

UNIVERZITA KOMENSKÉHO V BRATISLAVE
Pedagogická fakulta
Katedra špeciálnej pedagogiky



TRENDY A NOVÉ VÝZVY V ŠPECIÁLNEJ PEDAGOGIKE
Zborník príspevkov medzinárodnej vedeckej konferencie

SEKCIA 3:
ŠPECIÁLNO-PEDAGOGICKA DIAGNOSTIKA A
PORADENSTVO

Bratislava
2010

MANAŽMENT V PORADENSTVE U KLIENTOV SO SLUCHOVÝM POSTIHNUTÍM

Klaudia Guštafiková, SR

Abstrakt: Príspevok pojednáva o poradenských službách pre klientov so sluchovým postihnutím. V článku popisujeme populáciu s poruchou sluchu, jednotlivé kategórie vzhľadom na poradenskú podporu. Príspevok sa zameriava na služby a poradenstvo, aj osôb s postlingválnou poruchou sluchu. Hlavným zameraním príspevku je upozorniť na rôznorodosť klientely u osôb so sluchovým postihnutím v procese poradenstva, na tímovú spoluprácu a dôležitosť poskytovania poradenských služieb v rôznych oblastiach života (práca, rodina, školstvo, zdravotníctvo). Hovorí sa v ňom o flexibilitnosti a dostupnosti služieb, o jednotlivých odborníkov.

KLúčové slová: Poradenstvo, služba, osoby s postlingválnou poruchou sluchu, tímová spolupráca, psychologická podpora, adaptácia na získanú stratu sluchu, odborní pracovníci, kvalita služieb

Abstract: The article deals with advisory services for clients with hearing disabilities. We describe a population with impaired hearing in respect of each category of consulting support. The paper focuses on services and advice, and people with hearing impairment postlingual. The main focus of the paper is to highlight the diversity of the clientele for people with hearing disabilities in the process of counseling, teamwork and the importance of providing consultancy services in various areas of life (work, family, education, health). It says the flexibility and availability of services for individual experts.

Keywords: counseling, service, persons with hearing impairment postlingual, teamwork, psychological support, adaptation, expertise, quality of service

Termín poradenstvo dnes rezonuje v rôznych oblastiach života, čoraz častejšie aj v pomáhajúcich profesiách (Novosad, 2009, Kerekretiová, 2009), napr. aj v prostredí poskytovania služieb osobám so sluchovým postihnutím. Poradenstvo tvorí neoddeliteľnú súčasť komplexnej rehabilitácie a je základnou službou v tzv. pomáhajúcich profesiách. Napriek tomu, že sa často o poradenstve hovorí, dnes už ako o samostatnej profesii, ani zďaleka nie je poradenstvo dnes dostatočne pochopené a patrične ocenené. (Dryden, 2008).

Podľa Tichej (2005) zmyslom poradenstva je hľadať spoločne s klientom a poradenským pracovníkom (terapeutom) možnosti riešenia označených problémov a ťažkostí a prostredníctvom kooperatívneho procesu poskytnúť oporu, podporu a pomoc.

Spoločným cieľom všetkých poradenských smerov 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, Pružinská, 1995). Všeobecným cieľom poradenstva u klientov so sluchovým postihnutím je im pomôcť v záťažových životných situáciách, vyrovnat' sa s vlastnou situáciou, naučiť ich rôzne

stratégia prekonávania prekážok a vyrovnávania sa s vlastnou situáciou, resp. ponúkať modely adaptácie na získanú (postlingválnu) poruchu sluchu.

Poradenstvo v súčasnosti chápeme ako sústavu služieb a programov, ktorú poskytujeme v sociálnom, biologickom a psychickom vývoji, klientom so zdravotným/sluchoвым postihnutím a ich rodinám s cieľom eliminovať, prípadne zmierniť dôsledky postihnutia a poskytnúť klientele, rodine, dieťaťu a spoločnosti predpoklady sociálnej integrácie. Za jednu z podmienok poskytovania poradenskej služby pre klientov so sluchovým postihnutím považujeme, že služba by mala byť dostupná pre všetkých klientov a to v rovine finančnej, ekonomickej, dostupnosti a v rovine odbornej.

