

Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií



Poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností z pohledu sociálních pracovníků a klientů

Bc. Věra Křížová

Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Kubalčíková, Ph.D.

Brno 2017

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s využitím pouze citovaných zdrojů v této práci.

V Brně 9.12.2016

.....

Věra Křížová

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala PhDr. Kateřině Kubalčíkové, Ph.D., za odborné vedení diplomové práce, za její ochotu, trpělivost, cenné rady a podporu při psaní práce.

Děkuji také respondentům, bez jejichž ochoty poskytnout rozhovor by tato práce nemohla vzniknout a v neposlední řadě děkuji také vedoucímu odboru sociálních věcí za to, že mi umožnil s pracovníci provést rozhovory.

Obsah

Úvod	7
Teoretická část	9
1 Výkon sociální práce na obci s rozšířenou působností	9
1.1 Obec se základním rozsahem přenesené působnosti	12
1.2 Pověřený obecní úřad	12
1.3 Obec s rozšířenou působností	13
1.3.1 Věcné vymezení působnosti	14
1.3.2 Kompetence v sociální oblasti	14
2 Odbor sociálních věcí obce s rozšířenou působností	17
2.1 Komunitní plánování sociálních služeb	20
3 Sociální pracovníci	23
3.1 Odborná způsobilost pro výkon profese	23
3.2 Kompetence	24
3.3 Typy sociálních pracovníků	26
3.4 Etický kodex sociálních pracovníků	29
3.5 Hodnotový systém	30
3.6 Syndrom vyhoření	31
3.6.1 Vývoj syndromu vyhoření	32
4 Klienti sociálních pracovníků obce s rozšířenou působností	33
4.1 Nedobrovolný klient	33
4.2 Klient v odporu	34
4.3 Mlčenlivý klient	34
4.4 Klient v depresi	35
4.5 Suicidiální klient	36
4.6 Manipulativní klient	36
4.7 Agresivní klient	36
4.8 Vztah klient – sociální pracovník	37
4.9 Matky samoživitelky	39

5 Poskytování sociálního poradenství	42
5.1 Zásady poradenského procesu	45
5.2 Fáze poradenského procesu	46
5.3 Poradenský rozhovor	46
5.4 Chyby v poradenském procesu	47
5.5 Komunikace v poradenském procesu	48
6 Postoj	50
Metodologická část	52
7 Metodologie výzkumu	52
7.1 Cíl výzkumu	52
7.2 Operacionalizace	52
7.3 Výběr výzkumné strategie	53
7.4 Technika sběru dat	54
7.5 Jednotka zkoumání a jednotka zjišťování	54
7.6 Zpracování dat	54
7.7 Organizace výzkumu	55
8 Interpretace výzkumu	56
8.1 Prožívání poskytování sociálního poradenství	56
8.1.1 Prožívání poskytování sociálního poradenství z pohledu klientů	56
8.1.2 Prožívání poskytování sociálního poradenství z pohledu sociálních pracovníků	59
8.1.3 Srovnání názorů sociálních pracovníků a klientů	60
8.1.4 Odpověď na dílčí výzkumnou otázku č.1	61
8.2 Názor na poskytování sociálního poradenství	62
8.2.1 Názor na poskytování sociálního poradenství z pohledu klientů	62
8.2.2 Názor na poskytování sociálního poradenství z pohledu sociálních pracovníků	64
8.2.3 Srovnání názorů sociálních pracovníků a klientů	65
8.2.4 Odpověď na dílčí výzkumnou otázku č.2	66
8.3 Postup při poskytování sociálního poradenství	66
8.3.1 Postup při poskytování sociálního poradenství z pohledu klientů	67
8.3.2 Postup při poskytování sociálního poradenství z pohledu sociálních pracovníků	68
8.3.3 Srovnání názorů sociálních pracovníků a klientů	69
8.3.4 Odpověď na dílčí výzkumnou otázku č.3	70

Závěr	71
Seznam použitých zdrojů	74
Anotace	82
Annotation	83
Věcný rejstřík	84
Jmenný rejstřík	88
9 Přílohy	91
Příloha č. 1 – Scénář rozhovoru pro sociální pracovníky	91
Příloha č. 2 – Scénář rozhovoru pro klienty	92
Příloha č. 3 – Operacionalizace	93
Stat'	95
Úvod	95
Teoretická část	96
1 Výkon sociální práce na obci s rozšířenou působností	96
2 Odbor sociálních věcí obce s rozšířenou působností	97
3 Sociální pracovníci	98
4 Klienti sociálních pracovníků obce s rozšířenou působností	99
5 Poskytování sociálního poradenství	100
6 Postoj	100
Metodologická část	101
7 Metodologie výzkumu	101
Interpretační část	101
8 Interpretace výzkumu	101
Závěr	103

Úvod

Tématem diplomové práce je poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností z pohledu sociálních pracovníků a klientů.

Poskytování sociálního poradenství lze považovat za jednu ze základních služeb, která je klientovi prostřednictvím sociálního pracovníka poskytována. Poradenství poskytuje potřebné informace, které přispívají k předcházení a k řešení nepříznivé životní situace. Poradenství je definováno v zákoně o sociálních službách a rozdělujeme ho na základní a odborné. Základní sociální poradenství poskytuje základní informace, které jsou potřebné k řešení nepříznivé životní situace a je poskytováno všemi poskytovateli sociálních služeb bez ohledu na zaměření poskytované služby. Odborné sociální poradenství se pak zaměřuje na potřeby konkrétních sociálních skupin, např. zdravotně postižení, národnostní menšiny, a je poskytováno specializovanými sociálními službami. Součástí tohoto poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek. Odborné sociální poradenství mohou poskytovat občanské poradny, manželské poradny, poradny pro oběti trestných činů, apod. Při poskytování tohoto druhu poradenství jsou vždy naplňovány tři základní činnosti, a to zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Toto téma se zajímá o práci sociálních pracovníků, zda ji vykonávají dostatečně efektivně a podávají klientům relevantní informace a dále pak o to, jak poskytování sociálního poradenství na klienty působí, zda jim pomáhá s řešením jejich nepříznivé životní situace. Tato oblast mě zaujala na základě absolvování praxí během bakalářského studia, kdy jsem měla možnost se s těmito pracovníky setkat a poznat jejich práci zblízka. Dalším impulsem pro zaměření diplomové práce na toto téma byl i fakt, že spousta lidí v mém okolí si stěžovala na přístup sociálních pracovníků, kdy mají pocit, že se jim v důsledku nedostatečné vzdělanosti a nekompetentnosti sociálních pracovníků dostává neúplných informací nebo informací, které jsou zastaralé a neadekvátní vůči jejich aktuálním potřebám v dané situaci. Rozhodla jsem se tedy přijít celé věci na kloub a zjistit, jak poskytování sociálního poradenství vnímají sami sociální pracovníci a jak klienti.

Tento stav, kdy klienti vnímají práci sociálních pracovníků negativně, je nežádoucí především v tom, že se tedy klientům dostává nerelevantních informací, v důsledku čehož se klienti cítí nejistí, objevuje se nedůvěra vůči sociálním pracovníkům a má to také negativní dopad na řešení jejich situace, klient může něco zanedbat nebo pošramotit své mezilidské vztahy. Stav je také nežádoucí v tom, že pracovníci ztratí klientovu důvěru.

Všechny tyto faktory stály u vzniku hlavní výzkumné otázky, která zní: „Jaký je postoj

sociálních pracovníků a klientů k poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností ve vybrané lokalitě?“ Odpověď na tuto otázku se pokusím najít prostřednictvím kvalitativní výzkumné strategie a s hledáním odpovědí mi pomohou dílčí výzkumné otázky, které se zaměřují na to, jak sociální pracovníci a klienti prožívají poskytování sociálního poradenství, jaký názor mají na jeho poskytování, jak sociální pracovníci v průběhu poskytování poradenství postupují a jak tento postup vidí klienti.

Diplomová práce se skládá ze tří hlavních částí. První část se zabývá teoretickým rámcem, který je rozdělen do šesti kapitol a umožňuje čtenáři zasloužit se do dané problematiky. První kapitola se zaměřuje na výkon sociální práce na obci s rozšířenou působností, druhá kapitola popisuje odbor sociálních věcí obce s rozšířenou působností, třetí kapitola pojednává o sociálních pracovnících. Tématem čtvrté kapitoly jsou klienti sociálních pracovníků, pátá kapitola je věnována poskytování sociálního poradenství a v poslední, šesté, kapitole je popisována problematika postoje.

Druhá část práce má název metodologie výzkumu a je v ní představen design výzkumného šetření, který je opěrným bodem pro přípravu a realizaci výzkumu. Blíže je zde popsán cíl výzkumu, operacionalizace, výběr výzkumné strategie, technika sběru dat, jednotka zkoumání a jednotka zjišťování, zpracování dat a organizace výzkumu.

Třetí část se zaměřuje na interpretaci výzkumu, kde jsou získaná data interpretována ve vztahu k dílčím výzkumným otázkám, ve snaze naplnit poznávací cíl diplomové práce, tedy odpovědět na hlavní výzkumnou otázku: „Jaký je postoj sociálních pracovníků a klientů k poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností ve vybrané lokalitě?“ Posléze následuje závěr práce, kde jsou shrnuty hlavní poznatky a je připojeno doporučení na využití práce v praxi.

Teoretická část

1 Výkon sociální práce na obci s rozšířenou působností

Tato kapitola se bude zabývat výkonem sociální práce na obci, rozdělením působnosti obce na samostatnou a přenesenou, a dále se pak podívám na rozdíly mezi jednotlivými typy obcí.

Od 1. 1. 2012 byly v důsledku sociální reformy převedeny agendy dávek pomoci v hmotné nouzi, příspěvku na péči a dávky pro zdravotně postižené občany na Úřady práce České republiky. Do té doby tuto agendu spravovaly a dávky vyplácely pověřené obecní úřady a obce s rozšířenou působností. Výkon sociální práce na obci je stanoven zákonem, především se jedná o zákon č. 108/2006, Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a dále pak zákon č. 111/2006, Sb., o pomoci ve hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Výkon sociální práce na obcích spočívá především v poskytování bezplatného základního sociálního poradenství, ve výkonu práce orgánu sociálně-právní ochrany dětí, ve výkonu sociální práce v rámci sociálních služeb, v provádění depistáže jakožto základního nástroje pro vyhledávání klientů, kteří by mohli být ohroženi sociálním vyloučením, dále pak ve spolupráci s úřady práce ohledně pomoci ve hmotné nouzi, v řešení krizových situací klientů a tedy i v přímé sociální práci s nimi, dále v provádění sociálního šetření, ve spolupráci s neziskovými organizacemi. (Zákon o sociálních službách, 2016)

Zaměstnanci obecních úřadů, kteří jsou vedeni jako sociální pracovníci, jsou povinni v rámci výkonu sociální práce vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka. Co se týče konkrétních úkonů sociálního pracovníka, tak sem můžeme zařadit vyhledávání klientů v jejich přirozeném prostředí, posouzení životní situace klienta, individuální plánování, realizace přímé sociální práce, zplnomocňování klientů, činnosti zaměřené na změnu sociálního prostředí klienta a realizace preventivních aktivit, které mají za cíl odvrátit nepříznivou životní situaci. (Matoušek, 2003) Pracovník se při výkonu své profese řídí vnitřními předpisy úřadu, vytváří materiály pro sociální práci, spolupracuje se subjekty, které svou činností navazují na výkon sociální práce, zpracovává souhrnnou statistiku, dodržuje zákon o ochraně osobních údajů, řídí se etickým kodexem sociálních pracovníků a zachovává mlčenlivost o všech údajích.

Základním nástrojem sociální práce na obecním úřadě je z hlediska mikro praxe sociální práce s klientem, která zahrnuje depistáž, sociální šetření, posouzení životní situace, individuální

plánování a případové konference. Dále je to poskytování sociálních služeb a střednědobé plánování rozvoje sociálních služeb neboli komunitní plánování. Depistáží chápeme vyhledávání znevýhodněných občanů v rizikovém prostředí. Tyto aktivity se realizují proto, že ne každý člověk je schopen a ochoten vyhledat poradenské zařízení. Sociální šetření znamená, že se pracovník seznamuje s klientovým přirozeným prostředím. Pracovník zde může provádět anamnézu klienta, ať již rodinnou či zdravotní. Posouzením životní situace rozumíme to, že pracovník posoudí sociální události, které se vážou ke klientovu problému. Individuální plánování obsahuje popis práce s klientem, vedoucí ke zdárnému vyřešení jeho problému. Případová konference je pak setkání odborníků za účelem vyřešení problému. Poskytování sociálních služeb pak zahrnuje např. existenci Domova pro seniory, Domu s pečovatelskou službou, půjčování kompenzačních pomůcek, odlehčovací službu, ale i rehabilitační bazén či klub důchodců. (Doporučený postup č.1/2012, 2012) Sociální práce zde pak probíhá podle tří modelů, je to model polyvalence, specializace nebo smíšený model. Model polyvalence znamená, že pracovník řeší jakoukoliv životní situaci klienta a koordinuje aktivity spolupracujících organizací v klientův prospěch. Model specializace znamená, že obec disponuje větším počtem pracovníků, z nichž každý má svou agendu, jeden se věnuje problematice seniorů, druhý mládeži, atd. Smíšený model je však modelem, který se v praxi vyskytuje nejčastěji. (Hronová, 2013) S využitím těchto modelů může vyvstat i dilema sociální práce, a to je dilema polyvalence a specializace.

Definice a právní úprava obce s rozšířenou působností je zakotvena v zákoně č. 128/2000 Sb., o obcích. Zde se říká, že obec je základním územním samosprávným společenstvím občanů; tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území obce. Podle rozsahu výkonu státní správy se obce člení na obec se základním rozsahem přenesené působnosti (1.stupeň), obec s pověřeným obecním úřadem (2.stupeň) a na obec s rozšířenou působností (3.stupeň). (Zákon o obcích, 2016) Dle údajů z Českého statistického úřadu bylo k roku 2014 obcí prvního stupně 6 253, obcí druhého stupně 393 a obcí třetího stupně 205. (Český statistický úřad, 2016)

V České republice je Ústavou zaručena samospráva územních samosprávných celků, přičemž samospráva je jedna z nejdůležitějších náležitostí demokratického právního státu, takže je chráněna i ústavními zákazy změny podstatných náležitostí státu a zneužití výkladu práva. Územní samosprávné celky jsou územními společenstvími občanů, která mají právo na samosprávu. Podstatu obce tedy tvoří územní, osobní a samosprávný základ obce. (Úplné znění: Ústava ČR, 2015)

Přenesená působnost je státní správa svěřená obcím, která je stanovena zvláštními zákony na základě čl. 105 Ústavy ČR. Přenos státní správy na obce je zakotven v Ústavě, která v čl. 105 určuje, že výkon státní správy lze orgánům samosprávy svěřit také jen na základě zákona. Zákon o obcích uvádí v tomto případě kategorizaci obcí, kam zahrnuje obec, obec s matričním úřadem, obec

se stavebním úřadem, obec s pověřeným obecním úřadem a obec s rozšířenou působností. Podle zákona o obcích se orgány obce při výkonu přenesené působnosti řídí zákony a jinými právními předpisy a dále také usneseními vlády a směrnicemi ústředních správních úřadů - ty nemohou obcím ukládat povinnosti nad rámec zákona. Základní státní správa může být obci odňata a přenesena na jinou obec také rozhodnutím krajského úřadu z důvodu neschopnosti obce zabezpečit její řádný výkon. (Samostatná a přenesená působnost, 2016)

Samostatná působnost je vymezena zákonem o obcích §35 a znamená, že státní orgány mají dovoleno zasahovat do samosprávy obcí jen tehdy, pokud to vyžaduje ochrana zákona a jen takovým způsobem, jaký určuje zákon. Obec se tedy při výkonu samosprávy nikomu nepodřizuje. To ale neznamená, že je zcela autonomní, protože i výkon samosprávy podléhá určitému typu kontroly, ale jen z hlediska dodržování zákonů a právních předpisů. Samostatnou působnost vymezuje hlavně zákon o obcích. Rozsah působnosti je pro všechny obce stejný, nezáleží zde tedy např. na počtu obyvatel. (Samostatná a přenesená působnost, 2016) Jako příklad z praxe mohu uvést např. hospodaření obce, personální obsazení obecního úřadu, vedení obecní policie, program rozvoje územního obvodu obce, místní poplatky, zřizování a správa základních škol.

