania, pri výbere zamestnania vrátane zmeny zamestnania a pri výbere zamestnanca, sú nimi aj služby pri poskytovaní informácií a odborných rád. Pojednáva o možnostiach zamestnania na území Slovenskej republiky a v zahraničí, o predpokladoch na výkon povolania, o možnostiach a podmienkach účasti programoch aktívnych opatrení na trhu práce a na aktivačnej činnosti, o podmienkach nároku na dávku v nezamestnanosti a o podmienkach účasti v partnerstvách vytvorených na podporu rozvoja zamestnanosti. Informačné a poradenské služby pre výber zamestnania a jeho zmenu zahŕňajú posúdenie osobných predpokladov, schopností a získaných odborných zručností uchádzača o zamestnanie a záujemcu o zamestnanie a poskytovanie informácií a odborných rád súvisiacich so zdravotnými a kvalifikačnými požiadavkami na pracovné miesta. Informačné a poradenské služby pri výbere zamestnanca zahŕňajú poskytovanie informácií a odborných rád zamestnávateľom pri hľadaní vhodného zamestnanca na konkrétne pracovné miesto (Zákon č. 5/2004 , §42, ods. 1-9, Z.z. o službách zamestnanosti).

Informačno-poradenské služby realizujú predovšetkým zamestnanci informačno-poradenských oddelení a sprostredkovatelia. Títo poskytujú informácie o ponukách voľných pracovných miest, o aktuálnych možnostiach uplatnenia sa na trhu práce, o kvalifikačných požiadavkách na jednotlivé profesie a o ďalších predpokladoch a požiadavkách na ponúkané pracovné miesto. Vedú rozhovory s klientmi a rozoberajú možnosti ďalšieho vzdelávania a prípravy pre trh práce, o dávke v nezamestnanosti a o právach a povinnostiach uchádzača o zamestnanie. Poskytujú klientom informácie o trhu práce a jeho vývoji. V rámci informačno-poradenských služieb je poskytované aj preventívne poradenstvo žiakom základných a stredných škôl, ich rodičom, ale i klientom,

ktorým hrozí strata zamestnania. Realizuje sa individuálnym a skupinovým poradenstvom formou prednášok, besied a poradenských rozhovorov. Cieľom poskytovania informácií v rámci preventívneho poradenstva je kladenie dôrazu na potrebu zamestnať sa čo najskôr po ukončení štúdia a vyhnúť sa tak evidencii na úrade práce.

„Úrad práce môže zabezpečiť uchádzačovi alebo záujemcovi o zamestnanie odborné poradenské služby. Odborné poradenské služby sú zamerané na riešenie problémov spojených s pracovným uplatnením uchádzača o zamestnanie, na vytváranie súladu medzi osobnostnými predpokladmi a požiadavkami na vykonávanie určitého zamestnania, na ovplyvňovanie rozhodovanie a správania sa uchádzača o zamestnanie, ako aj na jeho sociálnu a pracovnú adaptáciu“ (Zákon č. 5/2004 o službách zamestnanosti, §43, ods. 1,2). Podľa tohto zákona môže úrad práce zabezpečiť odborné poradenské služby sám, alebo prostredníctvom fyzickej alebo právnickej osoby, ktorá má oprávnenie k takejto činnosti podľa osobitného predpisu a ďalej hovorí, že odbornú poradenskú činnosť môže vykonávať poradca, ktorý získal vysokoškolské vzdelanie II. stupňa (Zákon č.5/2004 o službách zamestnanosti, §43).

Úrad práce zabezpečuje rôzne typy odborného poradenstva. Zabezpečuje výber a realizáciu poradenských programov, projektov, výcvikov na vzdelávanie a prípravu pre trh práce. Ďalej zabezpečuje psychologické poradenstvo pre uchádzačov o zamestnanie a iné nešpecifické odborné poradenstvo. Napríklad informatívne a preventívne (tieto formy poradenstva sa realizujú prostredníctvom informačno-poradenských služieb, klienti nie sú odmietaní, ak o túto službu požiadajú oddelenie odborného poradenstva).

Cieľom odborného poradenstva je viesť uchádzačov o zamestnanie k aktivite, samostatnosti a zodpovednému rozhodovaniu pri riešení vlastných problémov a problémov súvisiacich s nezamestnanosťou.

