

Procedurálne štandardy sociálnej služby - sociálne poradenstvo

Poskytovateľ: TENENET o.z.

Obsah:

1. Odborné intervencie a metódy sociálnej služby
2. Pracovná náplň činností pracovníkov sociálnej služby
3. Jednanie so záujemcom o službu a zmluva o poskytovaní sociálnej služby
4. Spisová dokumentácia prípadu prijímateľa sociálnej služby
5. Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností sociálnej služby



TENENET
OBČIANSKE ZDRUŽENIE

1 Odborné intervencie a metódy

Medzi jednotlivé odborné činnosti pracovníkov špecializovaného sociálneho poradenstva patria tieto odborné intervencie:

Sociálne poradenstvo

Sociálne poradenstvo je poskytované terénnou formou v prirodzenom prostredí klienta alebo ambulatnou formou v priestoroch zariadenia. Špecializované sociálne poradenstvo môže byť poskytované na úrovni základného alebo špecializovaného poradenstva. Základné sociálne poradenstvo je posúdenie povahy problému jednotlivca, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Špecializované sociálne poradenstvo sa zameriava na zistenie príčin vzniku, charakteru a rozsahu problémov jednotlivca, rodiny alebo komunity a poskytnutie im konkrétnej odbornej pomoci odstránený existujúci text uvedený v komentári

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov spočíva najmä v poradenstve (so súhlasom plnoletej fyzickej osoby) pri vybavovaní úradných záležitostí, dokladov, v distribúcií klienta do relevantných inštitúcií a úradov, v poradenstve pri spisovaní a podávaní písomných podaní či úradných tlačív, asistencií a pomoci pri písomnej komunikácii s úradmi a inštitúciami, vrátane doprovodu a sprostredkovania rokovania s inštitúciami, ktoré sa podieľajú na riešení klientovej situácie. Odborná činnosť sa vykonáva so súhlasom a v záujme klienta a je poskytovaná terénnou formou v prirodzenom prostredí klienta alebo ambulatnou formou v priestoroch zariadenia.

Preventívne aktivity

Cieľom preventívnych a aktivizačných činností je prostredníctvom motivácie, vzdelávania, aktivizácie a dobrovoľníckej činnosti prevencia vzniku nepriaznivých situácií a podpora sociálneho začleňovania detí, mládeže a dospelých. V zariadeniach sa môže realizovať prostredníctvom nasledovných aktivít a programov:

Preventívne programy - zariadenia realizuje pravidelné preventívne besedy zamerané na rôzne témy (napr. v oblasti zdravia, rodičovských zručností, sexuálnej výchovy), ale aj dlhodobejšie preventívne a osvetové programy (napr. zvyšovanie finančnej gramotnosti a prevencia pred zadlženosťou a neplatičstvom, osvetové a poradenské programy v oblasti bývania; programy prevencie a riešenia konfliktov).

Podpora dobrovoľníctva - spočíva v dobrovoľníckej výpomoci mládeže a dospelých pri realizácii aktivít v službách špecializovaného sociálneho poradenstva (napr. mimoriadne a komu-

nitné aktivity, doučovanie), ako aj v podpore dobrovoľníckej činnosti klientov centier v iných inštitúciách či v zahraničí (napríklad v rámci programov Európskej dobrovoľníckej služby).

Význam, cieľ a predmet poradenstva v sociálnych službách

Špecializované sociálne poradenstvo a sociálne služby sú dve neoddeliteľné činnosti z hľadiska sociálnej práce. Pôsobia ako spojené nádoby, navzájom súvisia a navzájom sú prepojené. Nie je možné poskytovať sociálne služby bez sociálneho poradenstva.

Podľa zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov sa chápe sociálne poradenstvo ako poskytovanie sociálnej služby, ktorá patrí medzi odborné činnosti. Zákon člení sociálne poradenstvo na základné a špecializované.

