



Komplexný vzdelávací program pre neformálnych poradcov rodičov
detí so zdravotným postihnutím

3. MODUL

PROFESIONÁLNE SEBARIADENIE A ETIKA V NEFORMÁLNOH PORADENSTVE

2024-1-TR01-KA220-ADU-000250033

**INOVATÍVNA PODPORA A VZDELÁVANIE RODIČOV DETÍ SO ZDRAVOTNÝM
POSTIHNUTÍM PROSTREDNÍCTVOM NEFORMÁLNEHO PORADENSTVA**

IPAR



Obsah

3. Profesionálne sebariadenie a etika v neformálnom poradenstve	4
3.1. Stanovenie hraníc.....	4
Úvod	4
Čo znamenajú hranice a prečo sú dôležité v neformálnom poradenstve?.....	4
Typy hraníc pre neformálnych poradcov	6
Ako si nastaviť a udržať hranice	7
3.2. Riešenie konfliktov v neformálnom poradenstve	9
Úvod	9
Čo je konflikt a prečo vzniká?	9
Typy konfliktov	10
Modely riešenia konfliktov.....	11
Vybrané zásady verbálnej komunikácie v konfliktoch.....	13
3.3. Riadenie času	16
Úvod	16
Čo znamená riadenie času?	17
Základné princípy riadenia času	17
Praktické nástroje a metódy na riadenie času	20
Nastavenie hraníc a vyváženie aktivít	21
Riešenie bežných problémov a výziev v oblasti riadenia času	22
3.4. Etické princípy v neformálnom poradenstve	23
Úvod	23
Čo znamená „etika“ v neformálnom poradenstve?.....	24
Prečo sú etické princípy dôležité v neformálnom poradenstve?.....	25
Rozdiel medzi profesionálnym a neformálnym poradenstvom.....	25
Etické dilemy v praxi	26
Ako chrániť osobné hranice a svoje duševné zdravie.....	27
Prevencia vyhorenia a starostlivosť o vlastnú pohodu.....	28
Otázky a odpovede	31
Použitá literatúra	33

Financované Európskou úniou. Vyjadrené názory a postoje sú názormi a vyhláseniami autora(-ov) a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo Európskej výkonnej agentúry pre vzdelávanie a kultúru (EACEA). Európska únia ani EACEA za ne nepreberajú žiadnu zodpovednosť.

3. Profesionálne sebariadenie a etika v neformálnom poradenstve

3.1. Stanovenie hraníc

Úvod

Cieľom tejto témy je pomôcť vám ako neformálnym poradcom – rodičom detí so zdravotným postihnutím – porozumieť, čo znamenajú osobné hranice v poradenskej práci a prečo sú dôležité pre vašu vlastnú ochranu aj pre kvalitu pomoci, ktorú poskytujete. Naučíte sa základné techniky, ako si hranice nastaviť, jasne ich komunikovať a dôsledne udržiavať v rôznych situáciách, ktoré môžu počas poradenstva nastať. Zároveň získate schopnosť rozpoznať, kedy sú vaše hranice narušené alebo ohrozené, a ako ich môžete znovu obnoviť spôsobom, ktorý je rešpektujúci voči vám aj voči druhému rodičovi.

Čo znamenajú hranice a prečo sú dôležité v neformálnom poradenstve?

V bežnom živote, aj v rovesníckom poradenstve, sa často stretávate s tým, že neviete, kde končia vaše možnosti a kde už začína zodpovednosť druhého človeka. Práve na to slúžia hranice. Môžete si ich predstaviť ako neviditeľnú čiaru, ktorá chráni vašu energiu, čas, súkromie a emocionálne zdravie. Hranice vám pomáhajú určiť, čo ešte chcete a môžete urobiť pre druhého, a kde je potrebné povedať „nie“.

V kontexte neformálneho poradenstva ide o **osobné aj pracovné hranice**.

- **Osobné hranice** sa týkajú najmä vášho súkromného života – napríklad kedy máte čas na seba a svoju rodinu, ako veľmi sa emocionálne zapájate do problémov iných rodičov, alebo kde je pre vás citlivé miesto, ktoré nechcete s nikým zdieľať. Ako neformálny

poradca nie ste psychológ, lekár ani sociálny pracovník – ste rodič, ktorý sám prechádza náročným životom a potrebuje si chrániť svoju rovnováhu.

- **Pracovné hranice** (v neformálnom poradenstve často označované ako **poradenské hranice**) sa týkajú toho, ako si dohodnete pravidlá spolupráce s druhým rodičom. Napríklad: „Stretávame sa raz týždenne, vždy vopred dohodneme čas a miesto“, „Neposkytujem poradenstvo po večeroch ani cez víkend“, alebo „Nezastupujem vás pred úradmi, ale môžem vám pomôcť pripraviť sa“. Jasne nastavené pracovné hranice pomáhajú obom stranám – rodič, ktorý prijíma pomoc, vie, čo môže očakávať, a vy sa necítite preťažení alebo zneužití.

Stanovenie hraníc nie je o odmietaní ľudí, ale o zdravom nastavení vzťahu. Dáva jasne najavo: **„Záleží mi na vás, preto potrebujem, aby sme spolupracovali spôsobom, ktorý je dobrý pre nás oboch.“** Neformálne poradenstvo tak môže byť dlhodobou udržateľné, bezpečné a zmysluplné.

Neformálne poradenstvo je výnimočné tým, že vychádza zo spoločnej skúsenosti – rodič radí rodičovi. Práve táto blízkosť však môže prinášať aj výzvy. Mnohí neformálni poradcovia sa chcú úprimne podeliť o to, čo im pomohlo, chcú byť oporou a podporou. Ak si pri tom však nechránia vlastné hranice, môžu sa rýchlo cítiť vyčerpaní, zahltení a neistí v tom, čo je „ešte v poriadku“ a čo už nie. Stanovenie hraníc v rovesníckom poradenstve veľmi dôležité, lebo hranice vám:

- **chránia vašu energiu a čas.** Ako rodič dieťaťa so zdravotným postihnutím máte už aj bez poradenstva množstvo povinností, starostí a emócií. Ak sa nepostaráte o seba, nebudete môcť pomáhať iným. Jasné hranice – napríklad kedy a ako si dostupný/á, koľko času venujete poradenstvu – vám pomôžu udržať rovnováhu medzi pomocou druhým a starostlivosťou o seba.
- **pomáhajú udržiavať jasný vzťah.** Ako neformálny poradca nie ste záchranca, ani terapeut, lekár či úradník. Ste sprievodca – niekto, kto kráča popri druhom rodičovi, ale nerobí veci namiesto neho. Bez jasných hraníc sa môže stať, že sa rodičia začnú na vás príliš spoliehať, očakávať od vás rozhodnutia či riešenia, ktoré vám neprináležia dávať. Hranice pomáhajú určiť vašu rolu a zamedzujú zmätok v očakávaniach.
- **podporujú budovanie dôvery.** Keď poradca jasne povie, čo ponúka, kedy je dostupný a čo už presahuje jeho možnosti, druhý rodič vie, na čom je. Takýto priestor je bezpečný, predvídateľný a dôveryhodný – a práve ten je základom dobrého vzťahu.

- **pomáhajú predísť aj vyhoreniu.** Neformálne poradenstvo je emocionálne náročné – často počúvate silné príbehy, pracujete s bolesťou, neistotou, hnevom alebo zúfalstvom. Ak nemáte jasne nastavené hranice, môže sa stať, že sa problémom iných začnete príliš vnútorne pripájať, preberať ich na seba a cítiť sa bezmocne. To vedie k únave, frustrácii a strate chuti pomáhať. Hranice sú teda spôsob, ako si chrániť svoju duševnú pohodu a zostať dostupný pre druhých dlhodobo a s pokojom.

Správne nastavené hranice nie sú prekážkou v pomoci – sú jej zdravým základom. Pomáhajú vám zostať silným oporným bodom pre druhých a zároveň rešpektovať aj svoje vlastné potreby.

Typy hraníc pre neformálnych poradcov

Každý neformálny poradca – teda rodič, ktorý podporuje iného rodiča dieťaťa so zdravotným postihnutím – potrebuje vedieť, aké typy hraníc si môže a má nastaviť, aby bola pomoc druhému bezpečná, jasná a dlhodobo udržateľná.