Odborní poradcovia pôsobiaci na oddelení zvyšovania zamestnanosti majú za úlohu poskytovať nezamestnaným klientom odbornú pomoc pri riešení problémov súvisiacich s ich uplatnením sa na trhu práce. Táto služba poskytovaná úradom práce si vyžaduje poradcu s vysokým osobnostným a odborným potenciálom, nakoľko náročnosť a zodpovednosť danej práce si to vyžaduje. Spája sa s mnohými ťažkosťami, ktoré vyplývajú aj zo samotného prístupu klientov. V mnohých prípadoch klienti nevyhľadávajú odbornú poradenskú pomoc z vlastného uváženia a neprichádzajú dobrovoľne, čo je následkom ich negatívneho prístupu k odbornému poradcovi alebo k samotným poradenským službám.

Podľa Tokárovej a spol. odborné poradenské služby, ktoré sú poskytované na úrade práce odbornými poradcami, „ale ich môžeme nazvať pracovno-profesnými poradcami. Sú služby, ktoré občan (klient) vyhľadáva, prípadne sú mu odporučené alebo ponúknuté, keď už získal základné informácie, ale jeho problémová situácia súvisiaca s pracovným uplatnením alebo voľbou povolania pretrváva“ (Tokárová a spol., 2003, s. 525). Autorka hovorí, že tieto služby sa zameriavajú hlavne na vytvorenie súladu medzi požiadavkami, ktoré sú kladené na výkon zamestnania, osobnými a osobnostnými predpokladmi klienta pre jeho výkon. Ich cieľom by mala byť podpora pri rozhodovaní a správaní sa klienta na trhu práce, z dôvodu získania vhodného zamestnania a uplatnenia sa na trhu práce. Zameranie smeruje na sociálnu a pracovnú adaptáciu klienta a na preventívne opatrenia nezamestnanosti u absolventov škôl (Tokárová a spol., 2003, s. 525-526).

Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny zo Zákona č. 5/2004 Z.z., § 43, ods. 5 o službách zamestnanosti „môže zabezpečiť vypracovanie Individuálneho akčného plánu uchádzačovi o zamestnanie na podporu jeho pracovného uplatnenia.“

Individuálny akčný plán je písomný dokument, ktorý na základe posúdenia osobnostných predpokladov, schopností a odborných zručností uchádzača o zamestnanie určuje druh a rozsah pomoci potrebnej na uľahčenie jeho pracovného uplatnenia a vymedzuje na tento účel konkrétne postupové kroky. Individuálny akčný plán vypracúva klient v úzkej spolupráci s odborným poradcem (Zákon č. 5/2004 Z.z., § 43, ods. 6).

Zo skúseností vyplývajú, vyššia úspešnosť nájdenia si zamestnania a zároveň udržania si zamestnania spočíva v samotnej aktivite klienta v hľadaní si adekvátneho zamestnania. Tvorba Individuálneho akčného plánu (IAP) si vyžaduje výlučne individuálny prístup poradcovi k uchádzačovi o zamestnanie. Je to písomný materiál, ktorý je nápomocný uchádzačovi o zamestnanie v orientácii jeho situácii kedykoľvek, aj v neprítomnosti poradcovi a umožňuje mu pracovať s prijatými úlohami samostatne. Cieľom práce s klientom prostredníctvom IAP je osobný rozvoj uchádzača o zamestnanie (ďalej len klienta) a prostredníctvom formulácie najoptimálnejších krokov, jeho príprava pre umiestnenie sa na trhu práce so zámerom zamestnania klienta. Východiskom pre odborného poradcovi je anamnestický list z oddelenia informačných a sprostredkovateľských služieb, konkrétne od sprostredkovateľa zamestnania, ku ktorému sa klient chodí raz mesačne hlásiť. Individuálny akčný plán sa po vypracovaní a vzájomnom odsúhlasení stáva záväzným pre klienta. Odborný poradca sa stáva garantom pri jeho tvorbe, plnení a vyhodnotení a realizácia trvá spravidla tri mesiace. Pri tejto práci je najdôležitejšia individuálna komunikácia s klientom, ktorá sa zameriava na zistenie údajov o klientovi

týkajúce sa jeho predpokladov, skúseností, osobnostných vlastností, predstavách o budúcom povolání a dôvodov neúspechu umiestnenia sa na trhu práce. Klient v spolupráci s poradcom sa zameriavajú na vymedzenie klientových rezerv a závery vedú k snahe o odstránení bariér uplatnenia sa na trhu práce. Odborný poradca vedie klienta k samostatnosti a kladie dôraz na klientove rozhodnutia, za ktoré nesie zodpovednosť on sám. Úlohou odborného poradcu je spolupráca a sprevádzanie klienta pri práci, poradca nepreberá zodpovednosť za klientove rozhodnutia.