Zákon 448/2008 o sociálnych službách a o zmene na doplnení zákona 445/1991Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

§ 19 Sociálne poradenstvo

- 1) sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej socialnej situácii. Sociálne poradenstvo sa vykonáva na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva.
- 2) Základné sociálne poradenstvo je posúdenie povahy problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Základné sociálne poradenstvo je súčasťou každej sociálnej služby poskytovanej podľa zákona.
- 3) Špecializované sociálne poradenstvo je zistenie príčinu vzniku, charakteru a rozsahu problémov fyzickej osoby, rodiny alebo komunity a poskytnutie im konkrétnej odbornej pomoci.
- 4) Sociálne poradenstvo možno vykonávať ambulantnou formou prostredníctvom poradi sociálneho poradenstva zriadených na tento účel a terénou formou prostredníctvom terénnych programov.

V praxi sa však často stretávame s problémom, kde končí základné sociálne poradenstvo a kde už začína špecializované sociálne poradenstvo. Odpoveď na túto otázku je toľko, koľko máme odborníkov na sociálnu problematiku.

Podľa vyššie uvedeného zákona (§19) základné sociálne poradenstvo je posúdenie povahy problému prijímateľa sociálnych služieb, ktorým môže byť rodina, fyzická osoba, komunita. Ide o poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj



TENENET

OBČIANSKE ZDRUŽENIE

poskytnutia informácie na koho sa má klient obrátiť, ak je potrebné poskytnutie odbornej intervencie.

Špecializované sociálne poradenstvo sa zaoberá zisťovaním príčin vzniku a charakteru rozsahu problému jednotlivca, rodiny, komunity a poskytovanie konkrétnej odbornej pomoci – intervencie.

Čo však znamená konkrétna odborná pomoc, alebo konkrétna definícia pojmu „posúdenie povahy problému“ z hľadiska sociálnej práce, zákon nedefinuje. Pri obidvoch menovaných druhov sociálneho poradenstva sa môžeme iba domnievať, v akých limitoch sociálny poradca poskytuje ešte základné poradenstvo a kedy už zasahuje do špecializovaného poradenstva a kedy poskytuje kombinované sociálne poradenstvo.

Poznať legislatívu a správne používať odbornú terminológiu v oblasti sociálnej práce dáva obraz nie len o kvalitnom poradcovi, ale súčasne aj zamedzuje resp. vylučuje možné omyly v sociálnom poradenstve. Terminológia sociálnej práce tvorí jednu zo zložiek, ktoré charakterizujú sociálnu prácu ako vedný odbor. Podáva nám predstavu o jednoznačnosti a nezameniteľnosti pojmov, ktoré sú resp. by mali byť v sociálnej práci jasne vymedzené. Pri analýze pojmu „sociálne poradenstvo“, tak ako ho definuje zákon o sociálnych službách, môžeme konštatovať, že to tak nie je. Sociálny poradca by mal vedieť zákonné limity svojich kompetencií v poradenskej činnosti. Sociálny poradca, by mal vedieť, že nemôže zasahovať napr. do právneho poradenstva, do zdravotného poradenstva, taktiež by si mal byť vedomý, že nemá kompetencie vyšetrovateľa ani orgánu činného v trestnom konaní a pod.



TENENET
OBČIANSKE ZDRUŽENIE

2 Pracovná náplň činností pracovníkov sociálnej služby - špecializované sociálne poradenstvo

Pracovná náplň zamestnancov

Všetci zamestnanci počas pracovného dňa vykonávajú tieto pracovné činnosti:

- Administratívna činnosť
- Príprava na skupinové aktivity a samotné skupinové aktivity
- Príprava na aktivitu a realizácia aktivity
- Právom chránené záujmy
- Základné poradenstvo
- Komunikácia s organizáciami (základné školy)
- Tvorba pracovných materiálov
- Technicko - organizačné a prevádzkové činnosti
- Štúdium materiálov potrebných k základnému poradenstvu
- Porada tímu
- Mesačné štatistiky
- Poskytovanie pomoci klientovi vo forme sociálnych služieb a poradenstva
- Napomáhanie pri zabezpečení základných potrieb klientov, uplatňovanie a ochrana ich práv
- Vykonávanie terénnej práce
- Komunikovanie s klientmi a štátnym inštitúciami



