

1.Čo je Poradňa komplexnej pomoci?

Poradne komplexnej pomoci vznikli v rámci Národného projektu Sieť odborného poradenstva. Tieto poradne sú miestom, kde poskytujeme komplexnú odbornú pomoc a podporu každému, kto sa ocitol v náročnej životnej situácii. Základným princípom PKP je multidisciplinárny prístup k riešeniu situácie a rešpektovanie rozhodnutí klienta.

Čo si pod týmto pojmom majú občania predstaviť?

Poradňu, ktorá ponúka naozaj všestrannú odbornú podporu v zložitých životných situáciách, ktorá je navyše úplne bezplatná. Klientovi je k dispozícii „pod jednou strechou“ právnik, psychológ, sociálny pracovník a poradca pre riadenie financií. Namiesto hľadania pomoci u jednotlivých odborníkov samostatne, získava náš klient odborné usmernenie na jednom pracovisku, kde sú všetky potrebné služby vzájomne prepojené.

Aké služby poskytuje?

Ako som spomínal, odbornú pomoc v poradni zabezpečuje multidisciplinárny tím poradcov v oblastiach sociálnej práce, práva, riadenia financií a psychológie.

Sociálne poradenstvo sa venuje najmä pomoci pri orientácii v systéme sociálnej podpory, uplatnení sa na trhu práce a pri riešení nepriaznivých sociálnych podmienok. Právne poradenstvo poskytuje základnú orientáciu v legislatíve a pomoc pri riešení právnych otázok v rôznych oblastiach života. Psychologické poradenstvo sa zameriava na odbornú pomoc, podporu a sprevádzanie pri zvládaní náročných situácií, psychickej záťaže, stresu a krízových stavov. A poradenstvo v oblasti riadenia financií sa orientuje na finančnú gramotnosť, plánovanie rozpočtu a riešenie dlhovej záťaže.

Čím sa líši od bežného poradenstva?

Hlavným rozdielom je práve multidisciplinárny prístup, teda spolupráca odborníkov z viacerých oblastí. Zatiaľ čo bežné poradne sa špecializujú na jednu oblasť, v Poradni komplexnej pomoci spolupracujú sociálni pracovníci, právnici, psychológovia a poradcovia v oblasti riadenia financií súčasne. Tento prístup umožňuje riešiť príčiny aj následky problémov komplexne, v jednom čase a na jednom mieste.

Prečo vznikla potreba takejto pomoci?

Potreba vyplynula zo snahy zefektívniť proces pomoci. Keďže životné problémy sú často prepojené, napr. finančné ťažkosti ovplyvňujú psychické prežívanie aj sociálnu situáciu, komplexný prístup zabezpečuje rýchlejšiu stabilizáciu klienta a zaisťuje, že žiadna dôležitá súčasť jeho problému nezostane opomenutá.

2. Pre koho je poradňa určená?

Ktoré skupiny obyvateľov sa na poradňu obracajú najčastejšie?

Našu pomoc vyhľadávajú ľudia z rôznych prostredí, ktorí sa ocitli v životnej situácii, ktorú už nevedia, alebo nevládzu riešiť sami.

Najčastejšie sú to jednotlivci a rodiny prechádzajúce krízou, seniori, ale aj osoby so zdravotným znevýhodnením či ľudia, ktorí prišli o prácu. Prichádzajú k nám však aj klienti, ktorí sa stratili v kolotoči dlhov, exekúcií a hľadajú cestu k finančnej stabilite.

Pomáhate jednotlivcom, rodinám, seniorom aj ľuďom v dočasnej kríze?

Áno, naše služby sú nastavené tak, aby sme dokázali pomôcť komukoľvek – od jednotlivcov až po celé rodiny. Zameriavame sa aj na seniorov, ktorí u nás čoraz častejšie hľadajú pomoc napríklad pri majetkových sporoch, dedičských konaniach alebo pri ochrane pred rôznymi formami podvodov. Sme tu pre každého dospelého človeka, či už ide o dlhodobý problém, alebo náhlu dočasnú krízu, ktorá si vyžaduje rýchlu odbornú podporu.