Odborný poradca v spolupráci s klientom zisťuje súlad medzi požiadavkami o určitý druh práce klienta a jeho predpokladmi a kvalifikáciou, ktorá sa vyžaduje na dané pracovné miesto. Zisťuje súlad medzi cieľovým zamestnaním klienta a regionálnym trhom práce, jeho motiváciu k získaniu zamestnania, taktiež schopnosti klienta pre samostatné vyhľadávanie pracovného uplatnenia. Zisťuje, aké bariéry má klient pri hľadaní a následne udržaní zamestnania, jeho zodpovednosť a ochotu spolupracovať a v neposlednom rade jeho osobný pohľad na vlastnú situáciu.

V prípade, že odborný poradca dospeje k názoru na základe poznatkov, že klienta je možné umiestniť na trhu práce a jeho požiadavky sú v súlade s jeho doterajšou pracovnou históriou, tak jeho aktivity nasmeruje k priamemu umiestneniu na trhu práce a to nasledovnými spôsobmi: ponúkание vhodného zamestnania, telefonické uchádzanie sa o zamestnanie, osobné návštevy u potencionálnych zamestnávateľov, písanie motivačných listov potencionálnym zamestnávateľom, vyhľadávanie voľných pracovných miest zverejnených v médiách, účasť na výberových konaniach a burzách práce.

Ak odborný poradca po prehodnotení všetkých informácií a poznatkov o klientovi dospeje k záveru, že klient nie je v danej situácii umiestniteľný na trhu práce, usmerní klienta tak, aby klientove aktivity smerovali k odstráneniu obmedzení, ktoré bránia jeho uplatneniu sa na trhu práce. Odborný poradca odporučí poradenské aktivity v nasledujúcich prípadoch: 1. klient neprejavuje dostatočnú motiváciu k získaniu zamestnania, 2. klient nemá žiadne alebo má len minimálne skúsenosti s hľadaním a získavaním zamestnania a taktiež minimálne skúsenosti s presadzovaním sa na trhu práce, 3. klient má pochybnosti o vlastných schopnostiach a predpokladoch pre výkon konkrétnej práce, 4. klient má sklony k nadhodnocovaniu, prípadne podhodnocovaniu svojich daností a spôsobilostí vo vzťahu k vlastným pracovným aspiráciám, 5. odborný poradca nemá istotu o správnom alebo vhodnom výbere zamestnania klientom, 6. klient prežíva vlastnú nezamestnanosť veľmi negatívne, 7. klient má sociálne alebo osobné problémy.

Odborný poradca odporučí vzdelávacie aktivity v nasledovných prípadoch: 1. pre pracovné uplatnenie klienta je potrebná teoretická alebo praktická príprava, ktorá umožňuje získať nové vedomosti a odborné zručnosti, 2. profesia klienta nie je v súlade s regionálnym trhom práce, 3. klient nedisponuje s úplnou kvalifikáciou, 4. zdravotný stav klienta v danej situácii nezodpovedá požiadavkám pre výkon povolania v danej profesii.

Odborný poradca odporučí vykonávanie absolventskej praxe v prípade, že dôvodom, pre ktorý nie je možné umiestniť klienta na trhu práce je nedostatok praxe. Poradca odporučí vykonávanie aktivačnej činnosti formou menších obecných služieb pre obec, resp. formou dobrovoľníckych prác v prípade, že u klienta je potrebné zabezpečiť udržiavanie jeho pracovných návykov. Odborný poradca odporučí prípravu na začatie prevádzkovania alebo vykonávania samostatnej zárobkovej činnosti, pokiaľ klient prejaví záujem o tento spôsob uplatnenia sa na trhu práce. Odborný poradca odporučí iné relevantné možnosti.

Odborný poradca po ukončení realizácie aktivít zameraných na odstránenie klientových obmedzení súvisiacich s uplatnením sa na trhu práce sa uvádzajú aktivity zamerané na priame umiestnenie na trh práce. Po ukončení konkretizácií aktivít poradca s klientom prijímú zásady spolupráce, kde sa zúčastnené strany zaviazujú k dodržiavaniu vymedzených aktivít v stanovenej časovej následnosti. Odborný poradca si založí spis, ktorého obsah bude tvoriť anamnestický list klienta, zásady spolupráce a individuálny akčný plán. Záverečná fáza pohovoru pozostáva z určenia nasledujúceho termínu stretnutia poradcu s klientom až do ukončenia spolupráce. V stanovenom termíne dochádza k opätovnému stretnutiu poradcu s klientom a ku konzultácii realizovaných aktivít a následne spoločnému zhodnoteniu ich účinnosti a v prípade potreby k ich korekcii alebo doplneniu.