Přenesená působnost znamená, že obec vykonává státní správu, kterou na obec deleguje stát. V této oblasti působnosti je tedy obec svázanější, neboť stát chce mít jednotnou správu na celém svém území. (Koudelka, 2016) V praxi si přenesenou působnost můžeme představit v rámci projednávání přestupků, povodňového orgánu, zajišťování voleb do Parlamentu České republiky nebo do zastupitelstev krajů či obcí, vydávání občanských a řidičských průkazů, zajišťování sociálně-právní ochrany dětí, vedení registru obyvatel.

Z hlediska Ústavy ČR je obec posuzována jako právnická osoba a je zde tedy zaveden termín právnická osoba veřejného práva. Z toho důvodu je nutno rozlišit veřejnoprávní a soukromoprávní postavení obce. Je to nutné proto, že obec jako subjekt veřejné správy vystupuje jako vykonavatel veřejné moci, což znamená, že může jednostranně ukládat povinnost prostřednictvím obecně závazných vyhlášek nebo správních rozhodnutí. Soukromoprávní postavení pak zahrnuje uzavírání smluv nebo zakládání obchodních společností. V této oblasti má obec na rozdíl od oblasti veřejnoprávní stejné postavení, jako všichni ostatní účastníci. (Příručka pro člena zastupitelstva obce po volbách v roce 2006, 2006)

Obec se tedy dělí do tří stupňů přenesené působnosti, které přiblížím v následujících podkapitolách. Je také dobré zmínit, že obce třetího stupně mají specifické kompetence, ale také současně i kompetence obcí nižšího stupně, proto zde zmíním i informace o těchto obcích nižšího stupně.

1.1 Obec se základním rozsahem přenesené působnosti

Obec se základním rozsahem přenesené působnosti, neboli obec prvního stupně, znamená, že obec spravuje své záležitosti samostatně. Státní a krajské orgány mohou do samostatné působnosti zasahovat jen tehdy, pokud to vyžaduje ochrana zákona a jen takovým způsobem, jaký stanovuje zákon. Povinnosti může obec ukládat obecně závaznou vyhláškou. Orgány obce je vykonávána přenesená působnost v základním rozsahu ve věcech, které stanoví zvláštní zákony – v tomto případě je území obce správním obvodem. Přenesená působnost ve věcech, které stanoví zvláštní zákony, je v základním rozsahu svěřeném obci vykonávána orgány obce určenými tímto nebo jiným zákonem nebo na základě tohoto zákona; v tomto případě je území obce správním obvodem, dále pak v rozsahu pověřeného obecního úřadu vykonávána tímto úřadem. Při výkonu přenesené působnosti se obec řídí zákony a jinými právními předpisy, dále pak usneseními vlády a směrnicemi ústředních správních úřadů (které však obcím nemohou ukládat povinnosti, pokud nejsou zároveň stanoveny zákonem) a opatřeními příslušných orgánů veřejné správy. (Zákon o obcích, 2016)

Následuje vysvětlení pověřeného obecního úřadu.

1.2 Pověřený obecní úřad

Pověřený obecní úřad, neboli obec druhého stupně, vedle přenesené působnosti základního rozsahu (§61 odst.1,písm.a) zákona č. 128/2000 Sb.) vykonává další ve svěřeném rozsahu přenesenou působnost ve správním obvodu, který je určen prováděcím právním předpisem. Za obec s pověřeným obecním úřadem považujeme obec, jejíž obecní úřad mimo přenesené působnosti v základním rozsahu vykonává přenesenou působnost ve správním obvodu určeném vyhláškou Ministerstva vnitra č.388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností. Obce s pověřeným obecním úřadem stanovuje zákon č.314/2002 Sb. Tyto obce vykonávají zákonem stanovený rozsah přenesené působnosti pro více obcí ve správním obvodu určeném vyhláškou Ministerstva vnitra. Pokud nějaká obec v určeném správním obvodu pověřeného obecního úřadu není schopna zajistit výkon základní přenesené působnosti, může krajský úřad svým rozhodnutím přenést výkon této působnosti na obec s pověřeným obecním úřadem. (Příručka pro člena zastupitelstva obce po volbách v roce 2006, 2006)

Za některé činnosti obce v rámci přenesené působnosti mohu jmenovat ochranu přírody, ochranu zemědělského a půdního fondu, vodoprávní úřad a povolování odběru a nakládání s vodami.

Kromě těchto činností obce s pověřeným obecním úřadem v rámci přenesené působnosti jsou oprávněny rozhodovat v prvním stupni ve správním řízení o právech, právem chráněných zájmech a povinnostech osob, pokud zvláštní zákon nestanoví jinak, a dále zajišťují volby do Parlamentu České republiky, zastupitelstev obcí, krajů a do Evropského parlamentu. (Koudelka, 2006)

Do samostatné působnosti obce patří záležitosti, které jsou v zájmu obce a občanů obce, pokud nejsou zákonem svěřeny krajům nebo pokud nejde o přenesenou působnost orgánů obce nebo o působnost, která je zvláštním zákonem svěřena správním úřadům jako výkon státní správy, a dále záležitosti, které do samostatné působnosti obce svěří zákon. Do samostatné působnosti obce patří zejména záležitosti uvedené v § 84, 85 a 102, s výjimkou vydávání nařízení obce. (Koudelka, 2006)

V další kapitole se zaměřím na obce s rozšířenou působností.

1.3 Obec s rozšířenou působností

Obce s rozšířenou působností vykonávají zákonem stanovený rozsah přenesené působnosti pro více obcí ve správním obvodu určeném vyhláškou Ministerstva vnitra.

Obce s rozšířenou působností vznikly k 1.1.2003 a převzaly většinu působnosti zrušených okresních úřadů v rámci druhé etapy reformy veřejné správy. (Koudelka, 2006) Takto bylo dosaženo lepší dostupnosti veřejné správy pro občany, neboť sídla obcí s rozšířenou působností tvoří přirozená centra správních obvodů.

V rámci jednoho obvodu obce s rozšířenou působností mohou obce mezi sebou uzavírat se souhlasem krajského úřadu veřejnoprávní smlouvy, kterými na sebe mohou vzájemně převádět ty části rozšířené působnosti, které nejsou zákonem vyhrazeny jen některým obcím. Toto ustanovení umožňuje hlavně malým obcím, aby vykonávaly samosprávnou působnost, přičemž přenesenou působnost mohou zčásti nebo plně přenést na větší obec, která již ze zákona má rozšířenou působnost nebo na pověřený obecní úřad. Správní obvody rozšířené působnosti těchto obcí vymezila vyhláška ministerstva vnitra č. 388/2002 Sb. Na okres připadají dvě obce s rozšířenou působností, ve většině případech je správní obvod města s rozšířenou působností totožný s územím okresu. Hovorově tak jsou obvody rozšířené působnosti obcí třetího stupně někdy označovány jako malé okresy. (Zákon o obcích, 2016)

Obce s rozšířenou působností disponují věcným vymezením působnosti, což přiblížím níže.

1.3.1 Věcné vymezení působnosti

Rozšířená působnost vybraných obcí je vymezena v § 66 a § 61 odst. c), § 11 odst. 2 a dalších ustanoveních zákona o obcích č. 128/2000 Sb. Věcně je rozšířená působnost vymezena v mnoha speciálních zákonech. Obce s rozšířenou působností vykonávají zejména tyto agendy přenesené státní působnosti - evidence obyvatel, vydávání cestovních a osobních dokladů, řidičských průkazů, technických průkazů, živnostenské oprávnění, výplata sociálních dávek, sociálně-právní ochrana dětí, péče o staré a zdravotně postižené, vodoprávní řízení, odpadové hospodářství a ochrana životního prostředí, státní správa na úseku lesů, myslivosti a rybníkářství, doprava a silniční hospodářství (evidence motorových vozidel, pověření osob k zajištění přechodu školních dětí, evidence bodů za přestupky v silničním provozu, atd.) (Organizační řád, 2016)

Na kompetence v sociální oblasti se podívám na následujících řádcích.

1.3.2 Kompetence v sociální oblasti

Sociální politika musí reagovat na konkrétní potřeby občanů a základní prostředí zde vytváří stát. Základ sociálního systému tvoří tři pilíře, a to sice sociální pojištění, sociální podpora a sociální pomoc. Do kompetence obce s rozšířenou působností spadá druhý a třetí pilíř, tj. sociální podpora a sociální pomoc. K tomu, aby obec mohla realizovat sociální politiku, potřebuje mít vypracován strategický plán rozvoje sociálních služeb. (Příručka pro člena zastupitelstva obce po volbách v roce 2006, 2006) Ten obsahuje sociálně demografickou analýzu, mapování potřeb, cílovou skupinu a samozřejmě ještě současný stav. Obec s rozšířenou působností je zde tedy ideální útvar pro řešení sociálních problémů i pro rozvoj sociálních služeb. Zastupitelstvo obce zde plní funkci projednávání a schvalování plánů, dále pak poskytování finančních prostředků. Obec má tedy za úkol hlavně sledovat potřeby lidí na svém území. Službu tedy může zajistit i poskytovat. Sociální služby, které obec může poskytovat, rozdělujeme na základní a odborné sociální poradenství, sociální péči a sociální prevenci. (Zákon o sociálních službách, 2016) V těchto obcích se tedy vyskytují převážně Domy s pečovatelskou službou, služby osobní asistence, pečovatelská služba, Domy se zvláštním režimem, chráněné bydlení či Centra denních služeb.

Sociální politika obce se dotýká i některých aktuálních témat, kterými se zabývá celá společnost. Zaprvé to může být například problematika stárnutí populace, která se vyskytuje napříč celou společností. Dalším tématem je pak problematika chudoby, která v některých případech může vyústit až v sociální vyloučení. Bohužel chudoba se začíná přesouvat i do menších obcí, a i zde se již objevují osoby bez přístřeší. (Obce a sociální politika, 2015)

Důležité je, aby obec všechny sociální služby poskytovala nejlépe v přirozeném prostředí svého klienta. Paleta klientů může zahrnovat např. dlouhodobě nezaměstnané, matky samoživitelky,

osoby po návratu z výkonu trestu, národnostní a etnické menšiny, a nebo osoby bez přístřeší. Existují zde tzv. sociální schody, po kterých klienti mohou sestupovat dolů, pokud nebudou chtít řešit svou integraci do společnosti a v ideálním případě stoupat vzhůru. Podstatné je, aby se obec zabývala všemi oblastmi sociální politiky, tedy i politikou zdravotní. Zde se řeší počet lékařů, počet lékáren, dojezdové časy rychlé záchranné služby, nebo také úroveň ošetrovatelské služby. Ošetrovatelská služba, nebo také někdy Home care, je kombinace zdravotních a sociálních služeb pro nemocné nebo starší občany, které rodina nechce umisťovat do nemocnic nebo léčen dlohodobě nemocných, ale zároveň se o ně není schopna postarat sama. Sociální část služby, tedy pečovatelskou složku, hradí obec prostřednictvím dotací. (Příručka pro člena zastupitelstva obce po volbách v roce 2006, 2006)

Do sociální politiky je nutno zahrnout i v dnešní době velice aktuální téma, a to téma problematiky migrace a menšin. Některé národnostní menšiny na našem území přetrvávají již roky, mohu jmenovat např. vietnamskou, čínskou či ukrajinskou národnostní menšinu. Specifickou oblast pak tvoří romská komunita. (Rosenbaumová, 2015)

V současnosti k nám ale v důsledku migrační a uprchlické krize a také v důsledku přerozdělovacích kvót přichází i občané jiných zemí, kteří se zde chtějí usadit a usilují o stejná práva, jako mají Češi. Tato situace s sebou přináší ekonomické, politické a společenské dopady, na které je potřeba se zaměřit. Obec musí řešit i otázku bezpečnosti, která s sebou nese i hrozbu terorismu či jiné formy extremismu. Co se týče romské komunity, musí obec často řešit problém se soužitím s okolím. Často je zde kvůli tomu zřizována pracovní pozice terénního sociálního pracovníka pro romskou komunitu. Pracovník s klienty řeší sociální dávky, nezaměstnanost, docházku dětí do školy, a především jejich integraci do života místní společnosti.

Další význačnou oblastí sociální politiky, ve které se obec s rozšířenou působností angažuje, je oblast nezaměstnanosti a podpora zaměstnanosti. Jako nezaměstnanou označujeme takovou osobu, která ve sledovaném období neměla žádné zaměstnání, neodpracovala ani jednu hodinu za mzdu a současně aktivně hledala práci, do které by mohla nastoupit v řádu dvou týdnů. Obec těmto lidem pomáhá prostřednictvím Evropského sociálního fondu, který se zaměřuje na podporu vzdělávání a zaměstnávání sociálně ohrožených osob. Tyto aktivity jsou realizovány především pomocí podpory aktivní politiky na trhu práce, školením, vzděláváním a sociální integrací. (Trh práce a nezaměstnanost, 2015). Osoby spadající do této cílové skupiny, se tedy zaměřují na přítomnost Úřadu práce v jejich lokalitě. Úřad práce je kompetentní v oblasti získávání informací o volných místech, o možnostech rekvalifikace a také v poskytování podpory v nezaměstnanosti či různých sociálních dávek, ať již dávky pomoci v hmotné nouzi nebo třeba dávky státní sociální podpory či sociální péče o zdravotně postižené občany.

Důraz je zde kladen i na realizaci aktivní politiky zaměstnanosti, která má za cíl finančně

podpořit zaměstnavatele, aby přijímali do pracovního poměru takové uchazeče o zaměstnání, kterým zaměstnání nelze zprostředkovat jinou cestou. Toto lze realizovat např. prostřednictvím veřejně prospěšných prací, kdy práce nepřesáhne dvanáct po sobě jdoucích kalendářních měsíců a osoba udržuje veřejná prostranství, uklízí veřejné budovy nebo komunikace. Obec je zde v tomto případě členem poradního sboru, který vytváří úřady práce za účelem uskutečňování státní politiky zaměstnanosti a k poskytování podpor v rámci aktivní politiky zaměstnanosti. (Novotný, Francová, 2008)

Rozvoj obce neboli rozvoj infrastruktury jde zde důležitý právě z hlediska snížení nezaměstnanosti, obec je mimo jiné také povinna hlásit volná pracovní místa na místně příslušný úřad práce. Do této problematiky také vstupuje nový pojem, a to je pojem sociální ekonomika. Sociální ekonomika je oblast, která podporuje začleňování sociálně ohrožených osob, nejčastěji jsou to zdravotně postižení. Obec tuto oblast může podporovat v rámci grantových programů nebo zadáváním služeb novým podnikatelským strukturám. (Sociální ekonomika v území, 2016)

Jak na obci funguje odbor sociálních věcí, o tom pojednává následující kapitola.