Poradenská starostlivosť o klientov so sluchovým postihnutím (ďalej len SP) sa v súčasnosti realizuje v štátnych, neštátnych a súkromných, prípadne cirkevných zariadeniach v rámci troch rezortov:

Rezort školstva: Medzi základné zložky poradenského systému podľa našej legislatívy v rezorte školstva patria:

- Centrá pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie
- Centrá špeciálno-pedagogického poradenstva

Zariadeniami výchovného a poradenstva sa zaoberá Vyhláška Ministerstva školstva SR č. 325/2008 zo 6. augusta 2008 o školských zariadeniach výchovného poradenstva a prevencie.

Prostredníctvom centier špeciálnopedagogického poradenstva (ďalej len ČŠPP) sa v našich podmienkach zabezpečuje podporný servis v procese školskej integrácie u detí a žiakov so sluchovým postihnutím. Hlavnou náplňou, alebo jedinou náplňou ČŠPP nie je iba starostlivosť o deti a žiakov v procese inkluzívneho vzdelávania. Centrá špeciálnopedagogické poradenstva nemajú možnosť plne zabezpečiť proces integrácie, a takisto ich činnosť nemožno zužovať len na pomoc žiakom so SP v školskej integrácii. Zvyčajne ČŠPP, ktoré poskytujú starostlivosť a servis pre deti a žiakov so SP pôsobia pri jednotlivých školách pre žiakov so SP (sú súčasťou tzv. špeciálnych škôl). Môžu byť aj samostatné ČŠPP, ktoré sú buď štátne, súkromné, prípadne cirkevné. Vo Vyhláške MŠSR č. 325/2008 o školských zariadeniach výchovného poradenstva a prevencie sa píše, že centrum špeciálnopedagogického poradenstva sa môže špecializovať len na jeden druh zdravotného postihnutia alebo vývinovej poruchy. Podľa uvedenej vyhlášky tvoria klientelu so sluchovým postihnutím prevažne raného veku, v období od predprimárneho, primárneho vzdelávania až do ukončenia prípravy na povolanie.

Centrum špeciálno-pedagogického poradenstva sa môže deliť na nasledovné úseky podľa hlavného zamerania ich činnosti:

- úsek raného poradenstva
- úsek psychologickéj činnosti
- úsek sociálnej činnosti
- úseky podľa druhu postihnutia a vývinových porúch

Rezort zdravotníctva: Táto oblasť zahŕňa predovšetkým odbornú medicínsku starostlivosť, preventívnu starostlivosť o matku v priebehu tehotenstva, diagnostikovanie poruchy sluchu – sluchový skrining. Od roku 2006 je u nás zavedený celoplošný sluchový skrining. Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky podľa § 45 zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 350/2005 Z. z. vydalo: Odborné

usmernenie pre včasnú diagnostiku poruchy sluchu u novorodencov a detí . Toto odborné usmernenie nadobúda účinnosť od 1. mája 2006. Číslo: 25940-7/2005 - OZS . Dňa: 20. marca 2006. Do oblasti medicínskej starostlivosti teda zaraďujeme diagnostikovanie poruchy sluchu a následne pridelenie načúvacích prístrojov, prípadne inú formu kompenzácie – pridelenie adekvátnych protetických pomôcok. Ďalej sem zaraďujeme aj komplexnú lekársku rehabilitáciu pre klientov so sluchovým postihnutím.

Rezort práce, sociálnych vecí a rodiny: zabezpečuje predovšetkým sociálnu starostlivosť o dieťa a rodinu aj so zdravotným/sluchoým postihnutím. Túto oblasť zahŕňa pomoc na zmiernenie sociálnych dôsledkov – predovšetkým má významný vplyv na ekonomickú funkciu rodiny – možnosti kompenzácií, rodičovský príspevok na dieťa, pridelenie finančných prostriedkov na kompenzáciu sociálnych dôsledkov, posúdenie, či ide o občana s ťažkým zdravotným postihnutím, peňažný príspevok na kompenzáciu straty sluchu.