Myslíme si, že individuálny akčný plán je spôsob pomoci, ktorý zohľadňuje individuálne a sociálne determinanty, ktoré vplývajú na emocionálne a kognitívne spracovanie vlastnej nezamestnanosti každého jednotlivca a práve v nich nachádzame potencionálne motivačné faktory pre ďalší spôsob pomoci nezamestnaným klientom.

5.4.3 Kluby práce

Kluby práce efektívnym spôsobom spájajú posilňovanie sebadôvery s praktickou pomocou. Vo všeobecnosti sú kluby tvorené nezamestnanými, ktorí majú rovnaké alebo podobné charakteristiky.

Význam skúseností vyplývajúcich zo skupinovej práce s ďalšími ľuďmi s podobnými problémami alebo cieľmi, sa podľa odborníkov ukázalo ako veľmi užitočné. Skupiny, v ktorých sa stretávajú ľudia s podobnými problémami, poskytujú priestor pre výmenu

názorov a myšlienok a taktiež priestor pre hľadanie spôsobu riešenia problémov. Z dôvodu združovania väčšieho počtu ľudí sa skupiny často javia ako najvhodnejší spôsob poskytovania služieb alebo vytvárania rozhodnutí. Jedinec, ktorý sa cíti opustený alebo vyčlenený zo spoločnosti „normálnych“ ľudí, mu stretnutia v skupine prinášajú úľavu, že nie je vo svojej situácii sám, že aj iný má rovnaký problém. Prostredníctvom komunikácie o problémoch a pri úspechoch pri vyriešení problému jedného člena skupiny je pre ostatných zdrojom nádeje a povzbudenia (Matoušek a spol., 2003, s. 153-155).

Praktická pomoc v kluboch práce spočíva v hľadaní zamestnania. Môže spočívať tiež v pomoci pri nadväzovaní priameho, telefonického alebo osobného kontaktu so zamestnávateľmi. Kluby práce sa snažia prekonávať bariéry spôsobené vylúčením zo sociálnych sietí takým spôsobom, že si vytvárajú vlastné siete na šírenie informácií o voľných pracovných miestach. Informácie si môžu odovzdávať členovia klubu medzi sebou, napríklad člen klubu disponuje s informáciou od svojho príbuzného, že zamestnávateľ jeho príbuzného hľadá pracovníčku do administratívy. Medzi ostatnými členmi klubu sa môže nachádzať uchádzač o zamestnanie, ktorý disponuje kvalifikáciou vhodnou na toto voľné pracovné miesto. Kluby práce popri zvyšovaní predpokladov nezamestnaných, ktoré im uľahčujú návrat do zamestnania, pomocou rôznych metód a programov individuálneho a skupinového poradenstva (psychostimulačné, vzdelávacie, výcvikové), sa zaoberajú aj výkonom osvetu a preventívnej činnosti (besedy, semináre, prednášky).

Cieľom činnosti klubu je dosiahnutie zmeny postoja k vlastnej situácii, a to v uvedomení si svojich pracovných návykov, zručností, schopností a znalostí získaných z predchádzajúcich zamestnaní. Ďalej poznávať potreby trhu práce a spôsoby overovania možností ako sa na trhu práce realizovať.

5.5 Etické zásady a osobnosť dobrého poradcu

Podľa Gaburu a Pružinskej by sa každá poradenská práca mala riadiť určitými zásadami, ktoré sú vo väčšine prípadov obsiahnuté v etických kódexoch rôznych poradenských združení. Etický kódex by mal zahrňovať potrebné kroky pre zaistenie bezpečnosti klienta, ochrany poradcu, poradenstva alebo konkrétneho združenia (Gabura a Pružinská, 1995, s. 100-101).

Matoušek a spol. zdôrazňuje, že profesné asociácie vytvárajú a podporujú etický kódex z nasledujúcich dôvodov (Levy, 1993, In: Matoušek a spol., 2003, s.42) „kódex zabezpečuje vedenie a inšpiráciu svojim členom, je sprievodcom etickej praxe. Slúži ako

regulácia v oblasti profesionálneho správania, chráni klienta pred zneužitím úradnej moci a zanedbaním starostlivosti. Je podkladom pre posudzovanie sťažností a kritériom pre hodnotenie aktuálnej praxe z hľadiska hodnôt. Zdôrazňuje status profesie v komunite a širšej spoločnosti a udržuje identitu profesie.“

Vo všeobecnosti sa etické kódexy zaoberajú rešpektovaním jedinečnej hodnoty a dôstojnosti každej ľudskej bytosti, podpore sebaurčenia klienta a podpore sociálnej spravodlivosti a profesijnej integrity (Matoušek a spol., 2003, s. 42).