2 Odbor sociálních věcí obce s rozšířenou působností

Odbor sociálních věcí je odbor, na který se v rámci výzkumného šetření zaměřím a zároveň je to jeden z odborů, kterými obec s rozšířenou působností disponuje. Tento odbor zajišťuje sociální péči jednak pro občany daného města, a dále pak pro obce správního obvodu obce. V přenesené působnosti (ve výkonu státní správy) jsou hlavními činnostmi sféry sociální ochrany a sociálních služeb, ve kterých je řešena hlavně pomoc občanům při řešení jejich nepříznivé životní situace a sociálně-právní ochrana dětí, která zahrnuje ochranu souboru práv a oprávněných zájmů dětí. Vedle těchto nejrozsáhlejších oblastí v přenesené působnosti je celá řada činností, které odbor vykonává na základě zvláštních zákonů. (Organizační řád, 2016)

Co se týče organizační struktury, tak v čele odboru stojí jeho vedoucí, dále jsou zde sociální pracovníci. Každý pracovník má svou oblast činnosti. Správní obvod orgánu sociálně-právní ochrany dětí je vymezen správním obvodem obce s rozšířenou působností podle vyhlášky Ministerstva vnitra č. 388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností, ve znění pozdějších předpisů. Působnost zaměstnanců je však v celém správním obvodu obce s rozšířenou působností. (Organizační řád, 2016)

Dle zákona o sociálních službách je odboru umožněno monitorovat potřeby pro poskytování sociálních služeb na svém území a spolupracovat s dalšími institucemi s cílem pomoci potřebným osobám. Odbor má také v případě potřeby možnost zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb. (Zákon o sociálních službách, 2016)

Odbor sociálních věcí vykonává přenesenou i samostatnou působnost, a to hlavně na úseku sociální práce, poradenství a pomoci pro seniory a pro osoby se zdravotním postižením a osoby ohrožené sociálním vyloučením, dále pak na úseku sociálně-právní ochrany dětí a sociální prevence a dále pak v dalších činnostech, včetně působnosti obecního úřadu obce s rozšířenou působností. Já teď rozdělím působnost odboru na přenesenou, samostatnou a působnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

V přenesené působnosti odbor vykonává kompetence podle §91 odst. 6 a §92 zákona č. 108/2006, Sb., o sociálních službách. Odbor vystavuje žádanky na léčivé přípravky, obsahující omamné a psychotropní látky, ustanovuje zvláštního příjemce dávek důchodového pojištění, organizuje a provádí sociální zabezpečení. Odbor také vydává doporučení k uzavírání smluv o nájmu bytu zvláštního určení, např. v Domově pro seniory. Dle zákona o azylu odbor vykonává

funkci opatrovníka nezletilého žadatele o udělení mezinárodní ochrany. V neposlední řadě odbor vykonává agendu národnostních menšin podle zákona č. 273/2001 Sb., o právech národnostních menšin. Pokud soud nemůže zletilé osobě ustanovit opatrovníka v podobě osoby blízké, vykonává odbor veřejné opatrovnictví podle občanského zákoníku, a také se angažuje v oblasti protidrogové politiky a ve zřizování funkce protidrogového koordinátora. V této věci postupuje v souladu s §22, odst. 2, zákona č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami způsobnými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami. Odbor v této agendě především ukládá sankce za nezákonné jednání. (Sociální reforma znamená konec sociální práce na obcích, 2011)

Odbor dále v přenesené působnosti řídí a kontroluje výkon státní správy na úseku sociální práce vedoucí k sociálnímu začleňování osob, dále se angažuje v oblasti pomoci v hmotné nouzi, snaží se sjednotit používání metod sociální práce, poskytuje základní sociální poradenství. Odbor je také oprávněn připomínkovat právní předpisy v oblasti sociálního zabezpečení, vede také Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, který je součástí Jednotného informačního systému práce a sociálních věcí, dále se obec podílí na přípravě Národní strategie protidrogové politiky a Akčního plánu na stanovené období. Odbor se také v rámci této působnosti zaměřuje na Romy – monitoruje sociálně vyloučené romské lokality, zajišťuje činnost koordinátora pro romské záležitosti, spolupracuje s Radou vlády ČR pro záležitosti romské menšiny a s Odborem pro sociální začleňování v romských lokalitách Úřadu vlády ČR. Pracovníci odboru také na úseku sociální prevence poskytují odborné sociální poradenství osobám, které jsou ohroženy sociálním vyloučením z důvodu absolvování ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, a nebo osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. V této věci odbor spolupracuje např. s Vězeňskou službou České republiky. Odbor také může provozovat vlastní sociální služby, např. nízkoprahy či pečovatelskou službu, zabývat se problematikou národnostních menšin. (Organizační řád, 2016)

V rámci samostatné působnosti odbor zpracovává dokumenty k protidrogové politice, vyhodnocuje data ohledně škodlivosti tabákových výrobků, alkoholu a jiných omamných látek, podílí se na tvorbě střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb, podílí se na hodnocení projektů předkládaných v dotačním řízení neziskových organizací (jejich činnost souvisí s vykonávanou agendou). Odbor dále spolupracuje s poskytovateli sociálních a zdravotních služeb při řešení nepříznivé životní situace občanů, provádí sociální šetření, zabezpečuje projekty z oblasti prorodinné politiky, vytváří koncepční materiály v oblasti sociálních služeb v rámci samostatné činnosti a ve spolupráci s externími subjekty prostřednictvím metody komunitního plánování sociálních služeb. (Sociální a zdravotní oblast, 2012)

Odbor také koordinuje péči o občany společensky nepřizpůsobené, zabývá se ochranou práv etnických a národnostních menšin, zřizuje funkci terénního sociálního pracovníka se zaměřením na

romskou komunitu s cílem tuto komunitu integrovat do života společnosti, řešit otázku jejich bydlení, zaměstnanosti, vzdělání, poskytování poradenství a podpory. Odbor ve spolupráci s městskou policií a Policií ČR vyhledává ohrožené osoby nebo ohrožené lokality a v návaznosti na toto připravuje účinná opatření na řešení sociálně patologických jevů. Pracovníci odboru také vedou evidenci pohledávek vzniklých na odboru sociálních věcí, tj. pokuty v rámci přestupkových řízení a ve spolupráci s odborem finančním sledují jejich úhradu. Pracovníci spolupracují s krajem při určování sítě sociálních služeb na území kraje a v této věci kraji předávají informace o kapacitě sociálních služeb. (Organizační řád, 2016)

Další činností odboru sociálních věcí je OSPOD. V oblasti sociálně-právní ochrany dětí zajišťuje odbor činnost podle platných právních předpisů, v první řadě je to podle Úmluvy o právech dítěte, dále pak podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, dále podle zákona č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů, a podle zákona č. 218/2003 Sb., o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. V rámci těchto zákonů odbor poskytuje výchovnou a poradenskou pomoc rodinám, dětem a těhotným ženám, vykonává funkci opatrovníka a poručníka, plní úkoly v trestním a přestupkovém řízení proti mladistvým, sleduje vývoj dětí ve výchově jiných osob než rodičů a pravidelně tyto děti navštěvuje, sleduje výkon ochranné a ústavní výchovy dětí, poskytuje pomoc při vymáhání výživného pro nezletilé děti, realizuje opatření na ochranu dětí včetně podávání návrhů k soudu na omezení, zbavení nebo pozastavení rodičovské odpovědnosti. Odbor dále v agendě náhradní rodinné péče rozhoduje o svěřeni dítěte do péče osoby, která se chce stát pěstounem. OSPOD také na vyžádání jiných městských úřadů zajišťuje součinnost a provádí sociální šetření v rodinách, doporučuje soudu vhodnou osobu do funkce poručníka nebo sám tuto funkci vykonává, dále zajišťuje péči o děti, které nemají na našem území trvalý pobyt, vykonává opatření pro převzetí dítěte z ciziny. V oblasti náhradní rodinné péče odbor uzavírá dohody o výkonu pěstounské péče s osobou pečující a jednou za dva měsíce je s osobou a s dítětem v kontaktu za účelem sledování dohody o výkonu pěstounské péče. Odbor také v této souvislosti podává žádost o přiznání státního příspěvku na výkon pěstounské péče. V oblasti sociální kurately pro děti a mládež OSPOD sleduje nepříznivé okolnosti působící na děti a mládež a snaží se je eliminovat, dále spolupracuje s Probační a mediační službou České republiky, navštěvuje děti s nařízenou ústavní nebo ochrannou výchovou, působí na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, a také sleduje, zda je na základě kontrolních oprávnění zamezováno v přístupu dětí do prostředí, které je pro ně z hlediska výchovy a vývoje ohrožující. (Organizační řád, 2016)

Pokud se vrátím k samostatné působnosti odboru, tak do této působnosti spadá i otázka komunitního plánování, o němž budu hovořit v následující podkapitole.

2.1 Komunitní plánování sociálních služeb

Do činnosti odboru sociálních věcí je také nutno zahrnout komunitní plánování sociálních služeb, a tak ho zde alespoň okrajově zmíním.

Matoušek (2003) říká, že pod pojmem komunita si můžeme představit seskupení občanů, kteří žijí v geograficky specifikované oblasti a mají mezi sebou nějaké vazby, jsou to buď rodinní příslušníci, přátelé a známí a podílí se na aktivitách komunity. Tito lidé jsou tedy nějakým způsobem propojeni navzájem mezi sebou a navzájem s místem, kde přebývají. Podle něj je komunitní plánování proces, kdy v rámci triády komunitního plánování, tj. zřizovatel, poskytovatel a uživatel služeb, probíhá jednání, které má za cíl lokální sociální služby a jehož výsledkem by měl být komunitní plán. Zadavatel je obec nebo kraj a je zodpovědný za zajištění sociálních služeb na daném území, poskytovatel je ten, kdo sociální služby poskytuje a uživatel je subjekt, který využívá sociální služby z důvodu potřeby.

Podstatné pro sociální práci je zde to, že komunitou rozumíme výsledek cíleného úsilí, které tvoří základ pro intervenci. Zmocněná komunita je chápána jako cíl komunitní práce a jako zdroj řešení problémů. Tato komunita se vyznačuje tím, že všechny její části jsou schopny efektivně spolupracovat při popisu problému, jsou schopny dosáhnout cíle, mohou diskutovat o způsobu dosažení cílů a mohou efektivně kooperovat na požadovaných opatřeních. (Gojová, 2003)

Navrátil (2001) uvádí, že komunitní plánování je jako metoda jedna z těch stěžejních metod sociální práce. Podle něj existují dvě podstatné části komunitní práce, a to plánování a organizování. Plánování představuje popis řešených oblastí, případů a formulaci východisek a organizování zahrnuje popis činností a postupů, které jsou žádoucí k dosažení cíle.

Je to také otevřený proces zjišťování potřeb a zdrojů a hledání nejlepších řešení v oblasti sociálních služeb. Sociální službou se dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Sociální služby lze podle cíle a zaměření rozdělit do tří základních skupin - sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. (Zákon o sociálních službách, 2016)

Podstatou metody komunitního plánování je vybudovat systém rozhodování o sociálních službách, který bude postaven na spoluúčasti všech zainteresovaných aktérů. Můžeme také říci, že komunitním plánováním zajišťujeme veřejné služby nebo veřejné statky, v zájmu těch, kdo je využívá. Aby mohlo být komunitní plánování uplatněno jako metoda sociální práce, musí být dodržet princip triády, princip rovnosti, princip reálných potřeb, princip dohody, princip vše je veřejné, princip dosažitelnosti řešení, princip cyklického opakování, princip kompetence účastníků a princip přímé úměry. (Kubalčíková, 2003)

Velkým pozitivem je, že se obyvatelé mohou zapojit do činnosti samosprávy, mohou

vyjádřit svůj názor a podílet se na životě společnosti, ve které žijí.

Komunitní plánování má ale i své stinné stránky. Mezi ně patří i to, že plánování a financování sociálních služeb jsou často špatně provázané. Dalším problémem je, že komunitní plán se stává pouhým dokumentem než nástrojem pomoci potřebným. Toto může být způsobeno tím, že celému komunitnímu plánování se nedostává dostatečného pochopení nebo proto, že principy a metody plánování nejsou monitorovány a dodržovány tak, jak by měly být. (Bajer, 2009)

Komunitní plánování tedy shrnu jako způsob, kdy plánujeme sociální služby na dvou úrovních, a to na místní a regionální. Smyslem komunitního plánování je to, že bereme v potaz potřeby obyvatel a zároveň i zdroje komunity. Města se v rámci komunitního plánování zapojují do plánování na krajské úrovni, odbor sociálních věcí pak zpracovává monitorovací zprávu o plnění plánu a předkládá ji samosprávám obcí. Na plánování se podílí zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb a také veřejnost. Mezi příkladné aktivity může patřit aktivita s cílem udržet pečovatelskou službu a domov pro seniory, udržet krizovou pomoc a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, zajištění sociální rehabilitace, řešení situace osob ohrožených ztrátou přístřeší, podpora menšin a prevence drogových závislostí. (Základní informace o komunitním plánování sociálních služeb, 2012)

Důležitá je tedy spolupráce mezi zadavateli, poskytovateli a uživateli sociálních služeb a realizace konkrétních kroků za účelem tvorby kvalitních sociálních služeb pro všechny. Postup plánování bývá takový, že se porovná aktuální nabídka stávajících sociálních služeb s tím, jaké potřeby mají potenciální uživatelé. (Návrhy kapitol pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR, 2005) Z uvedeného vyplývá, že cílem komunitního plánování je nastavení sociálních služeb podle potřeb občanů, podpora sounáležitosti a sociálního začlenění.

Mezi základní zásady nebo principy komunitního plánování můžeme zařadit partnerství a spolupráci, kompromis přání a možností, zapojení místního společenství, z čehož vyplývá další zásada, a to, že potřeby jsou stanoveny obyvateli, kteří v lokalitě žijí, a poslední zásadou je, že průběh zpracování komunitního plánu je podstatný stejně jako jeho výstupy. (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004)

Komunitní plánování má jako každý proces své fáze. První fází je příprava, kdy dochází k tvorbě organizační struktury a zisku základních zdrojů. V této fázi také vzniká zadání a naplánování aktivit. Druhou fází je fáze analyticko popisná, kdy se tvoří analýza současného stavu, která se skládá z demografické analýzy, analýzy poskytovatelů sociálních služeb a analýzy zdrojů systému sociálních služeb. Nejdůležitější součástí této fáze je zjišťování potřeb uživatelů a jejich informování o průběhu plánování. Dále navazuje plánovací fáze, kdy vzniká dohoda o komunitním plánu, porovnává se současný stav s tím, co by si uživatelé představovali, vytváří se SWOT analýza současného sociálního systému a vzniká zde strategická část komunitního plánu. Plánování je

ukončeno poslední fází, a to fází realizační, kdy se uskuteční dohodnuté plány a probíhá i kontrola celého plánování. (Oriniaková, 2003)

Komunitního plánování se mohou zúčastňovat a zaměstnanci odboru sociálních věcí tvoří sociální pracovníci, kterým se věnuje následující kapitola.

3 Sociální pracovníci

Sociální pracovníci byli do teoretické části diplomové práce zařazeni z toho důvodu, že na jejich činnost, na poskytování sociálního poradenství, se budu zaměřovat ve výzkumném šetření.

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (2016) je pojem sociální pracovník definován jako pracovník, vykonávající sociální šetření, zabezpečující sociální agendu včetně řešení sociálně-právních problémů. Dále je to člověk, který poskytuje sociální poradenství, provádí depistážní činnost, poskytuje krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci.

Zákon dále definuje i předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka. Patří mezi ně způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost (co se týče vzdělání). Rozdílný je pracovník v sociálních službách, tzn. zdravotně-sociální pracovník, který je definován zákonem č. 96/2004 Sb. a zákonem č. 424/2004 Sb. (Zákon o sociálních službách, 2016)

Sociální pracovník pracuje s klienty a jejich rodinami, se skupinami, s organizacemi, s místními komunitami, jako expert při přípravě některých zákonů a vyhlášek a koordinuje poskytování sociálních služeb.