Tretí sektor (mimovládne organizácie, občianske združenia, dobrovoľnícky sektor): Podpora zo strany štátu je výsledkom racionálnej úvahy o schopnosti tretieho sektoru riešiť problémy, ktoré štát nechce riešiť, resp. ich nevie riešiť. Preto sa štátu (vláde) oplatí vložiť peniaze daňových poplatníkov tam, kde možno očakávať ich „sociálnu návratnosť“. Dochádza k akejsi del'be práce: štátny sektor zabezpečí finančné zdroje a neziskový sektor v podstatnej miere zabezpečí priame (profesionálne) zabezpečenie a poskytovanie služieb (v našom prípade ide o sociálne, špeciálnopedagogické služby a servis pre osoby so SP). Ide o množstvo rôznych občianskych združení, zväzov, organizácií, ktoré združujú osoby so sluchovým postihnutím, prípadne zameriavajú svoju pozornosť problematike osôb so sluchovým postihnutím. Niektoré MVO vytvárajú zväzy s centrárou a regionálnymi pobočkami. To sú tzv. strešné organizácie. Tieto centráry potom fungujú hlavne vo vzťahu k verejnosti a vo funkcii lídra - zástupcu siete organizácií. Mnohé MVO sa rozhodnú nepatriť do žiadnej siete, žiadnej strešnej organizácii a zachovávajú si svoju samostatnosť. Hnutia, občianske združenia, svojpomocné a podporné skupiny osôb so sluchovým postihnutím zohrali v posledných desaťročiach veľmi pozitívnu úlohu v prospech týchto ľudí. Príčina vzniku organizácií a svojpomocných aktivít a podporných služieb spočíva hlavne v nespokojnosti s možnosťami uspokojovania svojich základných, ale aj iných potrieb u osôb so sluchovým postihnutím. Pokiaľ hovoríme o organizáciách v súvislosti s osobami so sluchovým postihnutím, tak väčšinou si vytvárajú a združujú sa v spolkoch, kde sa nachádzajú osoby s rovnakými a podobnými postihnutiami) napr. zväzy nedoslýchavých, zväzy nepočujúcich, rodičov detí so sluchovým postihnutím, ale aj organizácie tlmočníkov, centrá posunkového jazyka apod).. Mnohé organizácie pracujú na miestnej úrovni, v teréne a spoločne sa združujú k efektívnemu presadzovaniu svojich potrieb v oblasti legislatívy, sociálnej, zdravotníckej starostlivosti, školstva, zamestnávania a pod. (Novosad, 2000). Občianske združenia poskytujú aj informačný a poradenský servis, v ktorom poskytujú osobám so sluchovým postihnutím informácie a služby v nasledujúcich oblastiach:

- sociálno-právne poradenstvo
- pomoc pri vybavovaní si žiadostí o kompenzačné pomôcky apod.
- pomoc pri vyhľadávaní vhodného zamestnania
- informačná činnosť - pre svojich členov v oblasti komplexnej rehabilitácii, kompenzačných pomôcok,
- propagácia svojho občianskeho združenia na verejnosti, informácia o prevenciách sluchového postihnutia, o výchove a vzdelávaní.
- sprostredkovávanie služieb - sprostredkovanie osobnej asistencie, tlmočníkov posunkovej reči

V rámci mimovládnych organizácií ide o laické poradenstvo na báze dobrovoľnosti. Výhodou však je, že v mnohých prípadoch majú samotní poradcovia osobnú, vlastnú skúsenosť s poruchou sluchu a vedú poskytnúť cenné informácie z vlastnej skúsenosti. Ďalšou výhodou je, že takto sa zapájajú do plnohodnotného života samotné osoby so sluchovým postihnutím, majú pocit vlastnej sebarealizácie a objavujú tak nové hodnoty svojho života s poruchou sluchu. Domnievame sa, že práve prepojením medzi tzv. laickým poradenstvom a poradenstvom odborným, vedeným profesionálom by v mnohom pozitívnom ovplyvnil kvalitu života osôb so sluchovým postihnutím a poradenstvo, tak získava nový rozmer. Práve medzi samotnými osobami s poruchou sluchu, v ich organizáciách, som aj ja ako odborníčka, získala množstvo cenných výpovedí a informácií, ktoré by som nikde inde nenašla. Preto si myslím, že aj pre nás odborníkov majú veľký prínos takéto združenia..