Môže prísť aj človek, ktorý si ešte len nie je istý, či jeho situácia je „vážna“?

Určite áno. V poradniach si zakladáme na prístupe, v ktorom žiadny problém nie je príliš malý na to, aby sme sa ním zaoberali. Často je dokonca lepšie prísť v momente, keď sa situácia len začína komplikovať, prípadne prísť len preventívne. Naozaj netreba čakať do „poslednej chvíle“, naši odborní poradcovia sú tu pre každého, kto hľadá podporu.

3. Životné situácie, ktoré poradňa rieši

S akými problémami klienti prichádzajú najčastejšie?

Najčastejšie ide konflikty v rodine, partnerské či manželské problémy, finančné ťažkosti, exekúcie, stres, úzkosť alebo otázky spojené so sociálnymi dávkami, bývaním či zamestnaním. Veľa ľudí prichádza aj preto, že sa cítia v situácii bezradní a nevedia, kde začať.

Prichádzajú ľudia skôr až v kritickej situácii?

Vo veľa prípadoch áno – klienti často vyhľadajú pomoc až v momente, keď je situácia výrazne vyhrotená, napríklad pri hroziacich exekúciách, strate bývania alebo vážnych rodinných konfliktoch. Zároveň však rastie povedomie o dostupnosti poradní komplexnej pomoci, takže postupne pribúda aj ľudí, ktorí prichádzajú skôr, ešte v štádiu, keď sa problém dá riešiť jednoduchšie a rýchlejšie.

Ktoré problémy v posledných rokoch pribúdajú?

V posledných rokoch pribúdajú najmä finančné ťažkosti, zadlženie, exekúcie a s tým spojené psychické ťažkosti a rodinné nezhody. Výraznejšie pribúdajú aj psychologické problémy, ako sú dlhodobý stres, konflikty, úzkostné stavy, vyčerpanie či pocity bezradnosti. Častejšie sa objavujú aj problémy súvisiace s bývaním a finančnou stabilitou.

4. Sociálna a finančná pomoc

Pomáhate pri riešení dlhov, dávok či hmotnej núdze?

Áno, tieto oblasti sú kľúčovou súčasťou našej agendy. Poradcovia v oblasti financií spolu so sociálnymi pracovníkmi pomáhajú občanom zorientovať sa v systéme štátnych sociálnych dávok a pomoci v hmotnej núdzi.

V rámci riešenia dlhov sa zameriavame na analýzu záväzkov, nastavenie udržateľného rodinného rozpočtu, komunikáciu s veriteľmi a sprostredkovanie pomoci pri riešení exekučných konaní tak, aby došlo k postupnej stabilizácii finančnej situácie klienta.

Ako pomáhate ľuďom ohrozeným stratou bývania?

V prípade hrozby straty bývania postupujeme multidisciplinárne. Právni a finanční poradcovia preverujú legitimitu nárokov veriteľov či prenajímateľov a hľadajú spôsoby, ako predísť deložovaniu (napr. splátkové kalendáre, riešenie nedoplatkov).

Sociálni poradcovia zároveň pomáhajú s hľadaním alternatívnych foriem bývania alebo s uplatnením nároku na príspevok na bývanie. Psychológ zas môže poskytnúť klientovi odbornú pomoc a podporu pri zvládaní náročného životného obdobia. Cieľom je pomôcť klientovi získať potrebný čas a nástroje na to, aby si udržal existujúce bývanie alebo plynule prešiel do iného stabilného prostredia a neostal na ulici.

Dá sa včasnou intervenciou predísť pádu do chudoby?

Jednoznačne áno. Včasná intervencia je najúčinnnejším nástrojom prevencie sociálneho vylúčenia. Ak občan vyhladá odbornú pomoc už pri prvých signáloch krízy – ako je strata zamestnania, začínajúce dlhy alebo náhla zmena zdravotného stavu – je možné nastaviť preventívne opatrenia skôr, než sa problémy nahromadia. Odborným zásahom dokážeme identifikovať riziká a aktivovať dostupné zdroje pomoci včas, čím sa výrazne znižuje riziko prepadu do chudoby.