Podľa Gaburu a Pružinskej morálna zodpovednosť poradcu spočíva voči klientovi v informovaní klienta o všetkých relevantných podmienkach spolupráce s poradcom ešte pred začatím poradenskej práce. Poradca by mal robiť všetko preto, aby klient nebol poškodený. V práci s klientom by mal poradca minimalizovať „dávanie rád“ a preferovať prístupy, ktoré slúžia na kontrolu klienta nad vlastným životom a rešpektujú schopnosť klienta robiť zmeny a rešpektovať právo klienta na vlastné rozhodnutie. Poradenská práca a informácie o klientových výpovediach sú dôverné, bez súhlasu klienta by nemali byť poskytované žiadnej osobe ani inštitúcii. Na konzultáciu prípadu s inými odborníkmi o klientovi musí dať klient súhlas. Poradca nesmie diskriminovať klienta z rasových, náboženských alebo národnostných dôvodov a nesmie pracovať pod vplyvom drog, alkoholu, liekov ani v štádiu emocionálneho rozpoloženia, ktoré obmedzujúco vplyvajú na jeho duševné schopnosti. Stála odborná supervízia je podmienkou pre optimalizáciu práce poradcu a jeho odborný rast je predpokladom efektívneho fungovania každého poradenského systému. Poradenská práca bez supervízie sa považuje za vážne porušenie etiky (Gabura a Pružinská, 1996, s. 100-101).

Etické zásady zamestnanca štátnej správy sú definované v etickom kódexe štátneho zamestnanca.

V psychologickom poradenstve podľa Drapelu je žiaduce, aby poradca disponoval s kvalitnými odbornými znalosťami a taktiež osobnostnými, ktoré považuje za bezpodmienečné pre jeho poradenskú spôsobilosť. Ďalej uvádza, že pred nástupom odborného štúdia by mal každý kandidát psychologického poradenstva mať aspoň náznaky vlastností budúcej terapeutickej osobnosti. Tvrdí, že niektoré z vlastností sú geneticky dané ako napríklad inteligencia, prirodzený optimizmus, životná energia, otvorenosť a flexibilita. „Iné si kandidát osvojil vlastným rozhodnutím pri utváraní svojej stupnici hodnôt“ (Fromm, 1947, In: Drapela, 1997, s. 164). Drapela ďalej uvádza eticko-psychologické vlastnosti, medzi ktoré zahrňuje primeranú životnú zrelosť, poctivosť a rešpektovanie ľudských práv so snahou pomáhať iným aj napriek etnickej alebo

názorovej odlišnosti. Kladie dôraz na to, aby budúci poradca poznal sám seba a bol schopný nepodmieneného prijatia svojej osobnosti spolu s chybami aj prednosťami (Drapela, 1997, s. 164-165).

Matoušek a spol. zdôrazňuje Rogersovu overiteľnú hypotézu, ktorá uvádza, čo činí poradcu, aby bol dobrým poradcom. Tvrdí, že poradca musí disponovať s takými predpokladmi, ako je otvorenosť voči klientovi a mať s klientom bezpodmienečný pozitívny vzťah, musí vedieť prijímať klientov ako cenné osoby bez ohľadu na to, čo robia, akí sú, čo hovoria. Kladie dôraz na kongruenciu, pod ktorou rozumie, že jeho verbálna a neverbálna komunikácia musí byť v zhode, nesmie si odporovať, to znamená, že poradca nesmie svoje pocity skrývať. Ďalej musí byť poradca úprimný a poctivý, pretváarka nepripadá do úvahy, mal by prejavovať srdечnosť. A nakoniec najväčší dôraz kladie na empatiu, ktorá pozostáva zo schopnosti poradcu vcítiť sa do vzťahov klientov a vidieť svet ich očami, aj keď samotný poradca zostáva mimo (Matoušek a spol., 2003, s. 91-92).

Merry taktiež v poradenstve zameranom na človeka zdôrazňuje osobnostné kvality poradcu, medzi ktoré zahrňuje a považuje za základ empatiu, kongruenciu a nepodmienené pozitívne prijatie, ktoré pri práci rôznymi spôsobmi komunikuje klientom. Najpriamejšie sa komunikuje empatické porozumenie, kde sa poradca sústreďí na porozumenie klientovho vnútorného sveta, aby následne vedel vyjadriť rozsah tohto porozumenia. Autor ďalej hovorí, že kongruencia a nepodmienené pozitívne prijatie poradca komunikuje nepriamo. Kongruenciu podľa Merryho sme uviedli v predošlej kapitole. Merry predpokladá nepodmienené pozitívne prijatie ako vyjadrenie rešpektu klientovi, jeho ocenenie prostredníctvom poradcu, ktoré poradca prejavu empaticky a nehodnotiacim spôsobom. Všetky uvedené podmienky podľa Merryho predpokladajú poradcu, ktorý je otvorený, transparentný a je hlboko presvedčený o prosociálnom charaktere ľudí, seba nevynímajúc. Autor zdôrazňuje, že „udržovať základný nedirektívny a neautoritatívny postoj poradenstva zameraného na človeka je možné len vtedy, ak poradca verí, že proces aktualizácie sa prejavuje v klientovom vynárajúcom sa „človečenstve“, a netreba ho ovládať a riadiť“ (Merry, 2002, s. 58-59).