Nižšie nájdete prehľad **piatich typov hraníc**, ktoré sú v rovesníckom poradenstve obzvlášť dôležité:

- **Časová hranica** je dôležitá preto, aby sa poradenstvo nepretiahlo do chvíľ, keď potrebujete čas pre seba alebo svoju rodinu. Aj keď chcete pomôcť, nemôžete byť k dispozícii neustále. Stanovenie konkrétneho času pomáha udržiavať rovnováhu.
- **Emocionálna hranica** znamená, že aj keď súcitíte s druhým rodičom, nenesiete zodpovednosť za jeho rozhodnutia. Môžete byť oporou, ale nemôžeme žiť jeho život ani vyriešiť všetko za neho.
- **Fyzická hranica** pomáha udržať pocit bezpečia. Niekedy je vhodnejšie stretnúť sa na neutrálnom alebo verejnom mieste, alebo využívať online stretnutia, ktoré sú praktické a menej zaťažujúce.

- **Digitálna hranica** sa týka najmä komunikácie cez telefón, e-mail alebo správy. Aj keď máte mobil stále pri sebe, neznamená to, že musíte okamžite odpovedať. Je v poriadku nastaviť si, kedy a ako reagujete.
- **Hranica v roli poradcu** je možno najdôležitejšia. Neformálny poradca je sprievodca – nie terapeut, nie lekár, nie úradník. Je to človek, ktorý vie, aké to je, a vie druhého pochopiť. Ale zároveň si je vedomý toho, kde končia jeho kompetencie a kedy je potrebné odporučiť odbornú pomoc.

Ku každému typu je pripojený aj jednoduchý príklad, ktorý môžete použiť alebo si prispôbiť podľa vlastnej situácie.

Typ hranice	Príklad
Časová	„Môžeme sa porozprávať v utorok medzi 10:00 – 11:00.“
Emocionálna	„Rozumiem ti, ale tvoje rozhodnutia nemôžem urobiť za teba.“
Fyzická	„Stretneme sa na verejnom mieste alebo online.“
Digitálna	„Odpovedám na správy v pracovných hodinách.“
Rola poradcu	„Som tvoj rovesník, nie odborník. Môžem ťa vypočuť a povzbudiť.“

Keď máte tieto hranice jasne nastavené, viete sa v poradenstve cítiť istejšie, vyrovnanejšie a poskytovať pomoc, ktorá je zrozumiteľná, rešpektujúca a udržateľná.

Ako si nastaviť a udržať hranice

Nastavenie hraníc v rovesníckom poradenstve nie je o tom, že by si bol neochotný alebo necitlivý – práve naopak. Jasné a zdravé hranice vytvárajú priestor, kde sa môže rozvíjať dôvera, rešpekt a bezpečná komunikácia:

1. Prvým krokom je **jasná komunikácia**. Už na začiatku poradenstva povedzte, čo ponúkate a za akých podmienok. Napríklad: „Poradenstvo trvá 30 minút“ alebo

„Stretávam sa s rodičmi v pracovných dňoch medzi 9:00 a 15:00.“ Takto nastavíte očakávania hneď na začiatku a predídete nedorozumeniam.

2. Pri nastavovaní hraníc je dôležité **nájsť rovnováhu** – byť ani príliš tvrdý, ani príliš mäkký. Príliš tvrdé hranice môžu pôsobiť chladne alebo odmietavo, zatiaľ čo príliš mäkké môžu viesť k tomu, že sa poradca cíti vyčerpaný a nepočutý. Hranice majú byť láskavé, ale zároveň pevné.
3. Veľmi podstatná je **dôslednosť**. Ak ste raz nastavili pravidlá, mali by platiť pre všetkých – aj pre ľudí, ktorých poznáte osobne alebo máte k nim bližší vzťah. Keď pravidlá prispôbujete podľa nálady alebo výnimočných okolností, môže to spôsobiť zmätok a narušiť dôveru.
4. Nebojte sa **povedať „nie“**, ak cítite, že je to potrebné. Odmietnutie neznamena, že druhého človeka nemáte rád alebo mu nechcete pomôcť – je to spôsob, ako chrániť svoje vlastné hranice, čas a energiu. Ak ste nie istý/á, ktoré sú vaše hranice, môže vám pomôcť, ak ich **napišete vopred**. Takýto zoznam vám pomôže uvedomiť si, kde sú vaše limity a čo potrebujete na to, aby ste sa cítili v poradenstve dobre.

Čo robiť, keď niekto vaše hranice nerešpektuje?

Aj keď svoje hranice jasne komunikujete, môže sa stať, že ich niekto nebude rešpektovať. V takej situácii je dôležité zachovať pokoj a znova **jasne a pokojne zopakovať hranicu**. Napríklad: „Rozumiem, že by si sa chcel ešte porozprávať, ale poradenstvo sme si dohodli na 30 minút a tento čas uplynul.“

Pomáha, ak **vysvetlíte, prečo je daná hranica pre teba dôležitá**. Napríklad: „Potrebujem si chrániť svoj čas, aby som mohol/a byť prítomný aj pre svoju rodinu.“ Často stačí, ak ľudia pochopia dôvod a prijmú vaše nastavenie.

Ak však niekto **opakovane ignoruje vaše hranice**, máte právo ukončiť rozhovor alebo spoluprácu. Nie je to o treste, ale o starostlivosti o seba. Nemusíte sa cítiť vinní za to, že ste sa rozhodli ochrániť svoje duševné a fyzické zdravie.

Nezabúdajte: **Vaše hranice sú dôležité**. Vďaka nim dokázate dlhodobo poskytovať podporu bez pocitu využívania a vyčerpania. Aj vy máte právo na bezpečný priestor, kde môžete pomáhať iným – a zároveň byť v súlade so sebou samými.

3.2. Riešenie konfliktov v neformálnom poradenstve

Úvod

Cieľom tejto časti vzdelávania je pomôcť vám ako neformálnym poradcom lepšie porozumieť konfliktom – prečo vznikajú a ako ich riešiť tak, aby neškodili, ale podporovali zdravé a rešpektujúce vzťahy. Naučíte sa rozoznávať rôzne typy konfliktov, vnímať napäté situácie s odstupom a zvládať ich bez zbytočných emócií. Zoznámite sa s jednoduchými technikami, ako je aktívne počúvanie, „Ja-odkazy“ a základy asertívnej komunikácie, ktoré môžete využiť v práci s rodičmi aj vo vlastnom živote.

Získané vedomosti Vám umožnia poskytovať podporu s väčším pokojom a istotou, aj v náročných chvíľach. Zároveň Vám pomôžu udržať si rovnováhu a porozumenie v každodenných situáciách – v rodine, v škole, u lekára či v kontakte s inštitúciami a vo vzťahoch s inými ľuďmi.

Čo je konflikt a prečo vzniká?

Konflikt je bežná súčasť života každého človeka. Vzniká vtedy, keď dvaja alebo viacerí ľudia majú odlišné názory, potreby, predstavy alebo ciele a tieto rozdiely sa dostanú do vzájomného rozporu. Konflikt nemusí byť hneď niečo negatívne. Môže byť aj príležitosťou na zmenu, rast alebo lepšie porozumenie medzi ľuďmi – ak sa s ním pracuje správne.

V rodinách, kde vyrastá dieťa so zdravotným postihnutím, sa konflikty môžu objavovať častejšie – z dôvodu stresu, únavy, strachu alebo nepochopenia. Môžu vzniknúť medzi rodičmi navzájom, medzi rodičom a odborníkom (napr. lekárom, učiteľom), ale aj medzi rodičmi a širšou rodinou či komunitou.

Konflikty vznikajú z rôznych príčin. Medzi najčastejšie patria:

- **Rozdielne potreby a hodnoty** – napríklad jeden rodič si myslí, že dieťa potrebuje viac disciplíny, druhý viac lásky a slobody.

- **Nedorozumenia a zlá komunikácia** – keď si ľudia zle rozumejú, alebo hovoria medzi sebou spôsobom, ktorý môže znieť útočne alebo odmietavo.
- **Emócie a stres** – keď sú ľudia unavení, vystrašení alebo nahnevaní, môžu reagovať výbušne alebo neprimerane.
- **Nespravodlivosť alebo nerovnováha** – keď sa niekto cíti, že ho druhý nepočúva, že jeho potreby nie sú dôležité, alebo že je zaťažovaný viac ako iní.
- **Rozdielne informácie alebo očakávania** – napríklad keď rodič očakáva od školy určitú pomoc a škola to nevie alebo nechce zabezpečiť.