5.Právne poradenstvo a komunikácia s úradmi

Pomáhate klientom orientovať sa v ich právach?

Súčasťou odbornej pomoci je aj objasnenie situácie klientovi z právneho pohľadu. Odborníci v poradniach klientom pomáhajú zorientovať sa v ich právach a možnostiach, ktoré vo svojej situácii majú, tak aby sa vedeli správne rozhodnúť ako ďalej postupovať a aké konkrétne kroky podniknúť.

Viete pomôcť pri komunikácii s úradmi či exekútormi?

Áno, poradňa poskytuje aj poradenstvo pri komunikácii s úradmi, veriteľmi či exekútormi. Odborníci klientom nie len vysvetľujú postupy ale v niektorých prípadoch ich sprevádzajú celým procesom, od nadviazania komunikácie až po vyriešenie situácie, aby sa znížil stres, ktorý mnohí ľudia v súvislosti s komunikáciou s úradmi prežívajú a zároveň aby sa minimalizovali možné komplikácie.

Kedy je dôležité vyhľadať právnu pomoc čo najskôr?

Právnu pomoc je dôležité vyhľadať hneď, ako sa objavia prvé právne problémy – napríklad pri doručení výzvy na zaplatenie dlhu, začatí exekučného konania, problémoch s bývaním alebo pri rodinných sporoch.

Ak má človek akékoľvek pochybnosti alebo otázky, je vhodné dohodnúť si stretnutie s právnikom čo najskôr a poradiť sa. Včasný zásah môže výrazne ovplyvniť vývoj situácie a zabrániť jej zhoršeniu.

6. Psychologická a rodinná podpora

Ako poradňa pomáha ľuďom v psychickej kríze?

V Poradni komplexnej pomoci pristupujeme k ľuďom v psychickej kríze, respektíve ku každému, kto vníma, že jeho psychický stav nie je optimálny, s maximálnou citlivosťou a okamžitou podporou. Klientom garantujeme bezpečné a dôverné prostredie ako i prijatie bez akýchkoľvek predsudkov.

V prípade, ak má klient záujem len o psychologické poradenstvo, o svojej situácii hovorí až priamo so psychológom. V maximálnej miere presadzujeme dôvernosť psychologického poradenského procesu. Na prvom stretnutí si psychológ klienta vypočuje, stanoví si ciele poradenského procesu, teda na čom chce klient pracovať a dohodnú si frekvenciu stretnutí. Ciele sa samozrejme môžu v priebehu procesu meniť, všetko závisí od klienta a od toho, ktorým smerom sa chce on posúvať. Je to veľmi individuálne.

V PKP majú klienti možnosť využiť nie len individuálne poradenstvo, ale i párové (napríklad pri partnerských problémoch) či rodinné (napríklad pri medzigeneračných problémoch).

Ak si situácia klienta vyžaduje multidisciplinárny prístup a klient súhlasí, zapájajú sa do poradenského procesu aj iní odborníci PKP. To znamená, že naši psychológovia, sociálni pracovníci, právnici a ekonomickí poradcovia spoločne analyzujú situáciu klienta a navrhujú komplexné riešenia. Uvedomujeme si totiž, že psychická kríza je často prepojená s inými, napríklad finančnými či právnymi problémami.

Práve vďaka tomuto multidisciplinárnemu prístupu vieme klientovi v náročnej situácii ponúknuť nielen psychologickú podporu, ale aj konkrétne kroky, ako stabilizovať jeho sociálnu a ekonomickú situáciu, čo následne výrazne prispieva k celkovému zlepšeniu jeho psychickej pohody.

Naším prvoradým cieľom je, aby klient pocítil, že v tom nie je sám, a aby sme spoločne našli cestu von z jeho náročnej situácie. Naša pomoc je bezplatná, diskrétna a dostupná pre každého, kto ju potrebuje.

Pomáhate aj pri rodinných konfliktoch alebo domácom násilí?