Matoušek a spol. hovorí, že odborníci sa vo väčšine zhodujú v názore, že je žiaduce, aby existovali poradcovia, ktorí sú všestranne zameraní, konkrétne majú široké psychosociálne zameranie, ktorí disponujú so spôsobilosťami a metódami so širokým záberom a následne sú schopní pomáhať v mnohých smeroch. Poukazuje na potrebu neustáleho osobného rozvoja poradcov napríklad pomocou výcvikového modelu, ktorí vytvorili Hopson a Scally a ktorý znázorňuje oblasti cieľov, ktoré slúžia v prospech rozvoja poradcov a súčasne

uvádza možné ciele pomoci. Súčasne poukazuje na to, že poradcovia sú schopní pomáhať druhým len do tej úrovne, ktorú sami ovládajú. Autor zdôrazňuje, že poradca musí rozumieť v prvom rade sám sebe a to svojim vlastným hodnotám a byť schopný oddeliť svoje vlastné potreby a problémy od problémov týkajúcich sa klienta (Matoušek a spol., 2003, s. 93-94).

Z vyššie uvedeného predpokladáme, že poradcovia, ktorí pracujú s nezamestnanými klientmi by mali mať v prvom rade osobnostné predpoklady a adekvátnu kvalifikáciu pre úspešný výkon svojej práce. Myslíme si, že na úradoch práce by mali byť vytvorené adekvátne podmienky pre výkon tejto práce, nakoľko z praxe máme skúsenosti s maximálnou vyťaženosťou pracovníkov, ktorí nemajú dostatok časového priestoru pre prácu s klientom, čo má následne negatívny dopad na samotného klienta. Myslíme si, že veľkým nedostatkom, ktorý podľa nášho názoru negatívne vplyva na klienta je fakt, že v jednej miestnosti úradujú minimálne dvaja pracovníci, z toho vyplývajú aj dvaja klienti súčasne a nie je tým rešpektované klientove súkromie. Predpokladáme, že by bolo žiaduce zabezpečiť priestory tak, aby bol v prvom rade zohľadnený klient.

ZÁVER

V súčasnej dobe, keď svet zasiahla svetová hospodárska kríza, je problematika nezamestnanosti aktuálna viac, ako kedykoľvek predtým. Väčšina ľudí, ktorá je zamestnaná, si nemôže byť absolútne istá, že o svoju prácu z jedného dňa na druhý nepríde. Situácia sa nejaví ako pozitívna, čo sa týka s celkovou vyrovnanosťou človeka. Vo všeobecnosti môžeme charakterizovať nezamestnanosť ako existenciu určitej skupiny obyvateľstva, ktorá je práceschopná, ale nemá zamestnanie. Súčasná situácia na trhu práce v Slovenskej republike je charakterizovaná s vysokou mierou nezamestnanosti a nízkou zamestnanosťou obyvateľstva. Nezamestnanosť, ktorá trvá určitú dobu, spôsobuje odlúčenie od sociálnych väzieb súvisiacich s prácou a prispieva k znižovaniu šance zamestnať sa. Zároveň sa súčasný trh práce výrazne mení, narastajú požiadavky na vzdelanie, vedomosti človeka a v neposlednom rade, na schopnosť prispôsobenia sa novým podmienkam a požiadavkám na trhu práce, na územnú alebo profesijnú mobilitu pracovnej sily. Možno predpokladať, že človek, ktorý sa dostane do tejto neľahkej situácie, si vyžaduje zvýšenú pozornosť, čo sa týka emocionálnej podpory a empatického porozumenia v rámci rodiny, spoločenstva a inštitúcií. Z tohto dôvodu sa problematika empatického prežívania sociálnej situácie nezamestnaného človeka stala témou predkladanej diplomovej práce.