Typy konfliktov

Poznáme viacero typov konfliktov. Tu sú tie najčastejšie, s ktorými sa môžete stretnúť v živote a aj pri rovesníckom poradenstve:

1. **Vnútorňý konflikt** – odohráva sa vo vnútri človeka. Rodič napríklad nevie, či má ísť na stretnutie do školy alebo zostať doma so svojím dieťaťom. Má dilemu a cíti v sebe napätie.
2. **Medziľudský konflikt** – vzniká medzi dvomi alebo viacerými ľuďmi. Napríklad medzi mamou a otcom, keď sa nezhodnú, ako vychovávať dieťa. Alebo medzi rodičom a učiteľom, keď majú rozdielny pohľad na schopnosti dieťaťa.
3. **Skupinový konflikt** – týka sa skupín ľudí, napríklad medzi rodičmi a odborníkmi v zariadení. Môže ísť aj o konflikty v komunite, kde sa niekto cíti vylúčený alebo nedostatočne podporený.
4. **Hodnotový konflikt** – vzniká vtedy, keď majú ľudia rozdielne presvedčenia alebo hodnoty. Napríklad keď jeden rodič verí, že dieťa má byť integrované do bežnej školy a iný rodič to považuje za nevhodné.
5. **Konflikt záujmov** – nastáva, keď dvaja ľudia chcú niečo, čo si navzájom odporuje. Napríklad keď dve rodiny žiadajú o jedno miesto v špeciálnom zariadení.

Modely riešenia konfliktov

Keď dôjde ku konfliktu, dôležité je nielen pochopiť, prečo vznikol, ale aj vedieť, **ako ho riešiť**. Ako neformálny poradca je dôležité poznať základné **modely (spôsoby) riešenia konfliktov**, aby ste mohli lepšie pomôcť iným rodičom v náročnej situácii. Cieľom nie je vyhrať hádku, ale nájsť riešenie, ktoré pomôže dieťaťu a posilní rodinu.

1. Model piatich štýlov riešenia konfliktov podľa Thomasa a Kilmanna

Tento model ukazuje **päť základných štýlov**, ako ľudia pristupujú ku konfliktu. Závisí to od toho, **do akej miery chcú presadiť seba** a **do akej miery sú ochotní brať ohľad na druhých**.

Štýl riešenia	Čo znamená	Kedy sa používa
Sút'aženie	Osoba sa snaží presadiť svoj názor za každú cenu.	V krízovej situácii, keď je potrebné rýchle rozhodnutie.
Prispôsobenie	Človek sa podriadi, ustúpi druhému.	Keď je vzťah dôležitejší ako konkrétny problém.
Vyhýbanie sa	Konflikt sa ignoruje, odkladá alebo obchádza.	Keď nie je správny čas na riešenie alebo konflikt je malý.
Kompromis	Obe strany sa vzdajú niečoho a dohodnú sa „napoly“.	Keď je čas obmedzený a je potrebné rýchle riešenie.
Spolupráca	Hľadá sa riešenie výhodné pre obe strany (win-win).	Keď je čas a ochota hľadať spoločné, trvalé riešenie.

Príklad:

Dvaja rodičia sa nezhodujú na tom, ako často má dieťa chodiť na rehabilitáciu. Matka chce každý deň, otec dvakrát do týždňa.

- Pri **kompromise** sa dohodnú na troch dňoch.
- Pri **spolupráci** si vypočujú svoje dôvody, poradia sa s lekárom a nájdu riešenie, ktoré zohľadňuje zdravie dieťaťa aj rodinný režim.

2. Model „NVC“ – Nenásilná komunikácia (Nonviolent Communication)

Tento model pomáha ľuďom komunikovať tak, aby sa **znížilo napätie** a zvýšilo porozumenie.

Vyvinul ho **Marshall Rosenberg** a má štyri kroky:

1. **Pozorovanie** – Čo sa naozaj stalo? (bez hodnotenia)
„Ked' učiteľ včera povedal, že Janko nedáva pozor...“
2. **Pocity** – Ako sa pri tom cítim?
„...cítala som sa smutná a sklamaná...“
3. **Potreby** – Čo naozaj potrebujem?
„...lebo potrebujem, aby moje dieťa bolo v škole prijaté a podporované.“
4. **Žiadosť** – Čo konkrétne by som si priala, aby sa stalo?
„Chcela by som si s vami sadnúť a porozprávať sa o tom, ako môžeme Janka lepšie podporiť.“

Tento spôsob vyjadrovania **nerozkazuje, neobviňuje a neútočí**. Pomáha zamerať sa na potreby a riešenie, nie na hľadanie vinníka.

3. Krokový model riešenia konfliktu

Tento model je vhodný pre každodennú prax a dá sa použiť aj v rovesníckom poradenstve.

Pomáha systematicky riešiť konflikt krok po kroku:

1. **Upokojenie situácie** – najprv sa upokojiť, nehovoriť v afekte.
2. **Pomenovanie problému** – čo sa naozaj stalo? Čo je predmet sporu?
3. **Vyjadrenie pocitov a potrieb** – každý povie, ako sa cíti a čo potrebuje.
4. **Hľadanie spoločného riešenia** – čo by mohlo vyhovovať obom?
5. **Dohoda a kontrola** – na čom sa vieme dohodnúť? Ako to budeme sledovať?

Pomôcka: Pri práci s rodičmi možno použiť vetu:

„Poďme sa spolu pozrieť na to, čo každého trápi a čo by sme s tým mohli urobiť.“

Vybrané zásady verbálnej komunikácie v konfliktoch

Aktívne počúvanie

Aktívne počúvanie je základom každého dobrého riešenia konfliktu. Znamená to, že človeka nepočúvame len „ušami“, ale aj srdcom a záujmom. Ukazujeme, že mu naozaj rozumieme.

Znaky aktívneho počúvania:

1. **Pozeráme sa na človeka**, neodbiehame pohľadom ani inou činnosťou.
2. **Neprerušujeme ho** – necháme ho dopovedať.
3. **Opakujeme** vlastnými slovami, čo sme počuli – napr.:
„Rozumiem správne, že sa cítiš preťažená, lebo nemáš nikoho, kto by ti pomohol s dcérou?“
4. **Ukazujeme empatiu** – napr.:
„Chápem, že je to pre teba veľmi ťažké.“

Aktívne počúvanie je dôležité pri konflikte, lebo pomáha uvoľniť napätie, druhá strana cíti, že ju niekto berie vážne a môžete lepšie pochopiť potreby človeka, a tým aj lepšie hľadať riešenie.

JA – odkaz, Ty-odkaz

Jednou z obvyklých základných vecí je naučiť sa komunikovať v konflikte takzvaným **JA-odkazom**, ktorý rozpracoval Thomas Gordon vo svojich tréningových knihách pre rodičov a manažérov (1995).

V konfliktných situáciách často hrá rozhodujúcu úlohu **spôsob, akým hovoríme** – teda **ako formulujeme svoje vety a čo tým druhému človeku dávame najavo**. Dve základné formy vyjadrovania, ktoré majú veľmi odlišný účinok, sú:

- „**Ty-odkaz**“ – zameriava sa na druhého a často znie ako výčitka alebo obvinenie.
- „**Ja-odkaz**“ – vyjadruje, ako sa cítime a čo potrebujeme, bez obviňovania druhého.

„**Ty-odkaz**“ je výrok, v ktorom **ukazujeme prstom na druhého** a vyjadrujeme, čo urobil zle, čo nám vadí alebo čo by mal zmeniť. Môže pôsobiť **útočne, obviňujúco alebo kriticky**, a preto často vyvoláva obrannú reakciu.

Príklady „Ty-odkazov“:

- „Ty nikdy nepočúvaš, keď ti niečo hovorím!“
- „Ty si ma úplne ignorovala!“
- „Ty si zase meškal, ty si nezodpovedný.“

Ako pôsobí „Ty-odkaz“?