Kraus a Poláčková (2001) definují sociálního pracovníka jako profesionálního pracovníka, který se svým chováním a jednáním snaží řídit a organizovat na velmi vysoké úrovni výchovný proces, kdy u klienta zároveň dochází k žádoucímu pozitivnímu rozvoji osobnosti prostřednictvím integrace. Sociální pracovník musí také vždy vycítit, v jaké situaci se klient nachází a podle toho mu doporučit další odborníky, kteří s jeho případem budou pracovat.

Uchazeč o místo sociálního pracovníka musí splňovat kritéria na vzdělání podle zákona, o čemž se zmíním v další podkapitole.

3.1 Odborná způsobilost pro výkon profese

Zvláštní kapitolou pro výkon profese je odborná způsobilost, kterou stanovuje opět zákon o sociálních službách. Je nutné, aby pracovník měl buď vyšší odborné vzdělání, získané studiem sociální práce, sociální pedagogiky, sociální a humanitní práce, sociálně-právní činností nebo charitní činností. Další variantou je vysokoškolské vzdělání z bakalářského nebo magisterského vzdělání oboru sociální práce, sociální politiky, sociální pedagogiky, sociální péče nebo speciální pedagogiky. Manželský a rodinný poradce musí splňovat vysokoškolské vzdělání v oboru jednooborové psychologie nebo humanitního směru, dále musí absolvovat postgraduální výcvik v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo musí

absolvovat dlouhodobý psychoterapeutický výcvik, akreditovaný ve zdravotnictví. Další možností je absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v rozsahu minimálně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka minimálně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia mimo oblast sociální práce, sociální pedagogika, charitní činnost atd. (viz výše). Dále je možnost absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v rozsahu minimálně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka minimálně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v sociálně-právním oboru, ukončeného nejpozději 31.12.1998. (Zákon o sociálních službách, 2016)

Sociální pracovníci mají ale také povinnost dalšího vzdělávání se. Zaměstnavatel je také povinen zabezpečit pracovníkovi další vzdělávání v rozsahu minimálně 24 hodin za kalendářní rok. Toto se děje z důvodu upevnění a rozšíření kvalifikace. Formou dalšího vzdělávání sociálního pracovníka může být vzdělávání zajištěné vysokými školami, dále pak účast v kurzech s akreditovaným programem, odborná stáž a účast na školicích akcích. Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků z členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu, což je § 5, 10, § 43 odst. 2 písm. d) a § 96 zákona č. 96/2004 Sb. (Zákon o sociálních službách, 2016)

V příští podkapitole se zmíním o tom, jaké požadavky jsou na pracovníky kladeny v oblasti kompetencí.

3.2 Kompetence

Kompetence je důležitá složka pracovníkova profesního obrazu, který se promítá do práce s klientem.

Kompetence pochází z latinského slova *competens*, což znamená vhodný nebo náležitý. Kompetence je tedy definována jako schopnost naplnit požadavky povolání. Dále toto slovo znamená jednat odpovědně, být způsobilý nebo oprávněný. (Havrdová, 1999)

Můžeme také říci, že kompetence je balíček toho, co známe, co umíme, jaké máme postoje a hodnoty, které jsou důležité pro rozvoj a uplatnění člověka ve společnosti. Výběr kompetencí pak pramení z hodnot obecně přijímaných ve společnosti a z obecně sdílených představ o tom, které kompetence člověku pomohou ke kvalitnímu životu a k posilování funkcí občanské společnosti. Ústav, specializovaný na sociální věci, realizoval výzkum, který se zabýval tím, jaké vlastnosti by měl mít sociální pracovník. Z výzkumu vyplynulo, že pracovník by se měl orientovat na cíl a být vysoce motivován, měl by být flexibilní, ochotný se nadále vzdělávat, měl by disponovat komunikačními schopnostmi a také by měl umět být autoritou. (Šnajdrová, 2009)

Kompetence je také určitá vlastnost jedinců, která ovlivňuje jejich pracovní výkonnost a je to také chování, potřebné k dosažení žádoucích úrovní výkonu. Aby byl pracovník kompetentní, musí být vybaven patřičnými schopnostmi, vědomostmi, je motivovaný použít kompetentní chování a má možnost v daném prostředí chování použít. Od sociálních pracovníků je vyžadováno mnoho věcí, první z nich je profesionalita. Profesionalita znamená, že pracovník bude disponovat vzděláním, bude pečlivý, bude se snažit o efektivní práci, a to vše doplní komunikačními schopnostmi. Dále se očekává samostatnost, flexibilita a kreativnost, umět nést odpovědnost za své rozhodnutí, umět se rozhodovat i v případě morálních dilemat, být neustále k dispozici, mít zájem o práci a chuť pracovat s lidmi a v neposlední řadě je to duševní zdraví a pokora. (Smutná, 2014)

Plamínek (2004) sestavil dvousložkový model kompetence, tvoří jej předpoklady a výkon. Podle něj se totiž úspěch může zrodit jen tehdy, pokud máme potenciál a skutečný výkon. Plamínek dále říká, že kompetence je způsobilost. Způsobilý je pracovník tehdy, pokud má předpoklady k výkonu a k výkonu je také používá. Sociální pracovník tedy disponuje kompetencemi, mezi které patří uplatňování dovedností kritického myšlení, práce v souladu s etickými principy sociální práce, schopnost profesionálně využít vlastní osobnost, analyzovat vliv sociální politiky na život klientů, umět komunikovat s klienty, kolegy a veřejností, umět poskytovat supervizi a konzultace, umět pracovat ve struktuře organizace, fyzická zdatnost (tělo jako prvotní zdroje energie), inteligence (emoční, sociální), přitažlivost (fyzická, názorová, odborná)

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (2016) je stanoveno, že do kompetencí sociálního pracovníka patří i jeho bezúhonnost (tzn. pracovník nebyl trestán a má čistý Rejstřík trestů), zdravotní způsobilost (posudek vydává praktický lékař) a odborná způsobilost.

Dá se tedy říci, že kompetence jsou funkcionální projev profesionální role. Může to také být schopnost a způsobilost pracovníka zvládat činnosti, související s jeho funkcí, hlavně pak schopnost přenášet své vědomosti a dovednosti do nově vznikajících činností v jeho profesi. Spousta autorů vytvořilo několik modelů kompetencí, já dle praxe vyberu ty nejdůležitější z nich. Nejpodstatnější je rozvíjet účinnou komunikaci, navázání kontaktu s klientem; je důležité, aby pracovník klientovi porozuměl, aby si udržoval nadhled, aby byl schopen spolupracovat a uměl klienta motivovat. Dalším bodem je orientovat se a plánovat postup, což znamená umět se zorientovat v potřebách, které má jak klient, tak i jeho okolí a naplánovat přesný postup práce. Pracovník by zde měl umět také vyjednávat s profesionály, kontaktovat komunitní zdroje podpory, navrhnout intervenci. Používá se zde sociální diagnóza, která zkoumá sociální situaci s cílem najít nejlepší metodu intervence. (Truhlářová, 2003)

Důležité je umět poskytnout emoční podporu, což vyžaduje mít speciální výcvik (např. krizová intervence). Tato kompetence může být chápána i ve smyslu probace, kdy pracovník provádí odborně vybranou a řízenou alternativu trestu. Toto ale vyžaduje odborné vzdělání ve

smyslu psychologie nebo psychopatologie. Nespornou součástí je také schopnost odborně růst. Pracovník by měl dosahovat zvolených pracovních cílů, měl by umět spolupracovat v síti, sledovat vývoj zákonů, účastnit se vzdělávacích akcí, věnovat se samostudiu. Důležité je zde i předcházet syndromu vyhoření, tzn. pečovat o svou psychickou pohodu, umět oddělit osobní a pracovní život, umět si zorganizovat práci i čas, ale i sdílet s kolegy své profesionální nejistoty. Dále je nutno přispívat k práci organizace, tzn. pracovník by měl zvyšovat účinnost služeb pro klienty, měl by spolupracovat s kolegy a navrhopvat změny, sledovat nové postupy a legislativu, měl by být schopen účastnit se supervize nebo pracovních porad, kde je vhodné přispívat svými připomínkami či návrhy. (Truhlářová, 2003)

Pracovník by měl umět klienta podpořit a také podpořit spolupráci mezi jednotlivými organizacemi. Pracovník musí mít znalosti o modelech a metodách sociální práce a někdy i znalosti v mediaci a technikách narovnání. Ovšem pracovníkové kompetence by se neměly vztahovat jen na obor sociální práce. Pracovník by měl disponovat znalostmi a vědomostmi i z jiných vědních oborů, kupříkladu z práva, sociologie, politiky. Neoddělitelnou součástí pracovních kompetencí jsou pak i osobnostní předpoklady a charakterové vlastnosti. (Havrdová, 1999)

Pracovník by také měl umět klientovi pomoci naučit se rozhodovat a být odpovědný a zároveň by měl umět posilovat takové dovednosti a schopnosti, které klienta učiní soběstačným. Pracovník by také měl vystupovat v zájmu klienta a hájit jeho zájmy. Vzhledem k tomu, že se na našem území vyskytují národnostní menšiny, které mají své specifikace a od ostatních obyvatel se tím liší, pracovník by měl umět tyto rozdíly akceptovat a potírat jakékoliv formy diskriminace. Je také vhodné, aby se pracovník angažoval v zajišťování důstojného života společnosti a zapojoval se tak do programů, které se specializují na snižování sociálních rizik. (Definice sociální práce, 2009)

Tureckiová a Veteška (2008) dělí kompetence na odborné, kam patří motivace k učení, schopnost hodnotit situace jako celek, umět přijmout rozhodnutí. Dále pak kompetence osobnostní, kam patří umění vnímat, umění nabídnout vhodnou pomoc, být otevřený změnám. Jako další kategorii uvádí kompetence sociální, kam patří spolupráce s ostatními lidmi a řešení konfliktů. Poslední kategorií jsou kompetence klíčové neboli obecné kvalifikace, kam zahrnují osobnostní rysy, postoj, dovednosti a hodnoty. Tyto složky se odrážejí v osobnosti pracovníka, která ale není vždy stejná, rozlišujeme totiž několik typů pracovníků, a o tom se dočteme v další podkapitole.

3.3 Typy sociálních pracovníků

Sociální pracovníci jsou typičtí tím, že ve svém povolání zaujímají současně několik rolí a že rozlišujeme několik typů, z nichž každý jedná s klientem odlišným způsobem.

Řezníček (1994) zde stanovil několik typů sociálních pracovníků. Prvním typem je pečovatel nebo poskytovatel služeb. Takový sociální pracovník poskytuje pomoc klientům, kteří

sami nejsou schopni vykonávat důležité úkony. Druhým typem je zprostředkovatel služeb. Zde pracovník pomáhá klientům získat kontakt se sociálním zařízením, je obhájcem potřeb klienta. Dalším typem je učitel sociální adaptace. Důležité je pomoci klientům naučit se sociální a adaptační dovednosti a vést je k tomu, aby se uměli přizpůsobit změně a účinněji tak řešili své problémy. Čtvrtým typem je poradce nebo terapeut. Odborník pomáhá získat klientům náhled na jejich postoje, pocity a chování, podporuje jejich osobní růst a adaptabilnější jednání. Pátým typem je případový manažer, kde pracovník působí jako agent (jednatel), kterého si klient najímá, aby mu vybral vhodné nápomocné služby a zajistil jejich účinnou koordinaci a sladění. Šestý typ je manažer pracovní náplně. Tento typ sociálního pracovníka se nachází v zařízeních, pracovník je organizátorem práce, plánuje načasování a dávkování intervence, sleduje prováděné služby a zpracovává informace. Předposledním typem je personální manažer. V rámci této charakteristiky pracovník funguje jako personalista zajišťující výcvik, výuku, supervizi a řízení pracovníků v určité organizaci. Posledním typem je administrátor, kde je pracovník vedoucím pracovníkem nebo ředitelem v organizaci a jeho úkolem je plánování, rozvoj a zavádění určitých způsobů práce, služeb a programů.

Existují i další typy sociálních pracovníků, které byly vymezeny Matouškem (2003). Jedná se o angažovaného sociálního pracovníka. Tento pracovník vnímá klienty empaticky a s respektem, pečuje o ně a chová se k nim jako ke svým přátelům. Sám sebe nevnímá jako sociálního pracovníka, ale jako osobu, proto se tento typ pracovníka nedoporučuje, protože výsledkem je buď přátelský vztah s klientem, nebo syndrom vyhoření. Pracovník se také při své práci řídí stejnými morálními hodnotami, jako ve svém osobním životě. (Smutná, 2014) Hlavní příčinou toho, proč zde může vzniknout syndrom vyhoření je to, že se zde vyskytují klienti s nenaplněnými potřebami, kteří neustále dávají najevo, že hodně očekávají. Pracovník si také nakládá hodně úkolů a intenzivně je vykonává.

Dalším typem je radikální sociální pracovník. Tento pracovník se také snaží vkládat do praxe své osobní hodnoty a to tak, že se nesnaží poskytnout každému klientovi péči, ale snaží se o změnu zákonů, které vnímá jako nespravedlivé, tudíž se snaží o sociální změnu. (Matoušek, 2003) Musil (2007) říká, že pracovník vidí jako jádro problému klienta společenský systém a má sklon zredukovat sociální práci na úsilí o změnu společnosti. V tomto případě jde pracovníkovi především o oblast sociální politiky a politické ideologie. (Zajacová, 2014)

Třetí typ je byrokratický sociální pracovník, který se snaží manipulovat s lidmi v zájmu jejich změny. Je nutné, aby pracovník oddělil osobní a profesní hodnoty, aby se necítil vinen za to, že manipuluje s lidmi a že užívá vztah takovým způsobem, který by v osobním životě považoval za nesprávný. Jako čtvrtý typ pracovníka je uveden profesionální sociální pracovník. Pracovník je ve svém oboru expert a řídí se etickým kodexem sociálních pracovníků. (Matoušek, 2003) Stěžejním

bodem jeho práce je uznávat práva a zájmy klientů. Klienta bere jako aktivního spolupracovníka a jejich práce je založena na nutnosti vyvážení moci mezi pracovníkem a klientem, a to respektováním práv klienta. Klient má od pracovníka danou větší moc, může se podílet na rozhodování, a naopak může i podat stížnost. Důraz je však kladen na sociálního pracovníka, který klientovi tuto moc dává. Klient má tedy více moci, která je ale stále pod kontrolou sociálního pracovníka. (Nečasová, 2001)

Literatura rozlišuje i další typy sociálních pracovníků, např. je to pracovník jako pečovatel. V tomto případě pracovník funguje jako poskytovatel služeb pro ty občany, kteří se o sebe kvůli nemoci, věku nebo jiným příčinám nedokážou sami postarat. Zprostředkovatel služeb je pak takový pracovník, který je pro klienta informační jednotkou, dokáže mu doporučit vhodné služby či instituce. Cvičitelem sociální adaptace nazýváme pracovníka, který zde působí jako učitel sociálních dovedností a pomáhá klientům s jejich životní situací. Cvičiteli je podobný i typ poradce nebo terapeuta, který se zabývá osobním růstem klienta a jeho pocity. Případový manažer se pak zaměřuje na klienty se specifickou paletou potřeb, pomáhá jim s kombinací a správným výběrem služeb. Dalším typem sociálního pracovníka může být manažer pracovní náplně, který má za úkol organizovat práci, plánování a monitoring kvality poskytovaných služeb. Činitelem sociálních změn chápeme takového komunitního sociálního pracovníka, který se zabývá legislativními změnami a politickými procesy na úrovni klientů a pomáhajících osob. (Smutná, 2014)

Sociální pracovníci mnohdy zastávají i více rolí.¹ Je také jejich povinností respektovat hodnotu každého člověka a řídit se při své práci etickým kodexem, který rozeberu na následujících řádcích.