Všeobecný termín, resp. "strešný" termín sluchovo postihnutí zahŕňa všetky problémy súvisiace s poruchou sluchu. Zahŕňa dosť veľkú skupinu osôb so sluchovým postihnutím, pričom každé sluchové postihnutie má naprosto špecifické problémy a ich potreby sa diametrálne odlišujú. Odlišujú sa predovšetkým ich potreby vo vzdelávaní a výchove, ako aj v následnej rehabilitácii a v poskytovaní poradenských služieb. Populácia osôb so sluchovým postihnutím tvorí veľmi širokú a heterogénnu skupinu (Leonhardt, 2001, Tarcsiová, 2008).

V súvislosti s poradenským procesom hovoríme o poradcovi (terapeutovi) a klientoch.

Klientelu tvoria nasledujúce osoby so sluchovým postihnutím::

- osoby nedoslýchavé
- ohluchlí
- osoby nepočujúce
- osoby s kochleárnym implantátom
- osoby s postlingválou poruchou sluchu (Tarcsiová, 2008)
- rodičia detí so sluchovým postihnutím

Veľmi málo ľudí si uvedomuje skutočnosť, že nedoslýchavosť, ohluchnutie a prelingválna hluchota sú tri celkom rozdielne postihnutia s celkom rôznymi, v mnohých situáciách až protichodnými potrebami.

Nerešpektovanie odlišných potrieb u jednotlivých skupín osôb so sluchovým postihnutím, vedie v mnohých prípadoch k rôznym nedorozumeniam a sporom medzi odborníkmi, ba dokonca aj medzi samotnými osobami s poruchou sluchu.

My si teraz vysvetlíme jednotlivé odlišnosti a špecifiká predovšetkým z pohľadu poradenského procesu.

Podstatnú časť nedoslýchavých osôb tvoria starší ľudia, pretože zvýšenie sluchového prahu je prirodzeným dôsledkom starnutia. Títo ľudia sú hnacím motorom pre výrobcov slúchadiel, ktoré sa sústavne zdokonaľujú a zlepšujú.

So zlepšovaním modernej audioprotetiky, ako sú načúvacie prístroje a rôzne moderné kompenzačné prostriedky, majú najväčší prínos práve osoby nedoslýchavé. Hlavným problémom nedoslýchavých osôb je, že ich prijatie do sveta počujúcich nie je nikdy stopercentný a pokiaľ sa včas nenaučia posunkový jazyk, odmietajú nedoslýchavých aj osoby nepočujúce. V dôsledku tohoto faktu sú dosť psychicky labilní, osamotení. Napriek tomu, že rozumejú čítanému textu, majú dosť dobre rozvinutú slovnú zásobu, sa dosť často stretávajú s nepochopením počujúcich (počujúci ich považujú za nepočujúcich, posmievajú sa im) sú vystavení samote. Integrácia osôb nedoslýchavých do sveta počujúcich aj nepočujúcich je veľmi zložitá. Nedoslýchaví majú komunikačné problémy v hlučnom

prostredí a vôbec sú dosť závislí na odzeraní, čo je mimoriadne vyčerpávajúce a s tým súvisia ich psychické problémy. Niektorí nedoslýchaví sa naučia posunkový jazyk a integrujú sa do sveta nepočujúcich, kde sa stávajú ich prirodzenými vodcami, radcami a niekedy aj tlmočníkmi posunkovej reči.