TENENET

OBČIANSKE ZDRUŽENIE

Indikátormi správneho a relevantného poskytovania špecializovaného sociálneho poradenstva pre občanov, ktorí sa nachádzajú v nepriaznivej sociálnej situácii, sú odborníci v sociálnych službách, to znamená, že nie len sociálni pracovníci. Poradenstvo v sociálnych službách je špecifické tým, že musí byť vecné, adresné a komplexné a musí riešiť predovšetkým nepriaznivú sociálnu situáciu občana, tak ako sme už uviedli. Pokiaľ to tak nie je, nemôžeme hovoriť o sociálnom poradenstve, ako odbornej činnosti a sociálnej službe v zmysle zákona o sociálnych službách.

Každý občan, ktorý požiada o pomoc z dôvodu svojej nepriaznivej sociálnej situácie musí byť informovaný, ktorá sociálna služba, či už z dlhodobého alebo krátkodobého hľadiska trvania jeho problému, bude pre neho akceptovateľná, adekvátne a postačujúca.

Skúsení sociálni poradcovia musia mať dokonalý prehľad z oblasti príslušnej legislatívy, relevantných možností riešenia nepriaznivej situácie občana, avšak niektorí zabúdajú na to, že poradenstvo nie je iba prezentácia teoretických vedomostí a neosobných rád, ale je aj o poradcovej osobnej angažovanosti pre druhého človeka, vcítiť sa do jeho neistoty, bolesti, strachu, poníženia, ktoré prežíva, či už z vlastnej viny alebo z nejakých iných príčin, ktoré nemohol alebo nebol schopný sám ovplyvniť. Zovšeobecnene by sme mohli povedať, že empatický prístup k občanovi, ktorý potrebuje od nás radu, pomoc je rovnako dôležitý, ako profesionalita, odbornosť sociálneho poradcu, ktorý sa orientuje resp. poskytuje či už základné, špecializované, alebo kombinované sociálne poradenstvo.

Sociálny poradca sa stretáva s ľuďmi, ktorí sa ocitli veľakrát v situáciách, ktoré ohrozujú ich život, život ich detí, nemajú vytvorené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb, sú ťažko zdravotne postihnutí, skončil im výkon trestu odňatia slobody, nemajú kde bývať, sú týraní, zneužívaní, sú obeťami trestných činov, trpia závislosťami, nemajú zamestnanie, sú v hmotnej núdzi a pod. a práve títo ľudia potrebujú pri osobnom kontakte so sociálnym poradcom viac, ako obyčajnú slušnosť.



TENENET
OBČIANSKE ZDRUŽENIE

3 Jednanie so záujemcom o službu a zmluva o poskytovaní sociálnej služby špecializovaného sociálneho poradenstva

Služba špecializovaného sociálneho poradenstva má vypracovaný *Postup (metodiku) jednania so záujemcom o službu*, ktorý opisuje spôsob informovania záujemcov a prijímateľov služby o podmienkach poskytovania sociálnej služby v zariadení, ako aj spôsob uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby s užívateľom.

Prvý kontakt

Pri *prvom kontakte* záujemcu o sociálnu službu špecializovaného sociálneho poradenstva, určený pracovník informuje záujemcu o ponuke činností a o pravidlách, ale aj o právach prijímateľov a o ďalších skutočnostiach, ktoré si zariadenie zadefinuje podľa vlastných podmienok (napr. otváracie hodiny služby špecializovaného sociálneho poradenstva možnosť vypríjať priestory a pomôcky v a pod.). Zároveň od záujemcu zisťuje základné informácie, medzi ktoré patrí najmä zistenie jeho motivácie na vyhľadanie služby. Vzhľadom na charakter sociálnej služby je možné jej využívanie aj bez uvedenia mena a priezviska či iných identifikačných údajov prijímateľa sociálnej služby. Prvý kontakt so sociálnym klientom sa uskutočňuje podľa spôsobu nakontaktovania sa s klientom. Buď príde klient za nami alebo ideme my za ním do jeho miesta momentálneho bydliska. Postupujeme podľa všeobecne platných poradenských zásad (etika, topenie ľadov, úprava miestnosti, intimita a podobne).