¹ Ty lze dělit vertikálně a horizontálně. Vertikální dělení obsahuje terénní služby, domácí péči, ambulantní služby, poradenství, supervizi. Horizontálním dělením rozumíme sociální práci v sociálních a zdravotnických službách, v personálních útvarech, ve veřejné správě, ve školských zařízeních, ve věznicích a probační a mediační službě. (Smutná, 2014)

Teorie rolí bývá nejvíce spojována se sociologickým směrem s názvem strukturální funkcionalismus. Za zakladatele teorie jsou považováni G. H. Mead a R. Linton. Tato teorie říká, že lidé ve společnosti zaujímají různé pozice. Role označují očekávané jednání vzhledem k držitelům těchto pozic. Role lze chápat jen v kontextu vztahů a dělíme je na připsané – vznikají důsledkem určitých okolností, př. pohlaví, věk; dále pak získané – výsledek naší činnosti, vzděláním, př. učitel; a role vnucené – výsledek činnosti někoho jiného, př. nezaměstnaný. (Navrátil, 2001) Existuje zde termín role – set, který označuje soubor možných očekávání (rolí), vztahujících se k určité sociální pozici. Tato očekávání má každý člověk jiná, a tak může vzniknout nějaký druh konfliktu. Pokud očekávání nositele rolí odpovídá očekávání druhého člověka, vzniká komplementarita. Pokud je očekávání v rozporu, vzniká konflikt. Konflikt může být inter – role konflikt – nastane tehdy, pokud jeden člověk vykonává více rolí, které jsou nekompatibilní. Dále rozlišujeme intra – role konflikt, který nastane tehdy, pokud různí lidé mají vůči jedné roli neshodná očekávání. Rozpoznáváme i dvojznačnost role – nastává, pokud si nositel role není jistý jejím obsahem. Poslední druh konfliktu se nazývá já – role konflikt, který nastane tehdy, pokud je nesoulad mezi kapacitou nositele role a potřebami pro výkon role. (Mojžíšová, 2016)

Goffmann (2003) také řešil problém rolové distance. Příkladem je snaha sociálního pracovníka o zachování profesionálního vztahu vůči klientovi. Pracovník odděluje své osobní postoje od chování, které se od něj očekává v rámci jeho profesionální role. To ale může být překážkou při tvorbě otevřeného vztahu s klientem. Klient totiž může vnímat snahu o udržení odstupů jako nezáměr o jeho osobní problémy.

3.4 Etický kodex sociálních pracovníků

Tuto podkapitolu jsem zařadila proto, že jednak souvisí s výkonem práce sociálního pracovníka a jednak i s cílem mé práce, neboť se domnívám, že to, jak sociální pracovník dodržuje či nedodržuje Etický kodex, se odráží v jeho jednání směrem ke klientovi. Toto dodržování či nedodržování zásad Etického kodexu se může podepsat na tom, jak práci sociálního pracovníka vnímají právě jeho klienti a jak na ně pracovník působí.

Etické normy, které musí sociální pracovník při své profesi dodržovat, zahrnují hlavně práva klienta na sebeurčení, jeho ochranu a velká pozornost je také směřována k profesní etice. (Mahrová, 2008) Etický kodex sociálních pracovníků byl založen z důvodu, že moc může být zneužita, proto je nutné mít kodex, který reguluje jednání členů. Profesní etický kodex je formální (psaný) a neformální (nepsaný).

Etické kodexy sociálních pracovníků jsou vydávány asociacemi. Ty tvoří kodexy hlavně proto, aby zabezpečily vedení a inspiraci svým členům, aby regulovaly oblast profesního chování, aby chránily klienty před zneužitím úřední moci a zanedbáním péče, aby udržely identitu profese. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky byl schválen s účinností od 20.5.2006. Tento kodex je rozdělen do několika částí. První částí jsou etické zásady. Tato část má za cíl poukázat na správné dodržování lidských práv prostřednictvím sociálních pracovníků; říká se zde, že sociální práce je založena na demokracii, lidských právech a sociální spravedlnosti. Sociální pracovník je také povinen respektovat klienta bez ohledu na jeho věk, pohlaví, náboženské vyznání a podílu na životě celé společnosti. Sociální pracovník také dává přednost profesionální odpovědnosti před soukromými zájmy. (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2012)

Druhou částí jsou pravidla etického chování sociálního pracovníka. Ve vztahu ke klientovi je zde stanoveno, že pracovník má klienty podporovat k vědomí vlastní odpovědnosti a s každým člověkem jednat jako s celostní bytostí, tzn. usilovat o rozpoznání všech aspektů života člověka, hledat jeho silné stránky a podporovat jejich zmocnění. Dále zde stojí, že pracovník chrání klientovo soukromí a důvěrnost jeho sdělení, podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek. Pracovník si je také vědom svých odborných a profesních omezení, tzn. pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. (Šveřepa, 2005)

Ve vztahu k zaměstnavateli je pracovník vázán plnit své povinnosti a ovlivňovat sociální politiku. Ve vztahu k ostatním kolegům je pracovník povinen respektovat jejich znalosti a zkušenosti. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání a je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání. Ve vztahu ke společnosti má pracovník právo i povinnost upozorňovat veřejnost na porušování zákonů a zájmů občanů a požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči svým klientům, zaměstnavateli, atd. vzhledem k zákonným ustanovením a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Třetí částí jsou etické problémové okruhy. Tento oddíl kodexu řeší, kdy vstupovat do života klienta, kterým sociálním případům dát přednost, kdy přestat se sociální terapií. Dalšími problémovými okruhy jsou situace, kdy se loajalita pracovníka s klientem dostane do střetu zájmů např. při konfliktu klienta a jiného občana. (Šveřepa, 2005)

Sociální pracovník má také ve své náplni práce klientům pomáhat a současně je i kontrolovat. Čtvrtou částí jsou postupy při řešení etických problémů. Sociální pracovník může s kolegy nebo s jinými odborníky o problému diskutovat, ale závažnější etické problémy budou řešeny v rámci Společnosti sociálních pracovníků České republiky. (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2012)

Pro sociální pracovníky také platí Mezinárodní etický kodex sociální práce, který byl přijat 1.10.2004. Tento kodex zmiňuje dokumenty, relevantní pro praxi sociální práce, do kterých patří Mezinárodní pakt o občanských a politických právech, Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech, Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace, Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen, Úmluva původních domorodých obyvatel. Kodex zmiňuje i sociální spravedlnost, kde se říká, že sociální pracovníci musí čelit negativní diskriminaci, uznat diverzitu, spravedlivě distribuovat zdroje, pracovat na základě solidarity a čelit nespravedlivé politice a praktikám. (Nečasová, 2004)

S etickým kodexem jde ruku v ruce i hodnotový systém. O této problematice pojednává následující podkapitola.

3.5 Hodnotový systém

Profesní hodnoty nebo osobní žebříček hodnot jsou aspekty, které ovlivní pracovníkovu konečnou volbu řešení daného problému a které ovlivňují i práci s klientem, proto je zde tato podkapitola zařazena.

Nečasová (2001) říká, že hodnoty jsou normativní standardy vycházející z morálky, které ovlivní naše rozhodnutí pro jednu z možností jednání. Hodnoty jsou důležité proto, že ovlivňují povahu sociální práce, a také povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem a mezi sociálním pracovníkem a společností. Hodnota je také to, čeho si ceníme nebo vážíme. Hodnoty v nás tvoří standardy a ideály, podle kterých hodnotíme naše jednání a jednání druhých lidí a jsou to zdroje všeobecných povinností. Hodnoty sociální práce jsou také součástí etických kodexů.

Banks (2001) definovala principy, kterými by měl sociální pracovník vyjadřovat hodnoty při práci s klientem. Princip individualizace znamená, že každý klient je jedinečný a je potřeba tuto jedinečnost uznávat. Princip kontrolované emoční angažovanosti znamená být citlivý vůči klientovým pocitům. Princip vyjadřování pocitů říká, že klient má možnost ventilovat své pocity, i ty negativní a pracovník by měl klientovým pocitům naslouchat a povzbudit je. Princip

nehodnotícího postoje a nemoralizování říká, že sociální pracovník by neměl hodnotit osobnost klienta, ale jeho chování, jednání či postoje a také by neměl posuzovat klientovu vinu či odpovědnost za vlastní situaci. Princip akceptace představuje jednání s klientem takovým, jakým je, včetně jeho silných a slabých stránek. Poslední princip, princip sebedeterminace uznává práva a potřeby klienta na svobodné rozhodování v procesu intervence. Toto je limitováno schopností pro pozitivní a konstruktivní rozhodování, zákonem, morálkou a charakterem organizace.

Sociální pracovníci by také měli respektovat základní hodnotové principy sociální práce, já zde uvedu čtyři, dle mého názoru, nejdůležitější. Prvním z nich je respekt a podpora základních práv klienta, což znamená umožnit někomu jednat dle vlastní volby. Druhým principem je podpora klientova dobrého bytí, což znamená, že sociální pracovník by se měl pokusit vymanit z vlastní představy o tom, co je pro klienta dobré a měl by sledovat zájmy klienta. Třetím principem je rovnost, nestrannost a jednání bez předsudků, odstranění nevýhod v přístupu ke službám. Jako poslední princip uvádím distributivní spravedlnost, což znamená, že pravidla pro distribuci mohou být zvolena podle již existujících lidských práv, podle zásluh či podle toho, co lidé postrádají a co potřebují. (Matoušek, 2016c)

Další část práce se bude věnovat tématu syndromu vyhoření, neboť tento problém se může objevit i u sociálních pracovníků.

3.6 Syndrom vyhoření

Tato podkapitola pojednává o syndromu vyhoření, se kterým se může setkat i takový sociální pracovník, na kterého bude zacíleno mé výzkumné šetření. Syndrom vyhoření neboli burnout, byl poprvé uveden do literatury v roce 1974. Je to hlavně psychický stav, prožitek vyčerpání, vyskytuje se hlavně u profesí, které mají v náplni práce práci s lidmi. Tento stav vzniká v důsledku nadměrných psychických a emocionálních nároků. Jednou z hlavních příčin vzniku syndromu je chronický stres. Člověk má pocit celkového vyčerpání, dochází k utlumení celkové aktivity, nastává ztráta zájmu o profesi. Mezi fyzické příznaky patří bolesti hlavy, bolesti u srdce, poruchy spánku, bolesti svalů. (Křivohlavý, 2012)

Příčiny vzniku dělíme na vnitřní a vnější. Mezi vnitřní příčiny řadíme hlavně nereálné představy o práci, workoholismus, přehnané požadavky na vlastní dokonalost, neschopnost vyrovnat se s vlastními chybami, perfekcionalismus, pedantství, vztahovačnost, přecitlivělost a sníženou schopnost odpouštět. Do vnějších příčin zahrnujeme ignoraci základních osobních potřeb, nepochopení okolí, nesoudržnost kolektivu, rozdílnost představ a názorů, špatnou organizaci práce, stále se opakující činnost, nízké ohodnocení (finanční, slovní), aroganci vedení, teror příležitosti (neustálé přidávání práce) a změnu pracovní náplně bez našeho souhlasu. (Maroon, 2012)

Syndrom vyhoření se neobjevuje najednou, ale většinou pracovník projde více vývojovými fázemi. Tomu, které to jsou, se budu věnovat na následujících řádcích.

3.6.1 Vývoj syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je dlouhodobý proces a má několik vývojových stádií.

Prvním stádiem je nadšení. Je to počáteční stádium, kdy člověk nastupuje do práce, má nasazeny růžové brýle, má fantazii, nápady a ochotu k práci. Člověk pracuje nad své síly, přesčas a vlastní potřeby odsouvá stranou. Po nadšení přichází stagnace. Je to období relativního klidu, kdy už se člověk ponořil do svého zaměstnání a náplň práce zvládá. Vytrácí se prvotní nadšení, práce nás přestává naplňovat a objevují se první překážky. Člověk začíná myslet i na své vlastní potřeby a uvnitř sebe si začíná uvědomovat prázdnotu, kterou se snaží něčím vyplnit. (Křivohlavý, 2012)

Po stagnaci následuje frustrace. Zde se prohlubují problémy, spojené s plněním pracovních povinností a s uspokojováním vlastních potřeb. Nastávají konflikty a práce je pro nás obtěžující. Člověk zde přemýšlí o křivdách, které se mu v práci dějí a začínají se zde projevovat fyzické obtíže. Po delší frustraci následuje apatie. Člověk má pocit, že do práce chodí už jenom pro peníze, motivace a nadšení se ztrácí. Doma je smutný, s kamennou tváří, otažitý. Klienty vnímá jako otravné. Poslední fází syndromu je vyhoření, kdy se vytrácí smysl práce i smysl života. Člověk je vyčerpaný, nemocný a ocitá se v začarovaném kruhu. I syndrom vyhoření se však dá léčit.² (Křivohlavý, 2012)

Důležité také je, jak se tento syndrom odráží v práci s klienty, jak na ně působí, a právě klienti jsou tématem následující kapitoly.

² Existují základní techniky zvládání stresu. První z nich je strategie netečnosti, která je provázená pocity beznaděje, bezmoci a depresí. Další strategií je strategie vyhnutí. Tato technika se snaží vyhnout stresujícímu předmětu a je provázená pocity strachu a tísně. Strategie napadení a útoku pracuje s pocity ohrožení. Další strategií strategie různých druhů činnosti – technika se zaměřuje na posilování vlastních zdrojů síly a zdokonalování dovednosti boje se stresorem. Důležitou technikou je rozpoznání. Je důležité, aby člověk pravdivě zhodnotil situaci a přiznal si, že se s ním něco děje. Spousta lidí se ale na věc neumí podívat bez emocí, a proto se svěří do rukou odborníka. Důraz klademe i na informace. Důležité je, aby člověk věděl, že nějaký syndrom vyhoření existuje. To je pak předpokladem pro to, že bude schopen rozpoznat, že i on je jím ohrožen. V tomto případě je tedy důraz kladem na prevenci, kterou může zajistit zaměstnavatel, internet, média. V neposlední řadě je nutné se zaměřit na plán. Člověk by si měl sepsat svoje problémy, rozdělit je na ty, které si způsobil sám a na ty, které mu způsobil jeho okolí. Pak může krok za krokem najít řešení. Je důležité zorganizovat si svůj čas, najít si volnočasové aktivity a vytyčit reálné cíle, požádat o pomoc i okolí, stanovit si nové priority, a hlavně být schopen reálného pohledu na svoje schopnosti. (Křivohlavý, 2012)

4 Klienti sociálních pracovníků obce s rozšířenou působností

V této kapitole se budu zabývat klienty sociálních pracovníků, neboť ti jsou pro mě z hlediska výzkumné otázky klíčovým prvkem. Nejprve vymezím pojem klient. Klient neboli uživatel sociálních služeb, je subjekt, který využívá sociální služby. Může to být osoba, rodina, skupina nebo i komunita. Slovo klient navozuje představu pasivního a závislého postoje, a tak někteří dnešní autoři dávají přednost pojmem jako uživatel, zákazník nebo konzument služeb. (Matoušek, 2016)

Vedle slova klient se také častěji objevuje termín uživatel. Tento termín vyjadřuje neutrální sdělení, že někdo využívá službu. Tito uživatelé pak od sociálního pracovníka očekávají naslouchání, být k dispozici, hájení jeho zájmů, aktivní podporu při řešení problémů a přímou praktickou pomoc. (Matoušek, 2013a)

Klient se také stává rovnocenným partnerem a spolupracovníkem sociálního pracovníka. Je to tedy někdo, kdo za pracovníkem přichází za účelem nalezení pomoci, rady nebo podpory. Většinou je to člověk tzv. z ulice, mnohdy ale klient může přijít i na doporučení jiného člověka či jiné instituce, a někdy přichází i zcela nedobrovolně. Lidé jsou však různí, mají nejenom různé potřeby a přání, ale také různé povahy a typy charakteru. O této problematice pak pojednává Pružinská a Gabura (1995), kteří sestavili následující typy klientů, se kterými se pracovník při výkonu své profese může setkat.