- Druhá osoba sa môže cítiť **napadnutá, zahanbená alebo obvinená**.
- Môže reagovať **vzдорom, obranou alebo útokom**.
- Konflikt sa často ešte **zhorší**.

„Ja-odkaz“ je spôsob komunikácie, pri ktorom **hovoríme o sebe** – o svojich pocitoch, potrebách alebo očakávaniach – bez toho, aby sme obviňovali druhého. Pomáha vytvárať **rešpektujúce a konštruktívne prostredie**.

Z čoho sa skladá „Ja-odkaz“?

- Popis situácie (bez hodnotenia)
- Vyjadrenie pocitu (napr. „cítim sa...“)
- Vysvetlenie potreby alebo dôvodu
- Návrh riešenia alebo prosba

Príklad „Ja-odkazu“:

„Keď mi počas rozhovoru neodpovedáš, **cítim sa prehliadaná a je pre mňa ťažké pokračovať v rozhovore**. Bolo by pre mňa **dôležité**, aby si mi dal najavo, že ma počúvaš.“

Situácia	Ty-odkaz	Ja-odkaz
Dieťa opakovane nechce spolupracovať	„Ty si lenivý, nikdy neurobíš, čo ti poviem!“	„Cítim sa unavená, keď opakovane musím hovoriť to isté. Pomohlo by mi, keby si ma počúval hneď na prvýkrát.“
Rodič cíti, že ho partner neberie vážne	„Ty ma vôbec neberieš vážne!“	„Cítim sa zranený, keď nereaguješ na to, čo hovorím. Potrebujem cítiť, že moje slová majú pre teba význam.“

Prečo používať „Ja-odkazy“ v rovesníckom poradenstve?

- Znižujú napätie a obranné reakcie.
- Podporujú **otvorenú a úctivú komunikáciu**.
- Pomáhajú druhému **lepšie porozumieť našim pocitom a potrebám**.
- Sú vhodné aj na **modelovanie komunikácie**, ktorú sa rodič môže naučiť používať doma alebo vo vzťahoch s odborníkmi.

Asertívna komunikácia – hovoriť jasne, úctivo a s rešpektom

Asertívna komunikácia je spôsob vyjadrovania, pri ktorom človek hovorí **úprimne, priamo a slušne**, bez toho, aby útočil na druhých alebo sa im podriaďoval. Vďaka asertivite dokážeme **jasne povedať, čo cítime, čo potrebujeme a čo si myslíme**, a zároveň **rešpektujeme aj druhého človeka**.

Pre neformálneho poradcu je asertívna komunikácia veľmi dôležitá – pomáha vytvárať dôveru, udržiavať rešpektujúce vzťahy a riešiť konflikty bez zbytočných hádok či ticha.

Asertívne vyjadrovanie sa líši od dvoch iných štýlov: **pasívneho** (kedy človek mlčí alebo ustupuje) a **agresívneho** (kedy kričí, obviňuje alebo útočí). **Asertivita je zlatá stredná cesta** – umožňuje brániť svoje práva a zároveň zachováva rešpekt.

Príklad zo života:

Rodič je preťažený a potrebuje pomoc od partnera pri starostlivosti o dieťa.

Štýl	Príklad výroku
Ak sa vyjadrí pasívne , povie:	„Nevadí, že to vždy robím ja... nejako to zvládnem.“
Ak použije asertívnu komunikáciu , povie:	„Cítim sa preťažená. Potrebovala by som, aby si mi pomohol s večernou starostlivosťou o syna.“
Ak zareaguje agresívne , povie:	„Ty nikdy nič neurobíš! Všetko je len na mne!“

Asertivita pomáha aj pri stanovovaní hraníc, napríklad keď neformálny poradca potrebuje odmietnuť ďalšiu požiadavku, lebo už nemá kapacitu. Vtedy môže povedať: *„Ďakujem, že sa na mňa obraciaš, ale tento týždeň už nemôžem pomôcť. Môžeme si dohodnúť nový termín na budúci týždeň.“*

Asertívna komunikácia je založená na **"Ja-odkazoch"** – teda hovoríme o svojich pocitoch a potrebách bez obviňovania druhého. Napríklad namiesto „Ty ma ignoruješ!“ môžeme povedať: *„Cítim sa prehliadnutá, keď nedostanem odpoveď. Potrebujem vedieť, že ma počúvaš.“*

Čo je podstatou asertivity?

- Otvorene vyjadrujem svoje názory, pocity a potreby.
- Neútočím, neobviňujem a nikoho neponižujem.
- Rešpektujem aj druhých, aj seba.
- Viem povedať „nie“ bez výčitiek.
- Viem prijať spätnú väzbu a komunikovať bez zbytočného napätia.

Asertivita je zručnosť, ktorú sa dá naučiť. Pomáha v každodennom živote aj v poradenstve – posilňuje vzťahy, znižuje konflikty a podporuje dôstojnosť na oboch stranách. Pre neformálneho poradcu je to dôležitý nástroj, vďaka ktorému dokáže byť oporou aj príkladom pre ostatných rodičov.

3.3. Riadenie času

Úvod

Cieľom tohto modulu je poskytnúť vám ako neformálnym poradcom praktické a zrozumiteľné poznatky o riadení času. Naučíte sa rozlišovať medzi dôležitými a naliehavými úlohami, efektívne si plánovať deň, určovať si priority a využívať jednoduché nástroje, ktoré vám pomôžu zvládať každodenné výzvy spojené so starostlivosťou o dieťa a zároveň si vytvoriť priestor na oddych.

Vďaka zvládnutiu základných princípov časového manažmentu budete schopní lepšie plánovať a organizovať svoj čas, zvládať nečakané situácie a rozptyľovače, nastaviť si zdravé hranice vo svojich aktivitách a efektívnejšie pomáhať rodičom v podobnej životnej situácii.

Čo znamená riadenie času?

Pre rodičov detí so zdravotným postihnutím má riadenie času špeciálny význam. Starostlivosť o dieťa so zdravotným postihnutím často prináša nepredvídateľné situácie, rôzne návštevy lekárov, terapií či školských aktivít. Okrem toho je potrebné zvládať aj bežné domáce povinnosti, prácu a osobný život. Dobré zvládanie času vám môže pomôcť udržať rovnováhu medzi všetkými týmito úlohami a predísť pocitu preťaženia.

Pre neformálnych poradcov, ktorí poskytujú podporu rodičom v podobnej situácii, je riadenie času kľúčové nielen pre vlastnú pohodu, ale aj pre kvalitu poradenstva. Ak dokážete svoj čas efektívne využiť, získate viac priestoru na venovanie sa potrebám rodičov, lepšie zvládnete stretnutia a prispějete k vytváraniu bezpečného a dôveryhodného prostredia pre svojich rovesníkov.

Základné princípy riadenia času

Poznať svoje priority – rozdiel medzi dôležitým a naliehavým

Jedným z najdôležitejších pravidiel efektívneho riadenia času je vedieť, čo je pre nás dôležité a čo je len naliehavé. Dôležité úlohy sú tie, ktoré nám pomáhajú dosiahnuť naše ciele alebo sú pre nás významné z dlhodobého hľadiska. Naliehavé úlohy vyžadujú rýchlu reakciu, často kvôli vonkajším okolnostiam, ale nemusia byť vždy najdôležitejšie.

Príklad: Ak je pre rodiča dôležité tráviť kvalitný čas s dieťaťom, potom plánovanie spoločných aktivít je dôležité. Ak však prichádza naliehavá správa od školy o schôdzke, tá môže vyžadovať okamžitú reakciu, hoci nemá dlhodobý význam.