Ak príde k ohluchnutiu až po čiastočnom rozvoji hovorenej reči, čo môže byť vo veku 3 až 4 rokov života, bude mať postihnutí vždy podstatne menšie problémy pri komunikácii ako prelingválne nepočujúci. Aj keď môže dôjsť k oslabeniu hovorenia, nemajú problémy s čítaním. Ich hlavný problém je psychologický. Ak dôjde k ohluchnutiu v neskoršom veku, tým je to horšie z pohľadu psychologického. (Groma, 2009). Nemajú problém s čítaním, písaním, jazyk, gramatiku ovládajú. Poznajú cenu zvuku, počutia. Väčšinou aj blízka rodina zlyhá, strácajú kamarátov a ostávajú sami. V mnohých prípadoch prichádzajú aj o zamestnanie. Z hľadiska identity nepatria ani do sveta počujúcich, ani do sveta nedoslýchavých, môžeme povedať, že nie sú ani ryba, ani rak. Posunkový jazyk sa veľmi ťažko učia, mávajú aj problémy s odzeraním. Značný rozvoj pre nich znamená technický pokrok v medicíne, načúvacie prístroje (za ktoré sa však väčšinou hanbia). U nás sa touto problematikou veľmi nezaobráame, avšak v Nemecku sa vytvárajú pre nich spoločenské organizácie a kluby, kde sú rehabilitačné programy zamerané na komunikáciu, a psychologickú stránku takto postihnutých osôb. Veľmi dôležitá je rehabilitácia v oblasti psychického vyrovnania, ale aj v zdravotnej oblasti - lekárska starostlivosť (foniatra, vytvorenie rehabilitačného programu s cieľom vytvoriť vhodné komunikačné formy a spôsoby).

Základným pravidlom osôb nedoslýchavých a ohluchnutých je, aby boli vybavení všetkými dostupnými kompenzačnými pomôckami a zaradení, čo najskôr do vhodného rehabilitačného programu, jeho súčasťou je predovšetkým logopedická starostlivosť zameraná na sluchový tréning a odzeranie. Vhodné je do programu zahrnúť aj výučbu posunkového jazyka - pre nich ako cudzieho jazyka a to z toho dôvodu, že väčšinou doterajšie skúsenosti ukazujú, že sa radi integrujú do spoločnosti nepočujúcich a preto ich treba naučiť posunkový jazyk. Ide predovšetkým o sociálny a psychologický aspekt, ťažko si aj nedoslýchavé osoby nájdu partnerov (v manželstve) počujúcich, preto treba myslieť pri vzdelávaní, nielen na získavanie poznatkov, ale aj na psychologické a sociálne aspekty postihnutia. Nepočujúci majú v porovnaní s nedoslýchavými a ohluchlými niekoľko závažných výhod. Nepostrádajú zvuk, pretože s ním nemajú žiadnu viac menej pozitívnu skúsenosť. A, čo je najdôležitejšie Nepočujúce osoby sa považujú za jazykovú a kultúrnu menšinu a vytvárajú veľmi súdržnú skupinu (komunitu, spoločenstvo). V tomto prípade sa slovo Nepočujúci píše s veľkým písmenom.

Problém sluchového postihnutia je predovšetkým v komunikácii a získavaní informácií. Táto skutočnosť potom ovplyvňuje jazykový a rečový vývin, ale aj sociálne vzťahy a celkový osobnostný vývin. V dôsledku sluchového postihnutia vzniká komunikačná bariéra. Podľa Strnadovej (1998) sú nasledujúce komunikačné bariéry:

- technická bariéra
- jazyková bariéra
- psychogénna (postojová) bariéra
- informačná bariéra
- legislatívna bariéra

Z nášho pohľadu sa nám ako najdôležitejšia a „najhoršia“ javí bariéra informačná. Dnes už máme osoby so sluchovým postihnutím, ktoré dokážu komunikovať s verejnosťou aj počujúcou (odstránili vlastným úsilím komunikačnú bariéru). Ale žiaľ informačnú bariéru

sami neodstránia, pokiaľ aj spoločnosť nevytvorí a nevyvalozí určité možnosti. To znamená vytvárať v spoločnosti, v štátoch rovnaké podmienky, ktoré im poskytnú a umožnia prístup k sociálnym, politickým a kultúrnym príležitostiam ako občanom nepostihnutým, bez handicapu, bez zdravotného postihnutia. Nedostatok informácií, má za následok nedostatočne vytvorený jazykový kód, nedostatočne rozvinuté jazykové kompetencie, tieto nedostatky spôsobujú osobám so sluchovým postihnutím problém s porozumením slov, obsahu pojmov a problém s čítaním.