4.1 Nedobrovolný klient

Tento klient si je vědom svých problémů, ale za sociálním pracovníkem přichází nedobrovolně, bez zájmu o řešení své situace. Klient přichází většinou z donucení nějaké instituce, např. soudu nebo kurátora, a nebo z donucení rodičů, partnera, přátel. Pracovník se zde setkává i s etickými otázkami, např. je dobré s klientem pracovat i přesto, že on sám je zde nedobrovolně? Nedobrovolný klient může být v rozpacích, neví, co se od něj očekává, může být i rozzlobený, že ho okolí donutilo vyhledat odbornou pomoc, jako by si mysleli, že on sám se se svými problémy nedokáže vypořádat. (Pružinská, Gabura, 1995)

Pracovník musí nejprve klienta obeznámit o tom, do jaké organizace přišel, jaká je role sociálního pracovníka a jaká role klienta a hlavně klienta utvrdit v tom, že se nic nebude dít proti jeho vůli. Klient musí mít dostatek informací, musí mít v pracovníka důvěru a možnost aktivně se podílet na poradenském procesu.

Pracovník by se měl v tomto případě spolupráce obrnit trpělivostí, neboť se může stát, že klient bude na pracovníkovy rady reagovat podrážděně a bude je odmítat. Důležité je vytvořit příjemnou atmosféru, ve které se klient bude cítit dobře. Měl by se setkat s vlídným slovem, aktivním zájmem o svou osobu a tím, že ho pracovník bude plně akceptovat, i když s jeho jednáním třeba nesouhlasí. Hlavní je, aby pracovník nastavil pevné mantinely, vyvinul plánované a disciplinované jednání a snažil se o vyvolání motivace klienta. (Řezníček, 1994)

4.2 Klient v odporu

Odpor je druh obranného mechanismu vůči změnám nebo intervencím. Odpor nám také chrání ego před nežádoucími nebo nebezpečnými impulzy. V systémové teorii odpor nastává tehdy, pokud se jeden člen rodiny pokusí o změnu a tím naruší celou rovnováhu rodiny. Zbytek rodiny tedy klade odpor a bojkotuje snahu jednoho člena o změnu. Při behaviorální práci s klientem se za odpor považuje fakt, kdy klient rozumí, co má dělat, ale udělat to nemůže, protože mu v tom brání málo zkušeností a strach. Obecně můžeme říci, že existují tři typy odporu – když si klient problém nepřipouští, když se klient chce změnit, ale neví jak a posledním typem je, když klient chápe svůj problém, ale měnit se nechce. Pracovník nesmí po klientovi chtít, aby přiznal svou vinu, neboť toto jednání by narušilo jejich vzájemný vztah. Pracovník může použít paradoxní techniky, kterými povzbuzuje klienta, aby odpor projevoval. Další technikou je, že pracovník navrhne klientovi takové řešení, o kterém předem ví, že ho klient odmítne. Pak mu navrhne další krok nebo kompromis. Pracovník má i možnost ukončit poradenský proces a doporučit klientovi služby jiného odborníka, pokud klient nespolupracuje. (Procházka, 2014)

4.3 Mlčlivý klient

I mlčení je způsob komunikace a klient tím pracovníkovi něco naznačuje. Obvykle za mlčením skrývá svůj strach, odpor, nedůvěřivost. V této chvíli by pracovník měl dát klientovi na jeho mlčení prostor a neměl by ho nutit ke komunikaci. Klient totiž potřebuje více času, aby se seznámil s novým prostorem nebo aby sebral odvahu ke svěřeni se se svým problémem. Pracovník by v tuto chvíli neměl klientovo mlčení narušovat, aby tím nezpůsobil blok a úplné uzavření klienta. Na druhou stranu by tento „hluchý“ prostor neměl trvat příliš dlouho, aby si klient nezačal myslet, že je pracovník v situaci bezradný a neví jak dál. (Pružinská, Gabura, 1995)

Pracovník ale může klientovo mlčení přerušit např. tím, že klientovi sdělí, co se mu během jeho mlčení honí hlavou, jaké má při tom pocity a zeptá se, zda to má klient stejně nebo jinak, popř.

jak. Pracovník se touto metodou klientovi otevře a klient se tím pádem může i sám rozprávět o svých pocitech. Pokud se ani tak rozhovor nedaří, pracovník si může se souhlasem klienta pozvat někoho z jeho okolí, např. rodiče, sourozence, kamarády, kteří budou schopni poskytnout informace o klientovi a o jeho problému. (Procházka, 2014)

Pokud selžou veškeré snahy o navázání verbální komunikace, může se pracovník uchýlit ke komunikaci neverbální. Tato metoda spočívá v tom, že pracovník vyzve klienta, aby tedy svůj problém nepopisoval verbálně, ale použil k tomu tužku a papír a svůj problém vyjádřil prostřednictvím kresby. Tuto metodu může pracovník použít např. u dítěte při sociálním šetření v rodině. Může se však stát, že ani pokus o neverbální způsob komunikace nemusí zabrat. V tomto případě pracovník klientovi oznámí, že bez informací mu není schopen s jeho problémem adekvátně pomoci a nechá na rozhodnutí klienta, zda chce sezení ukončit nebo ne. („Obtížný“ sociální klient, 2016)

4.4 Klient v depresi

Deprese je běžnou součástí lidského života. Nejčastěji se projevuje jako smutek při ztrátě někoho blízkého, tento smutek trvá obvykle maximálně čtyři měsíce a v tomto období člověk většinou nepotřebuje odbornou pomoc. Pokud však člověk překročí hranici za běžnou depresi, nastává období klinické deprese, kdy už je nutná spolupráce s psychiatrem. Ten může rozhodnout, zda by měl člověk absolvovat léčbu ve zdravotnickém zařízení či zda jen postačí docházet do poradny. (Procházka, 2014)

Klient může při depresi pociťovat různé doprovodné příznaky, ať už tělesné či psychické, mezi které patří smutný pohled, povislé koutky úst, shrbená chůze, vyčerpání, neklid, poruchy spánku, nechůť k jídlu, zanedbaná péče o zevnějšek, přerušování sociálních kontaktů. Při práci s klientem v depresi by měl pracovník klienta vyslechnout, zaznamenat všechny depresivní příznaky, seznámit ho s tím, co to deprese je a koho postihuje. Pracovník by se měl zajímat i o to, jak doposud klient s depresí bojoval, zda navštívil nějaké lékařské zařízení a jaký výsledek to přineslo. Klient by měl depresi přijmout, měl by si umět přiznat všechny její příznaky a tím pomoci k tomu, aby se projevy deprese oslabily. Pracovník by měl klienta chválit i za drobné úspěchy, měl by mu pomoci obnovit jeho sociální kontakty, styk s přáteli, měl by mu pomoci usnadnit návrat do zaměstnání a směřovat ho k samostatnosti a zodpovědnosti za jeho život. (Pružinská, Gabura, 1995)

4.5 Suicidiální klient

Suicidialita znamená sebevražedné chování. Tento typ klientů je určen hlavně pro psychiatra, ale setkávají se s nimi i sociální pracovníci. Důležité je poznat, o jaký typ suicidality se jedná. Klient může o smrti jen přemýšlet, může to být reakce na nějakou životní situaci, může to být volání o pomoc, a nebo na sebe klient chce prostřednictvím tohoto jednání jen upozornit. (Řezníček, 1994)

Klienta je důležité nechat vypovídat, pracovník by mu měl být oporou, nechat ho mluvit, neutěšovat a neodsuzovat. Nejpodstatnější je, aby pracovník klienta při každém sezení motivoval k návštěvě psychiatra a ujistil ho, že po léčbě se opět může vrátit k sociálnímu pracovníkovi a zároveň se snažil snižovat riziko na minimum. (Procházka, 2014)

4.6 Manipulativní klient

Manipulace znamená šikovné ovládnutí nekalými prostředky ve vlastní prospěch. Člověk může při manipulaci využívat přetvářku, lež, vlastní šarm, podplácení. Tento typ klientů nemá moc zájem o spolupráci se sociálním pracovníkem. Spíš jim jde o neformální vztah či o určitou nadvládu nad pracovníkem. (Řezníček, 1994)

Klient se snaží dostat pracovníka na svou stranu, může mu říkat, že zná jeho rodinné příslušníky, se kterými dobře vychází, tudíž bude dobře vycházet i s pracovníkem. Klient může také pracovníka podplácet různými dárky, kterými si snaží zajistit pracovníkovu náklonnost nebo mu nabízet, že mu v případě potřeby také může nějak pomoci. Manipulace je zde ale převlečená ochrana sebe sama, klient se tím chrání před odkrytím svých problémů, které si ale uvědomuje jako závažné. Pracovník by měl najít to, čeho se klient obává a proč se svým okolím manipuluje. Je důležité navázat otevřený rozhovor, ve kterém pracovník stanoví hranice a jednoznačně bude odmítat klientovo manipulativní chování. Může stanovit i sankce v případě nespolupráce. Někdy je vhodné s takovým klientem pracovat buď ve dvojici, v týmu a nebo v rámci otevřené supervize. („Obtížný“ sociální klient, 2016)

4.7 Agresivní klient

Agrese je záměrné ubližování nebo chování, kdy člověk druhé osobě poškozuje majetek, zdraví, ponižuje ho nebo uráží. Agresor často neuznává názory a pocity druhých osob. (Vágnerová, 2004)

Vágnerová (2004) ve své publikaci také stanovuje nejčastější důvody agresivního chování, ke kterým patří vliv prostředí, kdy je člověk ovlivňován svým okolím, společností, rodinou, přáteli; duševní porucha, kdy je člověk pod vlivem schizofrenie, duševních chorob; psychotropní látky, kdy

je člověk agresivní pod vlivem alkoholu či drog. Dále sem patří dědičnost, tzn. člověk může k agresivnímu chování zdědit různé dispozice a biologické předpoklady a trpí poškozením mozku nebo nervové soustavy.

Techniky, využitelné při práci s agresivním klientem, jsou poškozená gramodeska. Pracovník bude neustále opakovat své požadavky bez toho, aby je nějak vysvětloval nebo se za své chování omlouval. Další technikou je technika otevřených dveří, kdy pracovník přijímá klientovu kritiku a uznává, že by klient mohl mít pravdu (př. klient pracovníka osočuje, že má v kanceláři nepořádek a pracovník mu na to odpovídá, že uznává, že zde nemá takový pořádek, jaký by měl mít). Poslední technikou je sebeotevření, kdy pracovník klientovi vypráví o tom, jak se cítí, když na něj klient útočí. Tím, že pracovník odkryje své pocity, dá klientovi najevo, že i on je citlivý člověk, který nechce klientovi ublížit. (Pružinská, Gabura, 1995)

Při práci s agresivním klientem je důležité nechat klienta vypovídat, odstranit z jeho dosahu všechny ostré nebo těžké předměty, zajistit bezpečnost svou i bezpečnost klienta. Pracovníci mívají také pro tyto případy pod deskou stolu tlačítko, které slouží k přivolání Policie.

Matoušek (2003) přidává ještě jednu metodu práce s tímto typem klientů, a to je technika aktivního naslouchání. Aktivní naslouchání spočívá v tom, že pracovník klienta poslouchá, udržuje s ním oční kontakt a dává najevo svůj zájem. Aktivní naslouchání se skládá z několika technik práce s klientem - objasňování, kdy se pracovník pomocí otázek ujistí o tom, co mu klient říkal. Dále pak sumarizace, kdy pracovník shrne klientovo vyprávění do několika vět. Další technikou je parafrázování, kdy pracovník vlastními slovy převypráví klientův příběh. Pracovník také může použít techniku reflektování, kdy klientovi zrcadlí jeho pocity. V úvahu přichází i rekapitulace, kdy pracovník zopakuje to, co slyšel a tím se ujistí, zda klient stále poslouchá, nebo pak technika kotvení, kdy se pracovník vrací k chování, které klienta motivuje k lepším činnostem. Poslední využitelnou technikou je technika zhodnocení, kdy pracovník hodnotí situaci a tím dává klientovi najevo jeho důležitost.

Práce se všemi zmíněnými typy klientů se také odvíjí od toho, jaký vztah mezi nimi a pracovníkem bude nastaven a jakými vývojovými fázemi bude procházet. O této problematice již pojednává následující podkapitola.

4.8 Vztah klient – sociální pracovník

Vztah klienta a sociálního pracovníka je jeden ze základních pilířů fungování sociální práce a pro mne je to z hlediska výzkumu podstatný prvek, neboť i to, jak funguje vzájemná interakce mezi oběma zúčastněnými stranami má vliv na to, jak bude klient pracovníka vnímat.

Podle Pružinské a Gabury (1995) vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem začíná už

tehdy, kdy se obě osoby potkají a začínají si povídat. Tento vztah by měl být založen na důvěře, porozumění a podpoře. Sociální pracovník by si měl uvědomit, že každý příchozí klient je jedinečná osobnost a měl by ho také tak brát. Vztah je považován za jeden z klíčových prvků intervence. Pracovník má svým postojem vyjadřovat zájem o osobu i problémy klienta.

Úlehla (1999) dělí vztah klienta a pracovníka dle toho, zda se tam vyskytuje pomoc nebo kontrola. Říká, že kontrola je nevyhnutelná a potřebná. Na rozdíl od pomoci je postavena na jiných zájmech, než jsou ty klienta. Pomoc je způsob práce, který si klient přeje. Zde se vyskytují dva profesionální způsoby kontroly. Ten první zahrnuje opatrování, dozor, přesvědčování, vyjasňování a druhý způsob pomoci zahrnuje doprovázení, vzdělávání, poradenství a terapii.

Každý mezilidský vztah prochází různými progresemi a na každém vztahu je nutno pracovat, ať se jedná o vztah pracovní či partnerský. Fáze vývoje vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem dle Úlehly (1999) dělíme na přípravu, kdy pracovník se vzdělává a klient se připravuje na setkání s pracovníkem. Ujasňuje si svůj problém, zkoumá různá zařízení, pak si nějaké vybere a zformuluje si v hlavě svůj problém. Po přípravě následuje počátek společné práce, je tedy nutno zařídit sjednání schůzky a provést první rozhovor. Tento první osobní kontakt je velmi důležitý, pracovník tvoří pro klienta atmosféru bezpečí a důvěry. Pracovník dále zjišťuje klientovu motivaci k návštěvě zařízení a může si ho předběžně zařadit dle typologie klientů. Po společné práci přijde na řadu dojednávání. Během dojednávání práce dochází ke zlepšení vztahu, rozvíjí se důvěra a plánování společné práce. Jsou vymezena práva a povinnosti obou zúčastněných stran a na konci této etapy je sepsán kontrakt o poskytnutí služby. Dohoda může být i ústní, ale musí být o této skutečnosti proveden záznam. Poté nastává vlastní průběh spolupráce, kdy cílem je pomoci klientovi zlepšit jeho nepříznivou životní situaci, společně nalézt řešení jeho problému a zároveň podporovat jeho samostatnost a reintegraci zpět do společnosti. Poslední fází je evaluace ukončení spolupráce. V této fázi nastává zhodnocení celé práce s klientem, pracovník si uvědomuje svůj postup a může se poučit z případných chyb.