Jednoduchý spôsob (**Eisenhowerova matica**), ako si určiť priority, je rozdeliť úlohy do štyroch skupín:

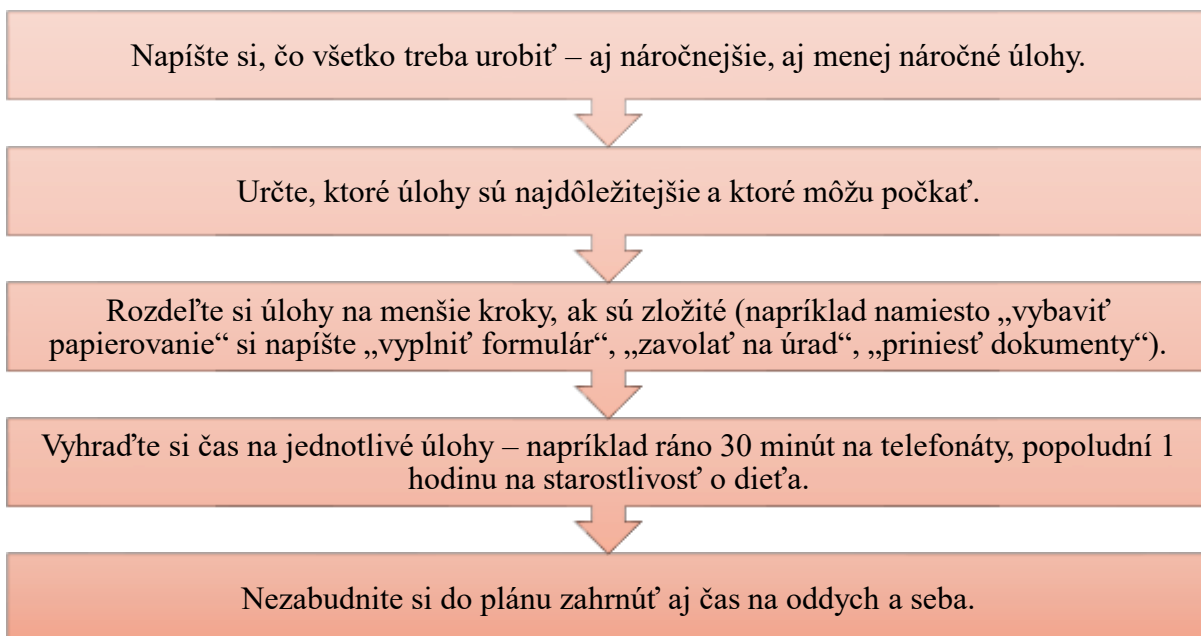


Zamerajte sa najmä na prvé dve skupiny.

Plánovanie ako nástroj efektívneho riadenia času

Plánovanie je základom toho, aby sme vedeli, čo a kedy chceme robiť. Pomáha nám mať prehľad o všetkých povinnostiach a zároveň nám dáva pocit kontroly a pokoja. Plánovať nemusí byť zložité – stačí si každý deň alebo týždeň vyčleniť pár minút na zostavenie zoznamu úloh.

Ako plánovať efektívne?



Pri plánovaní je dobré používať jednoduché pomôcky – papierový kalendár, poznámkový zošit alebo aplikáciu v mobile. Každý si môže vybrať, čo mu najviac vyhovuje.

Plánovanie nám pomáha vidieť, čo všetko máme pred sebou, a zároveň nás chráni pred pocitom chaosu a preťaženia. Keď máme jasný plán, vieme lepšie povedať „nie“ veciam, ktoré by nás mohli zbytočne vyviesť z rytmu.

Ako rozpoznať zlodejov času

„Zlodeji času“ sú tie veci, ktoré nám nevedomky kradnú čas a bránia v sústredení sa na podstatné úlohy. Často si ani neuvedomujeme, ako veľmi nás rozptyľujú.

Medzi najčastejšie zlodeji času patria:

- nečakané telefonáty alebo správy,
- príliš časté používanie mobilu a sociálnych sietí,
- dlhé rozhovory, ktoré nevedú k riešeniu,
- neplánované návštevy,
- rozhodovanie sa v poslednej chvíli, čo robiť ďalej.

Aby sme tieto rozptyľovače zvládli, je potrebné ich najskôr rozpoznať a vedome obmedziť.

Niekoľko tipov, ako sa s nimi vysporiadať:

- Ak je to možné, počas práce si **vypnite notifikácie v telefóne** alebo nastavte čas, kedy budete správy kontrolovať.
- Nastavte si čas, **kedy môžete prijať telefonáty alebo návštevy**, a ostatným to pokojne oznámte.
- **Naučte sa zdvorilo a pevne povedať „nie“**, keď niekto preruší váš čas bez dôležitého dôvodu.
- **Sledujte sami seba** – kedy a ako často vás rozptyľujú rôzne veci, a pokúste sa ich minimalizovať.
- **Vytvorte si „časový blok“** – vyhradte si konkrétny čas len na jednu úlohu bez prerušení.

Rozpoznanie a zvládnutie týchto „zlodejov času“ vám pomôže ušetriť veľa cenného času a zároveň zníži stres a pocit chaosu vo vašom dni.

Praktické nástroje a metódy na riadenie času

– Zoznam úloh (to-do list) – jednoduchý a prehľadný

Zoznam úloh je základným a veľmi jednoduchým nástrojom na lepšie riadenie času. Ide o zoznam všetkého, čo chcete v danom dni, týždni alebo období urobiť. Zápis úloh vám pomáha nestratiť sa v množstve povinností a jasne vidieť, čo je ešte potrebné dokončiť.

– Plánovanie dňa a týždňa – ako si zostaviť rozumný plán

Plánovanie je kľúčové pre efektívne využitie času. Na začiatku týždňa si môžete vytvoriť hrubý plán, kde si naplánujete hlavné úlohy a aktivity. Každý deň potom môžete plán konkretizovať a doplniť. Pri plánovaní dňa je dobré začať tými najdôležitejšími úlohami, ktoré musia byť splnené. Počas dňa nezabúdajte vyhradiť čas aj na prestávky a oddych, aby ste nevyhoreli. V pláne nezabudnite ponechať rezervu pre nečakané udalosti alebo úlohy, ktoré môžu prísť počas dňa. Takto budete pripravení a nebudete sa cítiť preťažení.

– Technika Pomodoro (práca v časových intervaloch)

Technika Pomodoro je jednoduchá metóda na udržanie koncentrácie pri práci alebo iných úlohách. Spočíva v tom, že pracujete 25 minút úplne sústredene a potom si dáte krátku prestávku (5 minút). Po štyroch takýchto cykloch nasleduje dlhšia prestávka (15 – 30 minút).

Táto technika pomáha rozložiť čas tak, aby ste pracovali efektívne, ale zároveň nezabúdali na odpočinok. Pomáha predchádzať únave a zlepšuje schopnosť sústrediť sa.

– Princíp „stop-time“ (ako vedieť, kedy prestať)

Princíp „stop-time“ znamená nastaviť si vopred časový limit pre každú aktivitu. Napríklad, ak plánujete napísať správu, môžete si povedať: „Budem na tom pracovať 30 minút, potom prestanem.“ Ak úlohu nedokončíte, môžete ju doplniť neskôr alebo zhodnotiť, či je naozaj nevyhnutné ju ďalej riešiť. Tento prístup pomáha neplytvat časom a sústrediť sa na podstatné veci.

– Využitie jednoduchých pomôcok (papierový kalendár, mobil, poznámky)

Na riadenie času nemusíte mať zložité programy. Veľmi účinné sú jednoduché pomôcky, ktoré máte vždy po ruke:

- **Papierový kalendár alebo diár** – môžete si doň zapisovať plánované aktivity, termíny a úlohy. Máte ich stále pred očami a ľahko si ich pripomeniete.
- **Mobilný telefón** – väčšina smartfónov má kalendár a aplikácie na poznámky, pripomienky alebo to-do listy. Môžete si nastaviť upozornenia, ktoré vás v správny čas upozornia na dôležité úlohy.
- **Poznámkový zošit** – na zapisovanie nápadov, poznámok z poradenstva alebo krátkych zoznamov úloh. Je praktický najmä vtedy, keď nemáte pri sebe mobil alebo kalendár.

Dôležité je nájsť si taký spôsob, ktorý vám vyhovuje a budete ho používať pravidelne. Pravidelné zapisovanie a kontrola úloh vám pomôže mať všetko pod kontrolou a lepšie zvládať každodenné povinnosti.

Nastavenie hraníc a vyváženie aktivít

Ako povedať „nie“ bez výčitiek

Pre rodičov, ktorí pomáhajú iným rodičom, je dôležité vedieť si nastaviť svoje hranice. Často totiž chcú byť všade a pre všetkých, čo vedie k vyčerpaniu. Naučiť sa povedať „nie“ je preto základný krok k ochrane vlastného času a energie. Povedať „nie“ nemusí byť hrubé alebo nezdvorilé. Stačí byť úprimný a láskavý. Môžete povedať napríklad: „Ďakujem, že si na mňa myslel, ale teraz nemôžem pomôcť, pretože mám veľa povinností.“

Dôležitosť času pre seba (oddych, regenerácia)

Čas pre seba nie je luxus, ale nevyhnutná súčasť zdravého životného štýlu. Bez oddychu sa unavíte, klesne vám energia a schopnosť pomáhať druhým.