Poradenstvo pre klientov so sluchovým postihnutím by sa malo viac orientovať aj na poskytovanie adekvátnych služieb pre osoby s postlingválnou poruchou sluchu v dospelosti a v starobe. Je paradoxné, že napriek vysokému výskytu nedoslýchavosti vo vyššom veku, ktorá postihuje väčšinu populácie v postproduktívnom veku sa tejto početnej skupine nevenuje špeciálnopedagogická starostlivosť na dostatočnej úrovni. Svetová zdravotnícka organizácia (WHO) definuje ako nepočujúcu osobu takú, ktorá ani s najväčším zosilnením nepočuje zvuk. V podstate takýchto nepočujúcich je veľmi málo. Saturovanie potrieb osôb s postlingválnou stratou sluchu sa realizuje nedostatočne a to iba v klinickom prostredí (diagnostika poruchy sluchu u ORL, pridelenie načúvacích prístrojov). Okrem komunikačnej a informačnej bariéry hovoríme aj o psychogénnej (postojovej).

Tiež je veľmi dôležité, kedy, ako a v akom veku došlo k postihnutiu? Príčiny vzniku porúch sluchu sú rôzne. Či už vrodené, alebo získané. Častou príčinou sú rôzne ochorenia matky v tehotenstve, podávanie liekov, ale aj neznáme a nezistené príčiny. Strata sluchu môže vzniknúť v rôznom vekovom období. Ide o prelingválne, perilingválne a postlingválnu poruchu sluchu. V postlingválnom období môže porucha sluchu nastať po úraze, po zápalových ochoreniach (meningitíde, zápale stredného ucha) následkom liekov, poruchu sluchu z nadmerného hluku napr. v práci. Poruchy sluchu môžu vzniknúť náhle, alebo postupne.

V poradenskom procese a v poskytovaní služieb považujeme za dôležité: eliminovať stratu sluchu, vytvárať vhodné stratégie a tréning nových zručností na prekonávanie dopadu straty sluchu. O dopadoch postlingválnej strate sluchu uvádzajú Kaland a Salvatore nasledujúce výsledky (in Dewet, 2008):

- potvrdená strata sluchu vyvoláva dezorientujúcu skúsenosť
- náhla (rýchla) strata sluchu pôsobí dezorientujúcejšie ako postupná, pomalá strata sluchu
- strata sluchu v dospelosti prináša so sebou stratu identity, prináša životnú krízu a môže sa manifestovať ako depresia, anxieta v bežných životných situáciách.

Predpoklady úspešného manažmentu v poradenstve u klientov so sluchovým postihnutím, sa dosiahnu, ak sa na tejto starostlivosti budú podieľať vysoko kvalifikovaní odborníci, ak budú mať dostatočné vedomosti z oblasti starostlivosti o osobu s poruchou sluchu, ale budú erudovaní aj v oblasti poradenstva. To znamená, že je potrebné poznať princípy, smery poradenstva, mať schopnosť riešiť problém, schopnosť viesť rozhovor, vedieť klienta počúvať, ak bude poradenská prax podložená na vedeckých ako aj praktických dôkazoch, tak potom môžeme hovoriť o úspechu v poradenskej praxi (Kerekrétiová, 2009, Dryden, 2008, Novosad, 2009).

V poradenskom procese, ako aj v edukácii u osôb so sluchovým postihnutím je akcent na výbere vhodnej komunikačnej formy. Kým u nepočujúcich je výber vhodných komunikačných foriem orientovaný na filozofiu totálnej komunikácie, využívanie posunkového jazyka ako plnohodnotnej komunikačnej formy, u nedoslýchavých, či osôb s postlingválnou stratou sluchu by sme mali zamerať poradenský proces aj na oblasť

psychologickú, na oblasť prežívania straty sluchu, prekonávanie postojovej (psychogénnej) bariéry (Strnadová, 2001, Groma, 2009). Ďalej by sme sa mali orientovať na problematiku adaptácie získanej poruchy sluchu. Väčšinou hovoríme o „vyrovnávaní sa“ s postihnutím (Groma, 2009). V odbornej literatúre sa hovorí o zložitom procese adaptácie na náročnú novú životnú situáciu (Strnadová, 2001).

Požiadavka interdisciplinárnej spolupráce ako nevyhnutného predpokladu efektívneho a úspešného manažmentu o osoby so sluchovým postihnutím je známa dosť dlho. Spravidla sa o tejto požiadavke viac hovorí, ale málokedy sa dôsledne realizuje.