Na ukončení kontaktu s klientem je vhodné klienta průběžně připravovat, aby to pro něj pak nebyla nečekaná a stresující situace. Klient musí od začátku vědět, že jeho kontrakt s pracovníkem bude jednou ukončen. Pokud si to situace žádá, mohou být sezení prodloužena nebo může být klient odeslán do jiné instituce. Klient také může kontrakt ukončit na vlastní žádost.

Matoušek (2003) klade velký důraz na to, že vytvořený vztah musí být hlavně pozitivní a vytvořil pět metod tvorby pozitivního vztahu. První z nich je slovní podpora, kdy pracovník klientovi dává najevo, že ho poslouchá, že je zde pro něj. Další je parafrázování projevu, kdy pracovník vlastními slovy formuluje klientovo sdělení. Třetí metodou je zrcadlení, kdy pracovník napodobuje klientův projev, emoce. Po zrcadlení následuje oční kontakt, což je symbol zájmu o společný vztah a vyvolává pocit důvěry a bezpečí. Celý vztah je ukončen sladěním tempa a stylu

řeči.

Také sociální pracovník není neomylný, a i on se může v procesu tvorby vztahu s klientem dopustit několika chyb. Novosad (2000) sestavil žebříček těch nejčastějších. První místo zaujímá dogmatismus a dirigování, kdy pracovník ví nejlépe, co je pro klienta dobré a snaží se mu vnutit své názory. Následuje blesková diagnóza, což znamená, že pracovník se setkává s podobnými problémy a má tak tendence nevyslechnout klienta do konce a udělat závěry po pár minutách klientova vyprávění. Bagatelizací chápeme, že pracovník udělá z problému nedůležitou věc. Pozorujeme i nachytání – pracovník si vybere nesprávnou informaci a z ní udělá špatný závěr. Zveličování zásluh znamená, že pracovník nutí klienta k vyjadřování vděčnosti. Moralizováním chápeme, že pracovník dělá morální soudy a tím klienta odrazuje. Další chybou je monolog, kdy pracovník s klientem nekomunikuje, nevede dialog. Po monologu následuje přísná racionalizace, kdy pracovník vyzdvihuje rozumovou stránku věci a potlačuje citové vnímání.

Žebříček dále pokračuje projekcí a identifikací. V této situaci pracovník do jednání přenáší své osobní problémy a vztahuje věc na sebe. Poté následuje abstrakce, kdy jsou používány odborné termíny, kterým klient nerozumí. A žebříček zakončuje chození kolem horké kaše, tzn., že pracovník dělá, že problém není a klient se tak stává nejistým a nedůvěřivým. Řešením je přechod k jinému pracovníkovi. (Novosad, 2000)

Důležité je, aby se pracovník snažil chyb vyvarovat. Pokud se již nějaké chyby dopustí, měl by ji umět rozpoznat, pojmenovat a poučit se z ní.

V následující kapitole se zaměřím na vybraný typ klientů.

4.9 Matky samoživitelky

Tato kapitola pojednává o vybraném typu klientů, a to o matkách samoživitelkách. Na tuto skupinu klientů se v práci zaměřím, protože se domnívám, že je velice specifická. Matky samoživitelky musí zastat mužskou i ženskou roli, vyžadují speciální zacházení, častěji využívají záchrannou sociální síť a od sociálních pracovníků je vyžadován širší záběr kompetencí. Tato skupina využívá služeb odboru sociálních věcí, je spojena i s činností OSPODu. Tato skupina klientů může být společností vnímána jinak, než její ostatní členové, matky se v mnohých oblastech mohou cítit znevýhodněny, a proto se na ně na následujících řádcích podívám detailněji.

Tento typ klientů patří do neúplného modelu rodiny. Neúplná rodina je tvořena jedním rodičem a dítětem nebo dětmi. Dle Márové, Matějčka a Radvanové (1975) neúplná rodina nejčastěji vzniká nepřírozenou cestou (rozvodem manželství). S tímto typem rodinného uspořádání je spojen i vznik nových sociálních rizik, na která se zaměřuje i sociální politika. Tyto rodiny jsou častěji ohroženy sociálním vyloučením z důvodu stupně dosaženého vzdělání rodiče, obtížnějšího

uplatnění na pracovním trhu, riziku nezaměstnanosti a tím pádem zde vzniká i riziko chudoby. Děti z neúplných rodin také prochází nelehkou životní situací. Vůči ostatním dětem mohou pociťovat jakési znevýhodnění, ať již co se týče nedostatku moderního oblečení či malého množství rodinných zážitků.

Sociální pracovníci se zde tedy zaměřují na řešení problémů se zaměstnáním, s bydlením, ale hlídají i potřeby dítěte. Psychické potřeby dítěte se dělí do těchto oblastí - potřeba smyslových podnětů, potřeba poznávání, potřeba citových a sociálních vztahů, potřeba jistoty ve vztazích, potřeba stálosti, řádu, potřeba kontaktu, potřeba vhodného modelu, vzoru, potřeba identity, potřeba samostatnosti, potřeba společenského uplatnění, sebevědomí, potřeba spravedlnosti, potřeba otevřené budoucnosti, životní perspektivy. (Langmeier, Krejčířová, 2006)

Je také stanoveno pět hlavních rizikových faktorů, kterými jsou matky samoživitelky ohroženy. Prvním z nich je zdravotní stav. Tyto matky jsou častěji nemocné, nemoci jsou většinou psychosomatického původu. Druhým faktorem jsou sociální vztahy. Výchova bez partnera je riziková v přetřhání sociálních vztahů buď kvůli apatii, nebo kvůli nedostatku času pro tvorbu a rozvoj vztahů. Třetí faktor představují rodinné a partnerské vztahy. S absencí těchto vztahů souvisí deprese matek. Čtvrtý faktor nese název obtížná finanční situace, kde ekonomické problémy hraničící s chudobou jsou způsobeny nedostatkem financí nebo nezaměstnaností kvůli tomu, že žena nemá hlídání nebo je dítě častěji nemocné. Poslední faktor zahrnuje výchovu dětí, protože je náročné být na dítě sama. (Kovařík, Šmolka, 1996)

Pracovnice zde řeší také nepříznivou ekonomickou situaci rodiny. Matka samoživitelka to má obtížné v tom, že musí vyjít s jedním platem nebo jen s výší sociálních dávek. Oproti tomu úplné rodiny mají platy dva. Matka samoživitelka tedy musí v první řadě zabezpečit to, aby bylo co k jídlu a zaplacené poplatky.

V obcích matky samoživitelky podporuje odbor sociálních věcí, dále třeba rodinné centrum nebo sociálně-psychologická centra. Všechny instituce se snaží o zvýšení životní úrovně rodin, o zlepšení životní situace matky i dítěte a o jejich zapojení do života společnosti.

Je také potřeba matkám zajistit úspěšný vstup na trh práce. Všeobecně se ženy potýkají s mnoha znevýhodněními, natož pak, když jsou bez partnera a s dítětem. Pfeiferová (2008) uvádí tři důvody, které jsou pro ženy v této oblasti důležité. Prvním z nich je mít možnost sladit práci a rodinu. Této rovnováhy dosáhneme vhodnou pracovní dobou, kterou by žena mohla sladit se školskými zařízeními pro dítě, dále pak zaměstnáním v místě bydliště nebo i prací z domova a existencí firem s family friendly politikou, což znamená, že zaměstnavatel zde nemá problém s tím, že má žena děti a snaží se jí vyjít vstříc (př. firemní školky). Podstatným bodem je i finanční ohodnocení práce – matky si často k práci na plný pracovní úvazek hledají i brigády, aby domácnost užívaly. Důležitou součástí je seberealizace, protože zaměstnání je pro ženy často

jediným zdrojem sociálních kontaktů.

Matky samoživitelky naleznou na odboru sociálních věcí i pomoc v oblasti rozvodového řízení. Přichází matky, které se se svým partnerem rozvádí a nastává pře o to, do čí péče budou děti svěřeny. Tehdy sociální pracovník matce pomáhá se sepsáním návrhu pro soud o svěřením dítěte do péče. Matky se také chodí radit ohledně střídavé péče, ohledně výchovy svých dětí, když mají pocit, že v některé oblasti zaostávají nebo že nedokážou nahradit mužský element. Někdy pracovník řeší i problémy šikany právě z důvodu, že dítě vyrůstá v neúplné rodině. Matky také hledají odpovědi, související s otázkami hledání nového zaměstnání, pracovních právních vztahů, sociálních dávek, rekvalifikačních kurzů, kroužků pro děti, podáváním žádostí o městské byty, poskytováním sociálních služeb.

Všechny klientky využívají poskytování sociálního poradenství, o němž se zmíním v následující kapitole.

5 Poskytování sociálního poradenství

V této kapitole se budu věnovat oblasti poskytování sociálního poradenství, a to z důvodu, že je pro mne z hlediska výzkumné otázky relevantní, jaký sociální pracovníci a klienti zaujímají postoj právě k tomuto poskytování.

Dle zákona o sociálních službách (2016) má na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství nárok každý člověk. Rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a tak, aby bylo vždy zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod.

Sociální poradenství dělíme na základní a odborné, individuální a skupinové, ambulantní a terénní a dle činnosti sociálního pracovníka. Sociální poradenství je základní činnost při poskytování všech druhů sociálních služeb a poskytovatel sociálních služeb je povinen tuto činnost zajistit. (Základy sociální práce, 2009)

Základní sociální poradenství poskytuje člověku informace, které vedou ke zlepšení jeho nepříznivé životní situace. Poradci využívají ke své práci různé metody, je to například to, že klientovi poskytnou takové informace, které mu pomohou pochopit jeho problém a hledat adekvátní řešení. Pokud poradce zjistí, že klientův problém spadá do jeho kompetence a odbornosti, snaží se problém nahlížet ze všech směrů tak, aby si klient uvědomil, oč vlastně jde, zjistí souvislosti problému a snadněji se pak může rozhodnout pro nejlepší řešení. Pracovník také pro klienta tvoří takové podmínky, které mu pomohou uvolnit se a vyprávět o svých problémech, aniž by se musel bát ignorace či výsměchu. Poradce také klienta povzbuzuje, chválí ho za každý dílčí úspěch, který směřuje k úspěšnému vyřešení problému. Pro klienta je toto jednání velice důležité, neboť si to může upevnit do svého vzorce chování a a předejít tak návratu problémové životní situace. (Schavel, 2010)

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na jednotlivé okruhy sociálních skupin osob. Je poskytováno v občanských poradnách, v manželských a rodinných poradnách, v poradnách pro seniory a zdravotně postižené občany, v poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a také na odborech sociálních věcí. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek. Sociální poradenství zajišťuje především zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. V České republice poskytuje sociální poradenství 704 organizací. (Základy sociální práce, 2009)

Odborný sociální pracovník by měl zvládat sociální diagnostiku v plném rozsahu, tj. pozorování, rozhovor, analýzu dokumentů, atd. Mezi metody práce, které budou pracovníkem

použity, řadíme nácviky s klientem, kdy pracovník učí klienta takovému jednání, které odstraní klientův problém. Další metodou je modelování situací ze života klienta, což má vést k tomu, že klient se naučí zvládat situace, které pro něj předtím byly nezvladatelné. Metoda systémové práce pak znamená, že některé problémy mohou mít počátek v systému, třeba v rodině klienta, a je tedy nutné, aby pracovník pracoval s i klientovým okolím. Metoda skupinového nebo komunitního poradenství se zabývá využitím skupinové dynamiky, předáváním zkušeností a klient tak vidí, že jednak není ve svém problému sám a jednak si může udělat představu, jak různí lidé řeší stejný problém, jako má sám klient. (Schavel, 2010)

Metoda informací je nejzákladnější metodou práce s klientem. Tato metoda pomáhá klientovi orientovat se v systému sociálních služeb. Metoda distribuce je využívána v případech, kdy klient nespadá do pracovníkovy kompetence či specializace a pracovník je tedy nucen klienta odeslat do jiné instituce. Klarifikace je další používanou metodou a dá se přirovnat k plovoucímu ledovci, který symbolizuje klientův problém. Klient vnímá jen část ledovce nad hladinou, ale aby mohl dostatečně pochopit svůj problém a nalézt tak vhodné řešení, je potřeba se seznámit i s částí pod vodní hladinou. Metoda ventilace klientovi napomáhá zbavit se negativních emocí, které ho mohou udržovat ve strnulém stavu. Interpretace je metoda, kterou poradce použije ve chvíli, kdy se vymaní z role pozorovatele a začne reflektovat vnitřní konflikty a potlačená přání klienta. Relaxační techniky mají za úkol u klienta navodit klidový stav, naučit ho zvládat stavy úzkosti a stresové situace. Metoda modelování a hraní rolí pomáhá naučit klienta žádoucímu chování. Konfrontací dá pracovník klientovi najevo rozdíl mezi vlastním a klientovým vnímáním skutečnosti. Metoda reflexe se pak využívá k tomu, že pracovník shrne a převypráví klientovu výpověď. (Koščo, 1987) Další metodou je metoda rozhovoru, které posléze věnuji samostatnou podkapitolu.

Poradenský proces tedy probíhá tehdy, pokud se pracovník ujme klienta v příjemném prostředí, aby zjistil, co klienta trápí a nasměroval ho na správnou cestu řešení problému.

Poradenství mohou definovat tak, že to je odborná činnost, která se zaměřuje na pomoc klientovi v nepříznivé životní situaci. Je to forma řešení nepříznivé životní situace, která pomůže klientovi najít možnosti řešení a pomoci. Poradenství je také možno pojmut jako profesionální činnost, která je založena na vztahu, podpoře a pomoci. Žádoucí je zmírnění nebo odstranění klientových problémů a pomoc začlenit se do společenského života.

Baumruková (1997) ve své publikaci uvádí i dvě role, které by mělo sociální poradenství hrát. První z nich je zabezpečit na všech úrovních státní správy informovanost o tom, na co má občan nárok a v případě potřeby zajistit poskytnutí pomoci prostřednictvím různých poradenských organizací. Druhá role je ta, že poradenství by mělo lidem v nepříznivé životní situaci pomoci prostřednictvím odborných poradenských aktivit a sociální terapie.