Venovať si pravidelne čas na oddych, hobby alebo jednoduché chvíle pokoja pomáha načerpať silu a lepšie zvládať náročné situácie. Môže to byť prechádzka, čítanie knihy, krátka meditácia alebo len ticho bez povinností.

Práca s prioritami: ako si nastaviť realistické ciele

Reálne nastavené ciele sú kľúčom k úspešnému riadeniu času. Ak si stanovíte príliš veľa úloh alebo príliš náročné ciele, môže to viesť k frustrácii a pocitu zlyhania. Je dôležité si uvedomiť

svoje možnosti a limity – koľko času a energie môžete denne venovať. Skúste si rozdeliť väčšie ciele na menšie kroky, ktoré môžete postupne plniť.

Pri nastavovaní priorít si vždy zvolte pár hlavných cieľov, na ktorých budete pracovať, a ostatné nechajte na neskôr. Tento prístup vám pomôže sústrediť sa a vyhnúť sa rozptyľovaniu.

Jednou z najpraktickejších pomôcok pri formulovaní cieľov je metóda **SMART**. SMART ciele by mali byť:

- **S – špecifické**: Cieľ musí byť jasne formulovaný. Namiesto „Chcem si zlepšiť život“ povedz napríklad „Chcem sa naučiť lepšie plánovať svoj deň“.
- **M – merateľné**: Cieľ musíš vedieť odmerať. Napr. „Budem si každý večer 10 minút plánovať nasledujúci deň“.
- **A – dosiahnuteľné (angl. achievable)**: Cieľ by mal byť reálny vzhľadom na vaše schopnosti a možnosti.
- **R – relevantné**: Cieľ má dávať zmysel vo vašom živote – mal by byť dôležitý pre vašu aktuálnu situáciu alebo budúcnosť.
- **T – časovo ohraničené**: Ku každému cieľu si stanovte časový rámec. Napr. „Do konca tohto mesiaca budem používať týždenný plánovač každý deň“.

Ak si cieľ stanovíte podľa týchto pravidiel, je oveľa pravdepodobnejšie, že ho aj skutočne dosiahnete.

Riešenie bežných problémov a výziev v oblasti riadenia času

Nečakané situácie a ich zvládanie

V živote rodičov detí so zdravotným postihnutím sa často objavujú nečakané situácie – náhle zdravotné problémy dieťaťa, mimoriadne povinnosti alebo krízové chvíle. Je dôležité mať pripravený plán aj na takéto situácie.

Jednou z metód je mať v pláne vždy rezervný čas na neočakávané udalosti. Ak sa niečo stane, nemusíte panikáriť, ale viete, že máte možnosť posunúť niektoré menej dôležité úlohy.

Niekedy pomáha aj schopnosť požiadať o pomoc – či už partnera, rodinu, priateľov alebo komunitu. Nie ste sami, a zdieľanie starostí môže uľahčiť zvládanie náročných momentov.

Emócie a únava – ako ich zvládnuť, aby nebránili efektívnemu využívaniu času

Emócie ako stres, smútok, frustrácia či únava môžu výrazne ovplyvniť vašu schopnosť sústrediť sa a efektívne využívať čas. Je prirodzené, že sa objavujú, najmä keď čelíte náročným situáciám.

Dôležité je naučiť sa tieto emócie vnímať a prijímať bez sebakritiky. Pomôže, ak si nájdete chvíľu na upokojenie – dýchanie, krátku prechádzku alebo rozhovor s blízkou osobou.

Regulácia emócií je súčasťou starostlivosti o seba. Ak si dovoľíte cítiť a spracovať svoje pocity, nebudú vás tak veľmi brániť v každodenných činnostiach.

Ako sa vyhnúť pocitu preťaženia

Pocit preťaženia je bežný, keď máme príliš veľa povinností a cítime, že nemáme dost' času na všetko. Tomu sa dá predísť tým, že pravidelne kontrolujete svoj plán, upravujete priority a nebojíte sa požiadať o pomoc.

Dôležité je tiež nevynechávať čas na oddych a svoje záľuby, ktoré vám pomáhajú nabráť energiu. Keď sa cítite preťažení, skúste sa na chvíľu zastaviť a zamyslieť sa, čo môžete urobiť inak alebo čo na čas počkať.

Pamätajte, že zvládanie času nie je o tom robiť všetko naraz, ale vedieť si nastaviť tempo a priority tak, aby ste si vedeli zachovať rovnováhu a pohodu.

3.4. Etické princípy v neformálnom poradenstve

Úvod

Cieľom tejto témy je podporiť vaše porozumenie významu etických princípov v neformálnom poradenstve, najmä v kontexte podpory rodičov detí so zdravotným postihnutím. Po

absolvovaní témy budete vedieť vysvetliť, čo znamená etika v poradenstve, a prečo je dôležité dodržiavať určité zásady aj v roli neformálneho poradcu.

Oboznámite sa so základnými etickými princípmi, ako sú dôvernosť, rešpekt, rovnosť, neškodenie, dobrovoľnosť a zodpovednosť. Naučíte sa, ako ich uplatňovať v bežných situáciách, s ktorými sa môžete stretnúť počas rozhovorov s inými rodičmi.

Získate tiež schopnosť rozpoznať situácie, ktoré môžu predstavovať etickú dilemu, a dozviete sa, ako v takých prípadoch postupovať, vrátane potreby konzultácie s koordinátorom alebo odborníkom. Budete sa venovať aj tomu, ako komunikovať eticky a empaticky, ako rešpektovať rozhodnutia druhých a ako si zachovať zdravé hranice vo vzťahu k druhým, ale aj voči sebe.

Čo znamená „etika“ v neformálnom poradenstve?

Neformálne poradenstvo je postavené na vzťahu medzi dvoma ľuďmi, ktorí majú podobnú skúsenosť – v tomto prípade ide o rodičov detí so zdravotným postihnutím. Aj keď sa v takomto vzťahu nestretáva odborník s klientom, stále ide o pomoc, pri ktorej je dôležité správať sa zodpovedne, citlivo a s rešpektom. Práve preto je potrebné hovoriť o **etike** – teda o zásadách, ktoré určujú, čo je v poradenstve správne a čo nie.

Etika je súbor hodnôt a pravidiel, ktoré nám pomáhajú rozhodovať sa tak, aby sme druhému človeku neublížili, rešpektovali jeho dôstojnosť a podporovali ho spôsobom, ktorý mu pomáha a neškodí. V poradenstve – aj v tom rovesníckom – sa často stretávame s osobnými a citlivými témami. Etické správanie nám pomáha vytvoriť bezpečný a dôveryhodný priestor, kde sa druhý človek môže otvoriť a cítiť prijatie.

Etika v poradenstve znamená napríklad to, že

- nešírime dôverné informácie,
- nikoho neodsudzujeme,
- nenútime do rozhodnutí,
- nesnažíme sa „vedieť lepšie“ a
- nezneužívame dôveru druhého rodiča.

Prečo sú etické princípy dôležité v neformálnom poradenstve?

Etické princípy sú dôležité preto, lebo neformálny poradca nie je len kamarát, ktorý si vypočuje, ale prijíma určitú rolu, v ktorej má druhého človeka podporiť, nasmerovať, vypočuť ho s porozumením. Rodič, ktorý hľadá pomoc, je často zraniteľný, unavený, preťažený alebo neistý. V takýchto situáciách si vyžaduje zvýšenú citlivosť a rešpekt.