Komplexná starostlivosť o osoby so sluchovým postihnutím je proces, v ktorom jednotlivé fázy na seba nadväzujú (niekedy sa prelínajú) od diagnostikovania až po ukončenie podpory, čiže poradenský proces, resp. rehabilitačná starostlivosť o klienta s poruchou sluchu môže trvať od narodenia až po starobu.

Tímová spolupráca a výmena poznatkov medzi odborníkmi a klientmi znamená posun v komplexnej starostlivosti smerom ku kvalitatívnemu ponímaniu poradenstva. Rezignovanie spolupráce, teda len kvantitatívne vyšetrenie – množstvo absolvovaných vyšetrení, znamená vystaviť rodinu/klienta stresu a k pasívnemu prijímaniu služieb. Rešpektovanie špecifických úloh všetkých zainteresovaných v procese poskytovania podpory, spolupráca v rámci poradenstva vyžaduje plné nasadenie všetkých odborníkov (súkromných ako aj štátnych inštitúcií), ktorí sa spolupodieľajú na starostlivosti o osoby so sluchovým postihnutím.

Teória aj prax ukázala, že úspech resp. neúspech v poradenskej komplexnej starostlivosti o klienta závisí na tom, akým spôsobom odborníci vzájomne spolupracujú. Vzájomná spolupráca, výmena poznatkov umožňuje celému tímu pružne reagovať na potreby konkrétnych klientov a poskytovať tak komplexné služby, ktoré sú časovo ohraničené dobou, kedy sú potrebné. Pokiaľ chceme ponúkať naozaj profesionálne poradenské služby mali by sme prejsť ku kvalitatívnemu ponímaniu poradenstva. Nemala by byť podstatná kvantita (počet) evidovaných klientov v jednotlivých zariadeniach. Podstatou poradenskej práce by mala byť kvalita služieb a ich servis, (dostupné možnosti) ktorá môže ovplyvniť aj kvalitu života klientov so sluchovým postihnutím a ich rodiny. Kvantita môže niekedy ísť na úkor kvality.

Odborný personál, ktorý sa podieľa na poradenskej intervencii sú podľa nášho názoru:

- Špeciálny pedagóg – surdopéd
- Špeciálny pedagóg logopéd
- Psychológ na ranný vek, školský vek, pre mládež a dospelých
- Terapeut
- Liečebný pedagóg
- Psychiater
- Odborní lekári....
- zdravotná sestra
- Lekár – ORL, foniater
- Audiológ
- Akustik
- Technik na audioprotetiku
- Kariérny poradca
- Vychovávateľ
- Učiteľ
- Sociálny pracovník

- Tlmočník posunkového jazyka
- Odborník na posunkový jazyk
- Pedágovia so sluchovým postihnutím
- Osoby so sluchovým postihnutím
- Koordinátor
- Manažér
- a iní....

Potreby osôb so sluchovým postihnutím sú rôzne aj v súvislosti s ich vekom, a konkrétnou situáciou (dieťa, mládež, dospelí SP, nepočujúci, nedoslýchaví, ohluchnutí, osoby s KI...). V súvislosti s nasledujúcimi zmenami a transformáciou školských zariadení je potrebné hovoriť o podporných centrách a poradenskom servise (Tarcsová, 2006)

- Poradenstvo pre raný a predškolský vek
- Poradenstvo so zameraním na školský vek
- Poradenstvo pre osoby so stratou sluchu získanou v produktívnom a postproduktívnom veku (Groma, 2009)
- Poradenstvo pre nepočujúce deti nepočujúcich rodičov
- Poradenstvo pre nepočujúcich rodičov a ich počujúce deti
- Poradenstvo pre počujúcich rodičov a ich nepočujúce deti
- podpora pre hlavný prúd škôl, /bežné školy/
- Poradenstvo pre osoby s kochleárnym imlantátom
- podpora a pomoc pri vstupe na trh práce (tzv tranzitné programy, kariérne poradenstvo)
- Podpora a pomoc pre študentov so SP na vysokých školách na území Slovenska
- Systém ďalšieho vzdelávania - rekvalifikácie (Groma, Gušťaříková, 2007)

Záver

Napriek tomu, že sme v úvode hovorili o tom, že poradenstvo má v pomáhajúcich profesiách zelenú, a aj to, že nie vždy je dostatočne ocenené poradenstvo, či odborníci, ktorí sa podieľajú na jeho poskytovaní. Verím, že v súvislosti s politickými, ako aj koncepčnými zmenami v starostlivosti o osoby so zdravotným/sluchovým postihnutím, dôjde aj k pozitívnej zmene. Myslíme si, že úlohou štátu by malo byť poskytnúť a zabezpečiť dostatočné finančné prostriedky na pokrytie kvalitných komplexných služieb aj pre klientov so sluchovým postihnutím.