Áno, venujeme sa obidvom oblastiam. Práve rodinné či partnerské konflikty sú jednou z najčastejších tém, s ktorou klienti za psychológom prichádzajú. Klientom sa snažíme pomôcť zlepšiť komunikáciu, nájsť konštruktívne riešenia a zlepšiť vzájomné vzťahy. Odborné

poradenstvo poskytujeme nielen jednotlivcom, ale ak je to bezpečné a obe strany si to želajú, pracujeme aj s párom alebo rodinou spoločne.

V prípadoch domáceho násilia je situácia špecifickejšia, našou absolútnou prioritou je bezpečnosť obeť. Všetci naši zamestnanci absolvovali vzdelávanie zamerané na trauma informovaný prístup a identifikáciu násilia vo vzťahoch. V prípade, že je klient obeťou domáceho násilia, poskytujeme mu okamžitú psychologickú podporu a odporúčame mu špecialistov na danú problematiku v regióne, nakoľko si situácia vyžaduje naozaj citlivý a špecifický prístup a naším cieľom je najlepší záujem klienta. Paralelne nastupuje náš právny poradca, ktorý vysvetlí práva a možnosti ochrany (napríklad neodkladné opatrenia súdu) a sprevádza klienta potrebnými právnymi krokmi. Sociálni poradcovia na poradniach vedú pomocť s praktickými otázkami, ako sú bezpečné bývanie, možnosti materiálnej pomoci či komunikácia s úradmi. Ak sú so situáciou spojené aj finančné problémy, zapájame tiež nášho ekonomického poradcu, ktorý klientovi pomôže s plánovaním rozpočtu a výdavkov.

Naším cieľom je poskytnúť obeť komplexnú pomoc a konkrétny plán, ako sa zo začarovaného kruhu násilia dostať do bezpečia a stabilizovať svoj život.

Prečo je psychická podpora kľúčová pri riešení životných problémov?

Psychická podpora je absolútne kľúčová, pretože psychický stav človeka je základom pre riešenie akéhokoľvek problému, či už finančného alebo právneho. Keď sa klient ocitne vo vážnej životnej kríze, ochromí ho stres, úzkosť a strach, čo mu znemožňuje racionálne vnímať a uvažovať, prijímať dôležité rozhodnutia alebo efektívne komunikovať. Význam psychického poradenstva spočíva často v zmiernení tohto paralyzujúceho stresu a v obnove vnútornej sily a motivácie klienta. Keď je psychický stav klienta stabilizovaný, dokáže plnohodnotne spolupracovať s našim právnikom, ekonómom či sociálnym pracovníkom a úspešne prejsť celým procesom riešenia svojej situácie.

7. Pomoc pre rodiny detí so zdravotným znevýhodnením.

Na základe spolupráce s Platformou rodín detí so zdravotným znevýhodnením sme od novembra 2025 rozšírili v PKP existujúce odborné poradenské služby pre rodiny s dieťaťom so zdravotným znevýhodnením o peer poradenstvo – teda podporu poskytovanú sprievodcami s osobnou skúsenosťou. Sprievodca s osobnou skúsenosťou, alebo teda peer poradca, je človek, ktorý je sám rodičom dieťaťa so zdravotným znevýhodnením a teda si sám prešiel podobnou náročnou skúsenosťou akú aktuálne prežíva klient. Pre klienta je to obrovská podpora – hovoriť s niekým, kto mu skutočne rozumie na ľudskej úrovni a vie mu z vlastnej skúsenosti potvrdiť, že jeho situácia má riešenie a že na to nie je sám.

Priebežné údaje nám naznačujú významný záujem klientov so zdravotne znevýhodnenými deťmi o peer poradenstvo. Prínosy peer poradenstva pre rodiny s dieťaťom so zdravotným znevýhodnením vidíme najmä v posilnení psychickej a sociálnej podpory rodín prostredníctvom kontaktu s osobou s podobnou životnou skúsenosťou, zvýšení dôvery klientov v poradenský proces, doplnení odborného poradenstva o skúsenostnú perspektívu, podpore orientácie rodín v systéme služieb a dostupnej podpory a celkovo lepšom porozumení praktickým potrebám rodín detí so zdravotným znevýhodnením.