Etika v neformálnom poradenstve je základným pilierom, ktorý zaručuje dôveru, bezpečie a efektívnu podporu pre druhého človeka. Najdôležitejšie princípy, ktoré by mali byť neoddeliteľnou súčasťou každodennej práce neformálneho poradcu sú nasledujúce:

- **Dôvernosť:** Zachovávajúte mlčanlivosť o osobných informáciách, ktoré Vám zveria, a prelomiť ju len v prípadoch nevyhnutnej ochrany.
- **Rešpekt a rovnosť:** Každý má právo na svoj názor a rozhodnutie, sprevádzajte, nevnučujte riešenia.
- **Dobrovoľnosť:** Podporujte slobodné rozhodovanie, nepoužívajte nátlak.
- **Neškodenie:** Vyhnite sa hodnoteniu, moralizovaniu a preťažovaniu seba i druhých.
- **Zodpovednosť a sebareflexia:** Sledujte svoje správanie, učte sa z chýb, odporúčajte odbornú pomoc, keď je potrebná.

Dodržiavaním etických princípov chránime nielen toho, komu pomáhame, ale aj samých seba. Pomáhajú nám udržať si jasné hranice, uvedomiť si, čo ešte zvládneme a kedy je vhodné odporučiť odbornú pomoc. Etika je teda základom bezpečného, dôveryhodného a kvalitného poradenstva.

Rozdiel medzi profesionálnym a neformálnym poradenstvom

Aj keď sú niektoré etické princípy rovnaké pre všetky druhy poradenstva (napríklad mlčanlivosť alebo rešpekt), medzi profesionálnym a neformálnym poradenstvom existujú aj rozdiely.

Profesionálny poradca má odborné vzdelanie, právne zodpovednosti, pracuje podľa konkrétnych štandardov a etického kódexu svojej profesie.

Neformálny poradca tieto formálne pravidlá nemá, ale aj napriek tomu by sa mal správať eticky a zodpovedne – voči sebe, aj voči rodičovi, ktorého podporuje. Neformálny poradca ponúka najmä zdieľanie skúsenosti, empatiu a sprevádzanie, nie odborné posudzovanie alebo liečbu. Je dôležité, aby si uvedomoval svoje hranice – čo môže a čo nie. Práve etické zásady mu pomáhajú tieto hranice spoznať a dodržiavať ich v každodennej praxi.

Etické dilemy v praxi

V neformálnom poradenstve sa často stretávame so situáciami, ktoré nie sú jednoznačné a prinášajú ťažké rozhodnutia. Takéto situácie nazývame **etické dilemy** a vyžadujú od nás citlivý prístup a schopnosť zvážiť rôzne možnosti a ich dôsledky.

– Príklady typických situácií

Jedným z najčastejších prípadov je konflikt medzi potrebou zachovať dôvernosť a ochranou dieťaťa. Napríklad, ak vám rodič zverí niečo, čo považuje za súkromné, a zároveň sa dozviete, že dieťa je ohrozené na zdraví alebo bezpečnosti, stojíte pred ťažkým rozhodnutím. Mlčanlivosť je základným princípom poradenstva, no v tomto prípade môže byť potrebné ju prelomiť, aby ste ochránili život alebo zdravie dieťaťa.

Ďalším bežným príkladom sú rozdielne názory medzi vami a rodičom alebo medzi rodičmi navzájom. Neformálny poradca môže mať skúsenosti a predstavy, ktoré sa líšia od skúseností a hodnôt druhých. V takých prípadoch je dôležité zachovať rešpekt k odlišnostiam a vyhnúť sa presviedčaniu alebo hodnoteniu druhého.

– Kedy je vhodné konzultovať s koordinátorom/odborníkom

Konzultácia je veľmi dôležitá najmä vtedy, keď:

- Nie ste si istí, ako postupovať v situácii, ktorá môže mať vážne dôsledky.
- Stretnete sa s problémami, ktoré presahujú vaše kompetencie, napríklad vážne rodinné konflikty, domáce násilie, zdravotné ohrozenie dieťaťa.

- Máte pocit, že situácia vyvoláva vo vás silné emócie, ktoré môžu ovplyvniť vaše rozhodovanie.
- Potrebujete odbornú podporu pri hľadaní ďalších krokov alebo kontaktovaní príslušných služieb.

Konzultácie pomáhajú nielen chrániť tých, ktorým pomáhate, ale aj Vás samotných, aby ste si zachovali profesionálnu zodpovednosť a zároveň si udržali zdravé hranice.

Ako chrániť osobné hranice a svoje duševné zdravie

Pri práci s rodičmi, ktorí často zdieľajú veľmi osobné, bolestivé a silné príbehy, je možné, že pocítite emocionálne vyčerpanie alebo stres. Aby ste predišli syndrómu vyhorenia, je nevyhnutné, aby ste si vedeli udržiavať odstup a rešpektovať svoje hranice.

Prakticky to znamená:

- Naučiť sa rozpoznať svoje pocity a priznať si, keď potrebujete pauzu.
- Nebojte sa vyhľadať podporu u koordinátora, kolegov alebo odborníkov.
- Zabezpečte si čas na oddych, záľuby a aktivity, ktoré vám pomáhajú regenerovať.
- Pamätajte, že nie všetky problémy musíte riešiť sami a nie je hanbou odporučiť odbornú pomoc.

Odmietnutie pomoci – rešpektovanie rozhodnutia druhého

Ďalšou dôležitou hranicou je rešpektovanie slobody druhého človeka – rodiča – rozhodnúť sa, či pomoc prijme alebo nie. Každý má právo odmietnuť Vašu podporu, a to bez vysvetľovania či zdôvodňovania. Neformálny poradca by mal takéto rozhodnutie rešpektovať a nevyvíjať na rodiča tlak.

Rešpektovanie odmietnutia pomoci je prejavom úcty k slobode a autonómii druhého, a zároveň ochranou Vašich vlastných hraníc, aby ste neboli zneužívaní alebo preťažovaní.

Praktické tipy na každodennú etickú prax

- Vždy jasne stanovte hranice vašej pomoci a informujte o nich rodičov.
- Pri zdieľaní informácií buďte opatrní a vždy zvážte, čo je vhodné komunikovať ďalej.
- V nejasných alebo zložitých situáciách vyhľadajte podporu u koordinátora alebo odborníka.
- Pravidelne si robte sebareflexiu – zamyslite sa, ako Vaša pomoc pôsobí na druhých aj na vás.
- Starajte sa o svoje duševné zdravie – oddychujte a nezabúdajte na svoje potreby.
- Buďte trpezliví a empatickí, uvedomujte si, že každý rodič má svoju vlastnú cestu a tempo.

Tým, že budete tieto zásady dôsledne dodržiavať, prispějete k vytvoreniu bezpečného a dôveryhodného prostredia, v ktorom môžu rodičia nachádzať podporu, silu a inšpiráciu na svojej ceste.

Prevenia vyhorenia a starostlivosť o vlastnú pohodu

Pri poskytovaní podpory iným rodičom sa môže stať, že sa postupne začnete cítiť unavení, vyčerpaní alebo bez energie. Dlhodobé preťaženie môže viesť k vyhoreniu. Preto je dôležité vedieť rozpoznať jeho prvé signály a vedome mu predchádzať.

Ako spoznať varovné signály vyhorenia?

Vyhorenie neprichádza náhle – zvyčajne sa rozvíja postupne. Medzi najčastejšie signály patria:

- **Fyzické prejavy:** únava, nedostatok energie, problémy so spánkom
- **Emočné prejavy:** podráždenosť, smútok, pocit bezmocnosti alebo preťaženia
- **Psychické prejavy:** strata motivácie, pocit, že „už nemám čo dať“, znížená koncentrácia
- **Vzťahové prejavy:** odstup od ľudí, menšia trpezlivosť s rodičmi, s ktorými pracujete
- **Znížená radosť z pomoci:** činnosť, ktorá vás predtým naplňovala, vás začína vyčerpávať

Ak si všimnete viacero z týchto príznakov naraz, je to signál, že potrebujete spomaliť a viac sa venovať sebe.

Ako predchádzať vyhoreniu?

Prevencia vyhorenia je súčasťou starostlivosti o seba. Neznamená to byť sebecký – naopak, pomáha vám zostať dlhodobo schopný/á pomáhať druhým.

1. Nastavte si jasné hranice

Určte si, kedy a koľko času venujete poradenstvu. Nie je vašou úlohou byť k dispozícii neustále.

2. Doprajte si pravidelný oddych

Oddych nie je odmena, ale potreba. Krátke prestávky počas dňa aj čas pre seba (prechádzka, ticho, hobby) sú veľmi dôležité.

3. Zdieľajte svoje pocity

Rozprávajte sa s dôveryhodnou osobou, kolegom alebo koordinátorom. Nemusíte všetko niest' sami.