Nezamestnanosť, ako sme už uviedli, je spôsobená s nedostatočným a neprimeraným využitím pracovnej sily, ktorú považujeme za etický a sociálny problém. Dôraz sme kladli na význam práce pre človeka, na príčiny vzniku nezamestnanosti a jej druhy a v neposlednom rade na dôležitosť uplatnenia etiky v práci s nezamestnanými ľuďmi. Myslíme si, že pri práci s nezamestnanými vo veľkej miere záleží na osobnosti pracovníka danej inštitúcie, ako vníma situáciu, aké má skúsenosti v morálnom rozhodovaní a aká je jeho osobná hierarchia hodnôt.

Taktiež sme upriamili pozornosť na psychické a psychologické dôsledky nezamestnanosti. Fenomén nezamestnanosti negatívne vplýva nielen na ekonomiku štátu, ale v prvom rade na jednotlivca, jeho rodinu a blízky okruh priateľov. Nezamestnaný so stratou zamestnania prichádza aj o významné konzekvencie pre osobný život a túto stratu ťažko prežíva. Zamerali sme sa na osobnosť človeka cez prizmu humanistickej teórie osobnosti, prostredníctvom ktorej sme sa snažili upriamiť pozornosť na to, na čo kladie dôraz a to je zodpovednosť človeka za to, čím je a čím sa môže stať, nakoľko má človek možnosť voľby. Z hľadiska empatie je dôležité zameranie pozornosti na citové prežívanie

straty zamestnania a pôsobenie záťažových situácií na človeka. Pokúsili sme sa o priblíženie niektorých negatívnych faktorov a spôsoby ich zvládnutia.

V práci pojednávame aj o empatii vo vzťahu k sociálnym dôsledkom nezamestnanosti. Zamerali sme sa na sociálny status človeka, reakcie vyvolané javom nezamestnanosti a samotný pokles životnej úrovne spôsobenej stratou práce.

Zamerali sme sa na empatické prežívanie krízovej situácie nezamestnaného človeka. Dôraz sme kládli na empatiu ako predpoklad porozumenia krízovej situácie a ako predpoklad optimálnej komunikácie. Nezamestnanosť, ako sme už uviedli, má negatívny vplyv na prežívanie jedinca, ale súčasne aj na jeho rodinu. Každý človek je individuálny a z toho vyplýva predpoklad, že neľahkú situáciu prežíva každý po svojom. Predpokladáme, že rodina by mohla poskytnúť nezamestnanému členovi adekvátnu oporu, ktorá by spočívala v poskytnutí istoty a bezpečia prostredníctvom optimálnej komunikácie a empatickým cítením. Upriamili sme pozornosť na komunikáciu ako prostriedok, ktorý umožňuje stabilizovať hodnoty v rodine a vo vzťahoch.

V kapitole etickej expertízy a etického poradenstva sme upriamili pozornosť na druhy poradenských činností v pomáhajúcich profesiách s dôrazom na schopnosti a predpoklady pracovníkov týchto profesií. Zamerali sme sa na možnosti pomoci nezamestnaným klientom prostredníctvom poradenskej práce s nezamestnanými občanmi na úrade práce, sociálnych vecí a rodiny s cieľom pomôcť týmto klientom zaradiť sa do pracovného procesu. Vychádzajúc z praxe si myslíme, že pod vplyvom dlhodobej neúspešnosti umiestnenia klientov na trhu práce dochádza k otupeniu ich motivácie a aktivity. Tieto skupiny klientov si vyžadujú špecifický a individuálny odborný poradenský prístup, podporujúci ich aktivitu a motiváciu smerujúcu k uplatneniu na trhu práce. Predpokladáme, že poradenstvo zamerané na človeka, ktoré je založené na teórii pomáhajúcich vzťahov, úcte ku klientovi a viere v jeho osobný rozvoj by mal byť dôležitým krokom pre poradcu v poradenskej činnosti. Tento prístup si vyžaduje poradcu, ktorý disponuje s kvalitnými odbornými znalosťami, osobnostnými kvalitami, ktorých základom je empatia, kongruencia a nepodmienečné pozitívne prijatie. Etické hľadisko kladie dôraz na poradcovu poctivosť a rešpektovanie ľudských práv so snahou pomáhať iným.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