Ja považujem poradenskú prácu s klientmi s poruchou sluchu a s ich rodinami, za prácu nesmierne ťažkú, ale aj krásnu. Klient prichádza k nám so svojimi bolesťami, starosťami a my po písmenku spoznávame jeho život. To je predsa veľmi pekná práca. Počúvať, pomáhať...byť užitočný, pre niekoho žiť...

Literatúra:

- DeWET, T. 2008. *Psychological strenghts and disability: A study of hearing-impaired adults*. University of South Afrika, 2008.
- DRYDEN, W. 2008. *Poradenství. Stručný přehled.*. Praha: Portál, 2008. 117 s. ISBN 978-80-7367-371-0
- GABURA, J. – PRUŽINSKÁ, J. 1995. *Poradenský proces*. 1. Vyd. Praha: Slon, 1995. 147 s. ISBN 80 - 85850-10-9.
- GROMA, M. 2009. *Psychologické aspekty postlingválnej poruchy sluchu*. In: CD Zborník z konferencie s medzinárodnou účasťou „Komunikácia s pacientmi s postihnutím sluchu,“ Trnava 2. 10. 2009. s. 82-88. ISBN 978-80-8082-315-3.
- GUŠTAFÍKOVÁ, K. - GROMA, M. 2007. *Skúsenosti s kariérovým poradenstvom u osôb so sluchovým postihnutím. Psychologické poradenstvo - účinná pomoc deťom a mládeži na ceste k uplatneniu sa vo*

- svete práce*. Bratislava : Krajská pedagogicko-psychologická poradňa s centrom výchovnej a psychologickéj prevencie. s. 86-90
- LEONHARDT, A. 2001. *Úvod do pedagogiky sluchovo postihnutých*. Bratislava : Sapientia, 2001. 254 s. ISBN 80-967180-8-8.
- NOVOSAD, L. 2000. *Základy speciálního poradenství*. Portál. Praha 2000. 159 s. ISBN 80-7178-197-5
- NOVOSAD, L. 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2009. 269 s. ISBN 978-80-7367-509-7
- STRNADOVÁ, V. 1998. *Současné problémy české komunity neslyšících I. – Hluchota a jazyková komunikace*. Praha: FF UK, 279 s. ISBN 80-85899-45-0
- STRNADOVÁ, V. 2001. *Jak se úspěšně vyrovnávat se ztrátou sluchu. I. díl. Náhla ztráta sluchu*. Vydavatelství Pavel Vlasák: ASNEP 2001, 165s. ISBN 80-903036-28
- TARCSIOVÁ, D. *Zmeny v paradigmatech pedagogiky sluchovo postihnutých a ich odraz v poradenskom systéme*. Efeta otvor sa 2005 : Poradenstvo v špeciálnej a liečebnej pedagogike, Martin : Osveta, 2006 S. 73-76 ISBN 80-8063-220-0.
- TARCSIOVÁ, D. 2008. *Pedagogika sluchovo postihnutých*. Bratislava : MABAG, 2008. 102 s. ISBN 978 80-89113-52-1
- TICHÁ, E. 2005. *Modelová speciálnopedagogická poradňa pri katedre ŠP na PdFUK v Bratislave*. In: Konferencia: Poradenstvo v špeciálnej a liečebnej pedagogike. Prešov. ISBN 80-8063-220-0

Mgr. Klaudia Gušťaříková
Univerzita Komenského v Bratislave
Pedagogická fakulta
Katedra špeciálnej pedagogiky
Račianska 59
813 34 Bratislava
Klaudia.gustafikova@fedu.uniba.sk
kgustafikova@gmail.com