Získavanie, spracúvanie a poskytovanie osobných údajov

Písomný súhlas preukazuje dokladom, ktorý potvrdzuje poskytnutie súhlasu, takýto súhlas si však nemôže vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby (prijatia do služby SP). V praxi ide napr. o poskytnutie údajov (najmä fotografií a audiovizuálneho materiálu) médiám a pod. Konkrétne pravidlá sprístupňovania obrazových a audiovizuálnych materiálov osobnej povahy sú špecifikované v časti Pravidlá medializácie z hľadiska ochrany prijímateľov služieb SP.

Písomný súhlas je odporúčaný aj pri dlhodobej spolupráci – pri riešení konkrétneho sociálneho problému prijímateľa sociálnej služby, hlavne pri poskytnutí špecializovaného sociálneho poradenstva, mediácie a pri aplikovaní iných odborných metód sociálnej práce, psychológie či pedagogiky. Pri dlhodobej a pri opakovanej spolupráci s maloletými prijímateľmi sa vyžaduje informovaný súhlas zákonného zástupcu, spravidla zdokladovaný jeho podpisom. V prípade neploletých prijímateľov služieb po zvážení ich rozumovej a vôľovej vyspelosti môže požiadať o udelenie súhlasu samotného prijímateľa. Služba špecializovaného sociálneho poradenstva nespracováva osobné údaje, ktoré odhaľujú rasový alebo etnický pôvod, politické názory, náboženskú vieru alebo svetonázor, členstvo v politických stranách alebo v politických hnutiach, členstvo v odborových organizáciách a údaje týkajúce sa pohlavného života.



TENENET

OBČIANSKE ZDRUŽENIE

Po splnení zámeru spracovania osobných údajov (napr. pri ukončení spolupráce prijímateľa služby s sociálneho poradenstva), sociálne poradnstvo zabezpečí ich likvidáciu, s výnimkou prípadov, keď sa nevyžaduje bezodkladne likvidácia osobných údajov (napr. pri predpoklade opakovanej spolupráce).

Prijímateľ služieb v špecializovaného sociálneho poradenstva ako dotknutá osoba má právo na základe písomnej žiadosti, ktorú špecializované sociálne poradnstvo je povinné prijať, od poskytovateľa vyžadovať:

- potvrdenie, či sú, alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané,
- vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie,
- vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- likvidáciu jeho osobných údajov, ktorých zámer spracúvania sa skončil,
- likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
- blokovanie jeho osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti.

Povinnosťou mlčanlivosti je viazaný každý poskytovateľ, pracovník a spolupracovník špecializovaného sociálneho poradenstva najmä v oblasti osobných údajov prijímateľa sociálnej služby, ktoré spracúva (nie je ich možné využiť ani pre osobnú potrebu poskytovateľa). Povinnosť mlčanlivosti trvá pracovníkovi aj po ukončení pracovného pomeru poskytovateľa. Povinnosť mlčanlivosti sa rovnako vzťahuje na dobrovoľníkov a na iných spolupracovníkov. Následne so záujemcom o službu je uzatvorená **zmluva** o poskytovaní sociálnej služby v zariadení špecializovaného sociálneho poradenstva, ktorá môže byť uzatvorená ústnou formou a spočíva v dohode o podmienkach (o právach a o povinnostiach) využívania služieb v zariadení ako zo strany prijímateľa, tak aj zo strany služby špecializovaného sociálneho poradenstva .