- BOROŠ, J. 2001. *Základy sociálnej psychológie*. 1. vyd. Bratislava: Iris, 2001. 227 s. ISBN 80-89018-20-3.
- BUDA, B. 1994. *Empatia*. 2. vyd. Nové Zámky: Psychoprof, 1994. 338 s. ISBN 80-967148-0-5.
- BROŽÍK, V. 2000. *Hodnotové orientácie*. 1. vyd. Bratislava: Iris, 2000. 140 s. ISBN 80-8050-368-0.
- DE VITO, J.A. 2008. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 512 s. ISBN 978-80-247-2018-0.
- DRAPELA, V. J. 1997. *Přehled teorií osobnosti*. 4. vyd. Praha: Portál, 1997. 175 s. ISBN 80-7178-766-3.
- GABURA, J. - PRUŽINSKÁ, J. 1995. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9.
- GIDDENS, A. 1999. *Sociologie*. 1. vyd. Praha: Argo, 1999. 595 s. ISBN 80-7203-124-4.
- HALL, C. S. - LINDZEY, G. 2002. *Psychológia osobnosti*. 3. vyd. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 2002. 510 s. ISBN 80-08-03384-3.
- JANKOVSKÝ, J. 2003. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.
- JUSKO, P. 2002. Sociálna závislosť: riziká a možnosti riešenia z pohľadu sociálnej práce. In *Práca a sociálna politika*. Bez ISSN, 2002, roč. 10, č. 6, s. 16-18.
- KELLER, J. 2010. *Tři sociální světy: sociální struktura postindustriální společnosti*. 1.vyd. Praha: Slon, 2010. 211 s. ISBN 978-80-7419-031-5.
- KOPŘIVA, K. 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 1997. 147 s. ISBN 80-7178-429-X.
- LENCZ, L. 1997. *Etická výchova pre cirkevné školy I. časť*. 1. vyd. Bratislava: Metodické centrum, 1997. 54 s. ISBN 80-8052-010-0.
- LOMNICKÝ, I. 2010. *Etická výchova ako inšpirácia na každý deň*. Nitra: Jamiss, 2010. 119 s. ISBN 978-80-8094-701-9.
- MATOUŠEK, O. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O. a kol. 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

- MEARNS, D. – THORNE, B. 1997. *Poradenstvo zamerané na človeka v praxi*. 1. vyd. Bratislava: Pedagogická fakulta Univerzity Komenského, 1997. 220 s. ISBN 80-88868-29-7.
- MERRY, T. 2002. *Naučte sa byť poradcom: poradenstvo zamerané na človeka*. 2. vyd. Bratislava: Ikar, 2002. 216 s. ISBN 80-551-0768-8.
- MIEDZGOVÁ, J. 1994. *Základy etiky*. 4. vyd. Bratislava: SPN, 1994. 109 s. ISBN 80-10-00241-0.
- NAKONEČNÝ, M. 1995. *Psychologie osobnosti*. 2. vyd. Praha: Academia, 1995. 336 s. ISBN 80-200-0628-1.
- PÁLENÍK, E. a kol. 1995. *Vybrané kapitoly zo psychológie*. Bratislava: Metodické centrum, 1995. 103 s. ISBN 80-85185-95-4.
- POLAKOVIČOVÁ, D. – BOBEKOVÁ, M. 2009. Psychosociálne aspekty dlhodobej nezamestnanosti. In *Technológia vzdelávania*. ISSN 1335-003X, 2009, roč. XVII, č. 5, s. 3-6.
- REMIŠOVÁ, A. a kol. 2008. *Dejiny etického myslenia v Európe a USA*. 1. vyd. Bratislava: Kalligram, 2008. 896 s. ISBN 978-80-8101-103-0.
- RIEVAJOVÁ, E. a kol. 1996. *Problematika dlhodobej nezamestnanosti v slovenskej republike*. 1. vyd. Bratislava: Friedrich Ebert Stiftung Bratislava, 1996. 122 s. Bez ISBN.
- SOLLÁROVÁ, E. 2005. *Aplikácie prístupu zameraného na človeka (PCA) vo vzťahoch*. 1. vyd. Bratislava: Ikar, 2005. 196 s. ISBN 80-551-0961-3.
- STRIEŽENEC, Š. 1996. *Slovník sociálneho pracovníka*. 1. vyd. Trnava: AD, 1996. ISBN 80-967589-0-X.
- STRIEŽENEC, Š. 2001. *Úvod do sociálnej práce*. 1. vyd. Trnava: Tripsoft, 2001. 230 s. ISBN 80-968294-6-7.
- TOKÁROVÁ, A. a kol. 2003. *Sociálna práca: kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. 2. vyd. Prešov: Akcent Print, 2003. 573 s. ISBN 80-968367-5-7.
- TOLAN, J. 2006. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. 223 s. ISBN 80-7367-146-8.
- VÁGNEROVÁ, M. 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004. 872 s. ISBN 80-7178-802-3.
- Zákon č. 5/2004 o službách zamestnanosti, Zbierka zákonov č. 330/2008, čiastka 123, s.2662.
- ŽILOVÁ, A. 1998. Význam poradenskej práce pre nezamestnaných občanov. In *Práca a sociálna politika*. ISSN 1210-5643, 1998, roč. 6, č. 5, s. 17-18.