8. Pomoc pre osamelých rodičov

Samozrejme, aj osamelí rodičia sú našou cieľovou skupinou a poskytujeme im komplexné odborné poradenstvo. Navyše od februára 2026 sa osamelým rodičom na základe implementácie Národného projektu „Podpora osamelých rodičov - poradenstvo inak“ venujeme ešte intenzívnejšie. V rámci tohto projektu spolupracujeme pri poskytovaní pomoci osamelým rodičom s organizáciami My mamy, Slniečko a Jeden rodič. Naše multidisciplinárne tímy boli rozšírené o ďalšie dve pozície, špeciálne pre prácu s osamelými rodičmi – manažér prípadu a peer pracovník. Vďaka tomuto národnému projektu má osamelý rodič možnosť zaregistrovať sa v PKP ako záujemca o Ročný poradenský program, ktorý bude individuálne prispôsobený jeho potrebám a je naň naviazaný aj motivačný príspevok, ktorého výška závisí od počtu maloletých nezaopatrených detí.

S akými problémami sa na vás osamelí rodičia obracajú najčastejšie?

Z našich skúseností ich spravidla trápia témy, ktoré súvisia s tým, že na starostlivosť o dieťa resp. deti a domácnosť zostali sami. Častou témou sú najmä problémy s uplatnením sa na trhu práce, psychické vyčerpanie, stres, vzťahy a výchovné problémy, ďalej osamelým rodičom často pomáhame s riešením výživného, zvládaním narastajúcich nákladov na život a inými praktickými problémami. Tie problémy sú však individuálne, každý osamelý rodič čelí rozličným problémom a práve preto máme k dispozícii manažéra prípadu, ten si s každým osamelým rodičom dôsledne prejde jeho životnú situáciu a nastaví mu individuálny plán ročného poradenského programu.

9. Kedy a ako vyhľadať pomoc

Kedy je správny čas obrátiť sa na poradňu?

Ak cítite, že potrebujete podporu, alebo že je toho na vás už jednoducho priveľa, správny čas je práve teraz, neváhajte urobiť prvý krok a dohodnúť si termín stretnutia - telefonicky, e-mailom alebo osobne. Často totiž od klientov počujeme, že ľutujú, že neprišli skôr. Ľudia majú tendenciu čakať, kým sa problém nezhorší na neúnosnú mieru. Či už ide o narastajúce dlhy, prehlbujúci sa rodinný konflikt alebo paralyzujúci psychický stav. Netreba však zbytočne čakať, kým sa situácia ešte viac zhorší. Včasná pomoc dokáže zabrániť tomu, aby sa menšie problémy zmenili na vážne krízy.

Požiadať o pomoc nie je prejavom slabosti, ale sily a zodpovednosti voči sebe. Naše poradne sú tu pre klientov dostupné bez ohľadu na to, v akom štádiu sa ich problém nachádza.

Je pomoc bezplatná, dôverná a dostupná pre každého?

Jednou z najväčších výhod Poradní komplexnej pomoci je, že sú otvorené pre každého. Nezáleží na tom, aké máte vzdelanie, aká je vaša finančná situácia, nie je dôležité ani to, či ste zamestnaní, na rodičovskej, v dôchodku alebo momentálne bez práce. Sme tu pre každého. **Poradenstvo je úplne bezplatné, diskkrétne a bez akýchkoľvek predsudkov.** Nemusíte vyplňať zložité formuláre, prinášať odporúčania ani dokazovať, že si pomoc zaslúžite.

Čo by ste odkázali ľuďom, ktorí sa hanbia požiadať o pomoc?

Život prináša situácie, ktoré jednoducho niekedy sami nezvládneme, a to sa stáva každému z nás. Požiadať o pomoc nie je zlyhanie, je to prvý a najdôležitejší krok k riešeniu.

Hanba je v tomto prípade zbytočná prekážka, ktorá len bráni vyriešiť daný problém. U nás v poradni nikoho nesúdime, naopak, ku každému pristupujeme s maximálnym rešpektom, bez predsudkov a v úplnej diskretnosti.

Sme tu preto, aby sme našich klientov vypočuli a pomohli im nájsť pevnú pôdu pod nohami. Aby si cez náročné obdobia nemuseli prechádzať sami.