TENENET

OBČIANSKE ZDRUŽENIE

Sociálne poradenstvo je povinné v prípade:

- a) maloletých prijímateľov uzatvoriť zmluvu o poskytovaní služby so zákonným zástupcom;
- b) prijímateľov, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony alebo sú obmedzení v spôsobilosti na právne úkony (v časti, týkajúcej sa zmluvnej slobody), uzatvoriť zmluvu o poskytovaní služby so súdom ustanoveným opatrovníkom.

V prípade neplnoletých prijímateľov služieb špecializovaného sociálneho poradenstva po zvážení ich rozumovej a vôľovej vyspelosti môže uzatvoriť zmluvu aj so samotným prijímateľom.

Ciele, participácia a postupu sa formalizujú aj v **kontrakte**, ktorý sa s klientom uzatvorí. V ňom sa určujú ciele a podmienky, ktoré sú povinné dodržiavať všetky zúčastnené strany, okrem dĺžky jednotlivých konzultácií a počtu stretnutí budú uvedené etické zásady špecializovaného. V kontrakte bude uvedená aj možnosť prerušenia spolupráce a odstúpenie od zmluvy oboma stranami.

Sociálna diagnostika

Sociálnu diagnostiku spracovávame na základe využitia výsledkov niekoľkých techník a to najmä anamnestického rozhovoru, pozorovania, analýzy dostupných formálnych aj neformálnych dokumentov, činnostnej diagnostiky, diagnostiky prostredníctvom vecí a výsledkov štandardizovanej diagnostiky. Výsledkom diagnostického procesu je formulovaná sociálna diagnóza, ktorá musí v jednej vete obsiahnuť aj všetky sociálno - patologické problémy prípadu.

Na základe výpočtu sociálno - patologických symptómov v sociálnej diagnóze si stanoví poradca spolu s klientom **plán špecializovaného sociálneho poradenstva**.

Najčastejšie využívané metódy a techniky

Najfrekvencovanejšie metódy a techniky sociálneho poradenstva na našom pracovisku sú poskytovanie informácií, klarifikácia, rozhovor (anamnestický, persuzívny, motivačný, informačný, ventilačný, hodnotiaci, poradenský, podporný, diagnostický), pozorovanie, distribúcia, ventilácia, povzbudenie, modelovanie a hranie rolí, technika konštruktívnej hádky, tréning sociálnych zručností, konfrontácia, paradoxná intencia, reflexia, persuzia atď.

Ukončenie spolupráce

Služba špecializovaného sociálneho poradenstva taktiež má definovaný spôsob, akým môže byť **ukončená spolupráca** s prijímateľom služieb. Prijímateľ môže ukončiť spoluprácu kedykoľvek a bez udania dôvodu, ak nemá záujem o ďalšie čerpanie služby. Vo výnimočných prípadoch môže byť dočasne prerušené poskytovanie služby aj zo strany pracovníkov špecializovaného sociálneho poradenstva, ak prijímateľ závažným spôsobom porušuje pravidlá sociálneho poradenstva a ohrozuje bezpečnosť ostatných prijímateľov či pracovníkov.



TENENET

OBČIANSKE ZDRUŽENIE

Poradenský proces sa **ukončuje** buď naplnením cieľov alebo sa spolupráca z rôznych dôvodov medzi klientom a poradcom preruší. Aby poradca dokázal prehodnotiť efektivitu svojich zvolených postupov, pokúša sa o nakontaktovanie sa na klienta, prípadne jeho známych, aby zistil, v akom stave sa po odstupe čase od ukončenia prípadu klient nachádza. Poradenstvo ukončíme vtedy, ak nastala redukcia maladaptívneho správania klienta a je možné spozorovať jeho štandardné správanie a ak sa naplnil poradenský cieľ.

Pri ukončení spolupráce s klientom dávame prijímateľovi sociálnej služby aj zamestnancovi špecializovaného sociálneho poradenstva vyplniť dotazník spokojnosti s poskytnutou službou a výsledky používame na ďalšie skvalitňovanie procesu práce s klientom.

Dôležité je aj **katamnesticke** sledovanie klienta po ukončení poradenského procesu.