4. Sledujte svoje limity

Všímajte si, kedy sa cítite preťažení. Je v poriadku povedať „nie“ alebo presunúť stretnutie.

5. Neberte zodpovednosť za rozhodnutia druhých

Ako poradca ste sprievodca, nie ten, kto rieši problémy za druhých. Každý rodič nesie zodpovednosť za svoje rozhodnutia.

6. Vyhl'adajte pomoc, keď ju potrebujete

Ak sa cítite dlhodobo vyčerpaní, je vhodné obrátiť sa na odborníka alebo konzultovať situáciu s koordinátorom.

Krátke sebahodnotenie

Skúste si položiť tieto otázky:

- Cítim sa v poslednom čase často unavený/á alebo preťažený/á?
- Mám ešte radosť z pomoci druhým, alebo ma skôr vyčerpáva?
- Doprajem si dostatok času na oddych?

- Viem povedať „nie“, keď je toho na mňa veľa?

Ak ste si na viaceré otázky odpovedali „nie“ alebo „nie som si istý/á“, môže to byť signál, že potrebujete viac pozornosti venovať sebe.

Pamätajte

Starostlivosť o seba nie je slabosť, ale dôležitá súčasť vašej úlohy. Len ten, kto má dostatok energie, môže byť oporou pre druhých.

Otázky a odpovede

1) Prečo je dôležité, aby neformálny poradca nastavil jasné časové hranice počas poradenstva?

- a) Aby sa poradenstvo podobalo formálnej terapii.
- b) Aby si chránil svoj čas a predišiel vyčerpaniu.
- c) Aby mal poradca viac času na vyriešenie problémov namiesto klienta.

2) Ktorý výrok predstavuje asertívnu komunikáciu?

- a) „Ty ma nikdy nepočúvaš, hovorím ti to stále!“
- b) „Nevadí, že si zase zabudol, nejako si poradím sama.“
- c) „Cítim sa preťažená, potrebovala by som tvoju pomoc s dcérou.“

3) Ktoré tvrdenie o „ty-odkaz“ je pravdivé?

- a) „Ty-odkaz“ pomáha vyjadriť pocity bez obviňovania.
- b) „Ty-odkaz“ často pôsobí ako výčitka alebo obvinenie.
- c) „Ty-odkaz“ vedie vždy k pokojnej dohode.

4) Prečo je pre neformálneho poradcu dôležité vedieť dobre riadiť svoj čas?

- a) Pretože mu to umožní zvládať viac úloh naraz a vyhnúť sa všetkému stresu.
- b) Pretože dobré riadenie času mu pomáha nájsť rovnováhu medzi osobným životom, starostlivosťou o dieťa a poradenskou činnosťou.
- c) Pretože čím viac času venuje iným, tým lepším poradcom sa stáva.

5) Prečo je v neformálnom poradenstve dôležité dodržiavať etické princípy aj napriek tomu, že poradca nemá odborné vzdelanie?

- a) Pretože neformálny poradca vystupuje ako profesionálny psychológ, a teda sa naňho vzťahujú rovnaké pravidlá.
- b) Pretože neformálny poradca prijíma zodpovednú rolu podpory a sprevádzania, a pracuje s rodičmi, ktorí môžu byť zraniteľní, preťažení alebo neistí.

- c) Pretože neformálny poradca má právnu povinnosť vždy rozhodovať namiesto rodiča, aby mu odľahčil situáciu.

Správne odpovede: 1) b, 2) c, 3 b, 4) b, 5) c

Použitá literatúra

1. Gurňáková, J. (2013). Osobnostné aspekty efektívnej sebaregulácie a rozhodovania v situáciách emočnej záťaže. Teoretické východiská. In J. Gurňáková a kol. Rozhodovanie profesionálov: Sebaregulácia, stres a osobnosť (s. 1-31). Bratislava: Ústav experimentálnej psychológie SAV
2. Groma, M. (2012). Kariérové poradenstvo a možnosti facilitácie kariérového vývinu nepočujúcich. Univerzita Komenského v Bratislave. 175 s. 1. vydanie. ISBN 978-80-223-3297-2.
3. Hornung, S. (2019). Crafting Task and Cognitive Job Boundaries to Enhance Self-Determination, Impact, Meaning and Competence at Work. *Behavioral Sciences*, 9(12), 136.
4. Eteska, J, Vacínovaá, T. a kol. (2011).Aktuální otázky vzdělávání dospělých. Andragogika na prahu 21. století. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha. 208 s. ISBN 978-80-7452-012-9.
5. Klein, G., & Militello, L. (2004). The knowledge audit as a method for cognitive task analysis. In H. Montgomery, R. Lipshitz, & B. Brehmer (Eds.), *How professionals make decisions* (pp. 335–342).Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
6. Kondáš, O. Kratochvíl, S. (1989) *Psychoterapia a reedukácia*. / 1 - 2. dopl. vyd. Martin : Osveta. 293 s. ISBN 80-217-0014-9.
7. Kondáš, O.: *Klinická psychológia*. VŠ učebnica. Martin: Osveta, 1977 (2.vyd. 1980).
8. Phillips, J. K., Klein, G., & Sieck, W. R. (2004). Expertise in judgement and decision making: A case for training intuitive decision skills. In D. J. Koehler & N. Harvey (Eds.), *Blackwell handbook of judgement and decision making* (pp. 297–315). Malden, MA: Blackwell Publishing.

9. Pluut, H., & Wonders, J. (2020). Not Able to Lead a Healthy Life When You Need It the Most: Dual Role of Lifestyle Behaviors in the Association of Blurred Work-Life Boundaries With Well-Being. *Frontiers in Psychology*, 11, 607294
10. Garciová, N. (2009). *Konflikty na pracovistích a metoda harmonické komunikace jako prostředek jejich zvládní*. Diplomová práce, vedoucí Kocianová, Renata. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra andragogiky a personálního řízení, 2009.
11. Snášelová, O. (2019). *Mediační techniky jako nástroj řešení konfliktů ve vztazích*. Bakalářská práce, vedoucí Čáp, David. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra psychologie, 2019.
12. Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI)* https://www.researchgate.net/publication/265565339_Thomas-Kilmann_conflict_MODE_instrument
13. Rosenberg, M. B. (2003). *Nenásilná komunikace: Jazyk života* (J. Kovář, Trans.). Praha: Portál. (Pôvodné dielo: *Nonviolent Communication: A Language of Life*, 1999)
14. Capponi, V. – NOVÁK, T. (2004). *Asertivně do života*, Grada Publishing, Praha, 2004, 156s. 80-7169-082-1
15. Kratochvíl, S. (1987). *Psychoterapie*. Praha, Avicenum 1987
16. Kudláčová, B. (2002). *Etika a osobnost učitele*. Trnava: TU, 119 s., 2002: ISBN: 8089074154
17. Kondáš, O., Kratochvíl, S., SYŘIŠŤOVÁ, E. (1985). *Psychoterapia a reedukácia*. Martin, Osveta 1985.
18. Harris, T. A. (1997). *Ja jsem OK, ty jsi OK*. Pragma, Praha 1997
19. Covey, S. R. (1997). *Sedem návykov pro úspěšný a harmonický život*. OPEN WINDOWS, Bratislava 1997
20. BIRKENBIHLOVÁ, V.: *Umenie komunikácie*. Aktuell, Bratislava 1999

21. Brinkman, R. – Kirschner, R. (1999). *Jak vycházet s lidmi, s kterými si nerozumíte*. Motýl, Bratislava 1999
22. Covey, S. R. (2004). *7 návykov skutočne efektívnych ľudí*. Bratislava: Open Windows.
23. Drucker, P. F. (2006). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting Things Done*. New York: HarperBusiness.
24. Eisenhower, D. D. (n.d.). *The Eisenhower Matrix: Time Management Tool*. (Založené na princípoch Dwighta D. Eisenhowera. Prezentované v rôznych výkladoch time manažmentu.)
25. Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.
26. Mackenzie, A. (1997). *Time Management from the Inside Out*. New York: McGraw-Hill.
27. Tracy, B. (2007). *Zjedz tú žabu! 21 spôsobov, ako prestať prokrastinovať a začať robiť viac za menej času*. Bratislava: Eastone Books.