TENENET
OBČIANSKE ZDRUŽENIE

4 Spisová dokumentácia prípadu prijímateľa sociálnej služby SP

Spôsob evidencie prijímateľov služieb špecializovaného sociálneho poradenstva a ochrana osobných údajov

Služba špecializovaného sociálneho poradenstva eviduje údaje o prijímateľoch služieb s cieľom posúdenia sociálnej situácie konkrétneho jednotlivca, rodiny a ako aj zaznamenávania spôsobu vedenia intervencií a ich výsledku. V prípade potreby je podkladom pre opakovanú spoluprácu s jednotlivcom, s rodinou v budúcnosti. Zároveň evidencia údajov o prijímateľoch služieb, o realizovaných intervenciách a o ich výsledkoch umožní vyhodnocovať efektivitu činnosti nielen konkrétneho zariadenia, ale má zmysel aj pre nastavovanie politik na lokálnej, na regionálnej či dokonca na národnej úrovni (tzv. evidence based policy making).

Evidencia prijímateľov služieb v sociálnych služieb má špecifický etický a právny rozmer. Na jednej strane stojí najlepší záujem prijímateľov služieb (špecificky členov sociálne vylúčených skupín) ako základný princíp sociálnej práce – konanie „pro bono publico“, ktoré si často vyžaduje nezverejňovať (v niektorých prípadoch dokonca utajiť) totožnosť prijímateľov. Tento rozpor sa násobí napr. v prípadoch návštevy osobami hľadanými orgánmi činnými v trestnom konaní a v iných neobvyklých situáciách. Na druhej strane pracovník špecializovaného sociálneho poradenstva o. i. je povinný dodržiavať zákon o sociálnych službách, ktorý uvádza povinnosť poskytovateľa „viesť evidenciu prijímateľov sociálnej služby“. Obsahom evidencie sú osobné údaje, ktorými sa rozumie hlavne: meno, priezvisko a titul, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, rodné číslo a dátum narodenia, rodinný stav, štátne občianstvo, sociálne postavenie, údaje o príjme, údaje o hnutelnom majetku, o nehnuteľnom majetku a o iných majetkových právach, údaje o zdravotnom stave, telefónne číslo, adresa pobytu a elektronická adresa a ďalšie údaje nevyhnutné na poskytovanie sociálnej služby.

Počas celej práce s klientom vedíme nami štandardizované záznamové hárky klientov, ktoré sú v zmysle Bezpečnostného projektu organizácie aj v Zmysle zákona o ochrane osobných údajov špeciálne chránené. Okrem dokumentácie si vedíme aj evidenciu konzultácií a informácií, aby sme si získali rýchly prehľad o aktuálnych potrebách klientov. Každé stretnutie s klientom evidujeme v záznamových hárkoch klienta a zároveň bude evidencia spracovávaná aj elektronicky v PC. Záznamové hárky budú okrem mena a priezviska obsahovať podrobný popis problému s ktorým klient prichádza, záznam rozhovoru, príp. prepis audionahrávky (ak s tým klient bude vopred súhlasiť), očakávania klienta, návrhy na riešenie a pod. Nevyhnutnosťou evidencie je získať klientov súhlas na spracovanie jeho osobných údajov v zmysle zákona o ochrane osobných údajov.



Dokumenty a postrehy potrebné pre tento projekt: - jednotlivé dokumenty sa nachádzajú v prílohe s názvom prílohy k manuálu pre používanie SOCIO v Sociu”.

Kontrakt sa používa všeobecný pre všetky typy projektov - s logom občianske združenia.

5 Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností služby špecializovaného sociálneho poradenstva

V nasledujúcom texte predkladáme metodiky špecializovaného sociálneho poradenstva (všetky dokumenty sú uložené v našom online nástroji SOCIO), aj s vysvetlivkami a inštrukciami k vyplneniu plus za každým prázdny dokumentom bude príklad vyplneného dokumentu cez SOCIO nástroj.