Poradenský proces je pak založen na několika zásadách, dle kterých by měl fungovat. Jedná

se především o tvorbu pozitivní atmosféry, která je založena na důvěrném vztahu mezi klientem a pracovníkem, dále pak respektování druhé osoby, přizpůsobení rychlosti procesu individuálním potřebám klienta, pomoc klientovi, aby se sám snažil najít řešení své situace, spolupráci s kolegy, vytyčení reálného cíle a motivace k jeho dosažení, postupné zplnomocňování klienta tak, že bude samostatný a pracovníka již nebude potřebovat. (Scherpner, 2009)

Cílové skupiny služby jsou osoby bez přístřeší, osoby v krizi, osoby s chronickým duševním onemocněním, oběti domácího násilí a obchodu s lidmi, osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, etnické menšiny, imigranti, azylanti, osoby se zdravotním postižením, senioři, osoby s kombinovaným nebo tělesným postižením, osoby vedoucí rizikový způsob života, osoby se sluchovým nebo zdravotním postižením, rodiny s dětmi, oběti trestné činnosti, děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, osoby do 26 let věku, opouštějící zařízení pro výkon ústavní péče, osoby komerčně zneužívané, osoby ohrožené závislostí nebo osoby závislé na návykových látkách a pachatelé trestné činnosti (Základy sociální práce, 2009)

Hlavními principy sociálního poradenství je, že poradenství respektuje dodržování lidských práv a základních svobod, dále pak rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, poradenství vychází z individuálně určených potřeb člověka. Poradenství působí na lidi aktivně, podporuje rozvoj jejich samostatnosti a motivuje je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a podporuje sociální začleňování osob. (Zákon o sociálních službách, 2016) Důležité je dát klientovi najevo, že jsme tady pro něj, že nás jeho osoba a jeho problém zajímá. Pro klienta je důležité, že ho posloucháme a snažíme se mu pomoci. Poradenský proces by měl být pro klienta přínosem a zároveň berličkou, která mu pomůže v samostatnosti a zodpovědnosti za jeho život. Poradenský proces také pracuje dle různých přístupů.³ Setkáváme se zde i s některými zásadami, které je třeba dodržovat, a to je téma

3

Dynamický přístup je založen na principu determinace aktuálního chování a prožitků z minulosti. Klient je zde chápán jako reaktivní bytost, která je řízena vlastním vnitřním prožíváním. Pracovník se snaží vyřešit neurotický konflikt uvnitř klienta a má být pro něho zrcadlem, které odráží to, co klient do procesu přináší. Pracovník při něm využívá techniku volných asociací, analýzu přenosu, práci s fantazií. (Pružinská, Gabura, 1995)

Psychoanalýza Freuda pomáhá klientovi tak, že si uvědomí nevědomé příčiny své osobnosti. Lidské chování je z malé části pod kontrolou vědomí a z větší části je ovládáno nevědomými pudy a instinkty. Jejich působení na své jednání si ale člověk neuvědomuje. (Matoušek, 2013)

Behaviorální přístup - podstatou je uvědomovat si vlastní myšlenkové postupy v procesu učení. Techniky práce s klientem jsou technika podmiňování, posilování, dále pak nácvik, trénink, modelování a přesvědčení (Pružinská, Gabura, 1995)

Direktivní přístup - typický nadřizeností a podřizeností, což se dá reflektovat na vztahu rodič – dítě. Ač se to zpočátku nezdá, tak tento přístup je pro klienta velice užitečný, neboť ho posouvá dál a posiluje jeho osobní růst. (Krutilová, 2014)

Nedirektivní přístup – posiluje sebevědomí klienta, dodává mu pocit jistoty, až tím někdy klient může být zaskočen. Poradce tedy nepřebírá za klienta zodpovědnost a učí se akceptovat i takové názory, se kterými třeba plně nesouhlasí. Přístup pak bývá dle transakční analýzy přirovnáván ke vztahu dospělý – dospělý. (Krutilová, 2014)

pro následující podkapitolu.

5.1 Zásady poradenského procesu

Zásady poradenského procesu a jejich dodržování či nedodržování mají určitě vliv na to, jak bude práce poradce působit na klienta, proto je tomuto tématu věnována tato podkapitola.

Poradenský proces je etickou činností, která zahrnuje princip informovaného souhlasu, mlčenlivost a ochranu a osobní rozvoj. Co se týče principu informovaného souhlasu, znamená to, že poradce má klienta obeznámit s podstatnými částmi poradenství, jako je četnost sezení, jak lze proces ukončit, jak práce probíhá, atd. Klient pak na základě těchto informací dává k zahájení procesu souhlas. Mlčenlivostí rozumíme to, že poradce nebude šířit dál obsah informací, které mu klient předá. Ochrana a osobní rozvoj znamená, že pracovník by měl pracovat tak, aby chránil blaho své i blaho klientů. Tohoto může dosáhnout pomocí supervize, osobní terapie nebo trvalým profesním rozvojem. Supervize má za úkol předcházet stresu u pracovníka a tím předcházet syndromu vyhoření, ale také to, aby se klientovi dostalo prostřednictvím poradenského procesu i větší efektivnosti služeb. Osobní terapie se zabývá tím, jak na pracovníka jeho povolání působí a jak se to odráží ve vztahu ke klientovi. Trvalý profesní rozvoj je nutný z důvodu, že pracovník by měl pracovat v souladu s nejnovějšími trendy a nejaktuálnějšími zákony. (Dryden, 2008)

Poradenský proces s sebou nese několik pravidel, která by měl dodržovat jak sociální pracovník, tak klient. První zásadou je svoboda klienta. Je jenom na klientovi, kdy a jestli vůbec se rozpovídá o tom, co je pro něj důležité, pracovník na něj nesmí vyvíjet žádný nátlak, naopak pomáhá klientovi ujasnit si různé možnosti řešení jeho problému a pomáhá klientovi dospět ke svobodnému rozhodnutí. Dále sem patří respekt ke klientovi. Klient musí získat pocit akceptace a bezpečí, i když bude hovořit o negativních věcech. Důležitým bodem je i důvěrnost poradenských kontaktů, což znamená, že bez klientova souhlasu nebude obsah poradenského procesu sdělován třetím osobám, s výjimkou, že se zjistí nebezpečí vážného ohrožení klienta nebo jiné osoby, kdy má pracovník oznamovací povinnost. Důraz klademe i na spolupráci, zejména na to, že ochota ke spolupráci ze strany klienta je podmínkou k zahájení poradenského procesu. Další zásada se nazývá pravda s perspektivou. Je důležité klientovi předkládat pravdivý stav věci, kdy se pravda někdy musí sdělovat šetrně a pomáhá tím otevřít perspektivu do budoucna. Pracovník také klade důraz na optimistickou budoucnost. Ta přináší naději, která pomáhá lépe zvládat současnou tíživou situaci, optimismus však nesmí být nereálný a přehnaný. Rozumět znamená pomáhat. Tato zásada znamená, že pracovník musí nejprve důkladně porozumět problému klienta, teprve pak může být jeho pomoc účinná. (Drapela, Hrabal, 1995)

Poradenský proces není jednolitá věc a má tudíž i několik fází, které zmíním v následující

podkapitole.

5.2 Fáze poradenského procesu

Každá služba by měla mít svůj řád a nejinak je tomu i u poradenského procesu. Klient vnímá to, jak na sebe jednotlivé fáze navazují a jak vytváří celek.

U popsanych fází je důležité, aby jedna fáze byla uzavřena a až tehdy je možné přejít do fáze další.

První fází je seznámení neboli první kontakt. Pracovník zde získává základní informace o klientovi, proč přichází. Dochází zde také k vytvoření vztahu pracovník - klient, který by měl být založený na důvěře. Klient zjišťuje, zda tomuto konkrétnímu pracovníkovi může věřit a poradce si ujasňuje, zda je klientovi schopen s jeho problémem pomoci. Druhou fází je diagnóza neboli identifikace problému. Klient musí vyjádřit svou představu o tom, jak svůj problém prožívá a vše závisí na tom, co je ochoten sdělit (proces se zde řídí zásadou svobody klienta). Pracovník si ujasňuje reálný stav věci a stanovuje diagnózu. Důležité je, aby klient svůj problém pochopil a pochopil i důvod jeho vzniku. Pracovník musí klientovi poskytnout čas, aby se klient dokázal s realitou vyrovnat. Ve třetí fází přichází čas na volbu cíle a alternativ řešení. Pracovník společně s klientem stanoví cíl a další postup. Pracovník volí takové řešení, které odpovídá klientově situaci a možnostem. Čtvrtá fáze se zabývá klientovým rozhodnutím. Klient se zde rozhoduje, zda chce v procesu dále pokračovat a nést všechny důsledky. Pracovník klienta podporuje, ale konečné rozhodnutí závisí pouze na klientovi. Pracovník musí klienta seznámit se všemi výhodami i nevýhodami u všech alternativ řešení problému. Poslední fáze zdůrazňuje podporu klienta pracovníkem. Pracovník učí klienta ovládat zvolené techniky a posiluje jeho vytrvalost. Pracovník snižuje klientovu úzkost ze změn, chválí ho za pokrok a postupně klienta osamostatňuje tak, aby se klient nestal na pracovníkovi a jeho službách závislým. (Drapela, Hrabal, 1995)

Nedůležitější fází celého procesu je poradenský rozhovor, u kterého se na následujících řádcích zastavím.

5.3 Poradenský rozhovor

Poskytování poradenství prostřednictvím poradenského rozhovoru je věc, na kterou zaměřím svou pozornost ve výzkumném šetření, proto je této problematice věnována tato podkapitola.

Rozhovor, a tedy i navázání vztahu s klientem je považováno za úspěšný začátek poradenského procesu a patří k základním kompetencím sociálního pracovníka. Poradce se na rozhovor připravuje dříve, než k setkání s klientem dojde. Může připravit i prostředí, zútulnit kancelář tak, aby se zde klient cítil dobře a uvolněně. Důležité je, aby i sám poradce našel vnitřní

rovnováhu, jinak by svůj neklid a nesoulad mohl přenášet na klienta, což by mělo negativní důsledky.

Pracovník by se neměl dívat na hodinky, aby tím klient nezískal pocit, že na něj pracovník má málo času, ideální je tedy umístit hodiny na zeď za klienta. Dále je vhodné, aby pracovník vypnul zvonění na telefonu, nepřijímal v době rozhovoru do místnosti další osoby a aby neměl na pracovním stole příliš rodinných fotek, které mohou v klientovi evokovat pocit nejistoty. (Kappl, 2003)

Rozhovor by měl pomoci klientovi pochopit jeho problém, dodat mu psychosociální podporu, a nebo mu zajistit péči jiných odborníků. Jedním z nejúčinnějších typů rozhovoru je kognitivně-behaviorální rozhovor. Tento typ rozhovoru se vyznačuje tím, že je časově omezený, strukturovaný, zaměřuje se na přítomnost a stanovení jasných cílů. Cílem tohoto typu rozhovoru je dosažení samostatnosti klienta, upevnění vztahu poradce – klient, získání informací o problému, stanovení hypotézy a výměna informací. Poradenský rozhovor se skládá z několika částí, a to z přivítání, povzbuzování, podpory, spoluúčasti a empatie, konfrontace, reflexe, interpretace, mlčení, shrnutí, získávání dalších informací. Vyskytují se dichotomické otázky, sugestivní otázky, doplňující a antagonistické otázky a otázky typu proč. (Pružinská, Gabura, 1995)

Co se týče času, který klientovi věnujeme, tak ten je velmi individuální podle toho, s jakým problémem klient přichází. Pružinská a Gabura (1995) uvádí, že by jedna konzultace neměla přesáhnout 60 minut. V této době jsou obě strany schopny plně se koncentrovat a přemýšlet nad možnými řešení problému. To, jaký čas bude klientovi věnován, by mělo být domluveno již na začátku konzultace. Může se stát, že poradce udělá během poradenského procesu několik chyb a na to, jaké chyby to mohou být, se zaměřím na následujících řádcích.

5.4 Chyby v poradenském procesu

Nikdo není neomylný a chybovat je lidské, ani sociální pracovník není stroj. A právě na jeho jednání, kde se mohou vyskytnout i nějaké přešlapy, které vnímají i klienti, bude zaměřen můj výzkum, proto je zde tato část podložena teoretickým základem.

Chyby v poradenském procesu se projevují tak, že proces nepokračuje nebo nepřináší žádoucí výsledek. Matějček, Márová a Radvanová (1992) sestavili škálu chyb, které se odvíjí od toho, jak velký odstup udržuje pracovník od klienta. Pokud pracovník udržuje velký odstup, nastává zde rutina. Pracovník klienta poučuje pouze podle vlastních představ, které se mu zdají důležitější než to, co klient říká. Vševědoucnost nastane tehdy, pokud pracovník všechno ví, vnucuje klientovi svůj názor. Chyba moralizace zde znamená, že pracovník posiluje svou nadřazenost nad klientem. Bagatelizací chápeme, že pracovník se zaměřuje na nějakou okolnost klientova problému, protože

problém samotný v něm vyvolává zábrany. Poslední chybou je záchrana, pracovník zde cítí velkou potřebu uznání, a tak zveličuje klientovy problémy, aby byla jasná jeho zásluha o vyřešení problému. Pokud pracovník naopak udržuje malý odstup, tak nastupuje soucit. Pracovník je moc emočně angažovaný do případu klienta, ztrácí tím odstup od problému a šanci na pomoc klientovi. Pokud pracovník v klientových problémech vidí své vlastní a tím má tendenci vnucovat mu svá řešení, nastává chyba projekce. Chyba identifikace začíná, pokud pracovník se s klientem ztotožňuje, přijímá jeho interpretaci a ztrácí svou nestrannost. Chyby se také mohou odvíjet od komunikace, což je důvod pro zmínění další podkapitoly.

5.5 Komunikace v poradenském procesu

Komunikace je důležitým, ne-li přímo tím nejdůležitějším prvkem v lidských vztazích. Bez komunikace nelze dlouhodobě fungovat a nemusí jít pouze o partnerské vztahy, ale o vztahy všeobecně. Komunikovat potřebujeme v zaměstnání, ve škole, ve volnočasových aktivitách. Kde není komunikace, není také harmonický a fungující vztah. Pokud spolu lidé nemluví vůbec nebo spolu mluví špatně, má to fatální následky. Komunikaci tedy můžeme chápat jako jakousi interakci. Komunikace zásadně ovlivňuje naše životy, je to vlastně naše umění jednat s lidmi. Můžeme tedy říci, že komunikace je vlastně alfou a omegou života ve společnosti a také ve vztahu klienta a sociálního pracovníka, proto se na ni zaměřím.

Součástí komunikace je příjem informací (nasloucháním nebo viděním) a neprobíhá jen jedním směrem, ale oboustranně nebo vícestranně. Mezi základní cíle komunikace patří především získávat informace o druhých lidech nebo věcech, vytvářet vztahy s dalšími lidmi, naslouchat ostatním, posilovat nebo měnit postoje a chování druhých lidí a těšit se z přítomného okamžiku. (Ostřížek, 2010)

Sociální pracovník by měl mít o klientovi dostatek informací, hlavně by měl být seznámen s klientovým vztahem se společností, neboť právě tam probíhá sociální styk, který se skládá ze sociální percepce, sociální interakce a sociální komunikace. Sociální percepce znamená, jak vnímáme svět kolem nás a jak si o něm vytváříme vlastní obrázek. Dle mého názoru lépe vnímáme a pamatujeme si věci, které jsou pro nás nějakým způsobem výrazné, důležité, nové nebo nečekané. Sociální interakce znamená vzájemné působení mezi jedincem a jeho sociálním prostředím. Sociální komunikace je pak prostředkem sociální interakce a vzájemného dorozumívání účastníků. (Saparová, 2009)

V komunikaci s klientem pak můžeme narazit na určité bariéry v komunikaci. Tyto bariéry nám znemožňují nebo ztěžují to, aby komunikace mohla probíhat správně a efektivně. Tyto bariéry se mohou vyskytovat jak na straně sociálního pracovníka, tak i na straně klienta. Další bariéry

mohou pocházet z vnějšího prostředí. DeVito (2011) rozlišuje několik hlavních komunikačních bariér. Patří sem bariéry fyzikální, což jsou šумы z počítače nebo hluk z vedlejší kanceláře. Dále jsou to bariéry psychické nebo osobnostní, které se vyskytují častěji na straně klienta. Ten má strach z neúspěchu, je unavený nebo má obavu se otevřít. Sémantické bariéry zahrnují používání odborných nebo složitých termínů. Fyziologické bariéry jsou reprezentovány hlavně vadou sluchu, řeči. Do kategorie ostatních bariér řadíme špatnou nebo žádnou zpětnou vazbu, neobvyklé prostředí nebo přítomnost třetí osoby.

Důležitým prvkem v komunikaci nejenom mezi sociálním pracovníkem a klientem je naslouchání. Proces naslouchání je složen z pěti fází. První fází je příjem informací, kdy se soustředíme na člověka, který nám něco sděluje. Druhou fází je porozumění obsahu, kdy dekódujeme signály, které vysílá mluvčí, a zjišťujeme jejich význam. Třetí fází je zapamatování obsahu a jeho případný záznam. Po této fázi následuje vyhodnocení, kdy posoudíme získané informace, oddělíme podstatnou část od té nepodstatné a ty důležité informace si zapamatujeme. Celý proces končí pátou fází, která se zaměřuje na zpětnou vazbu. Zpětná vazba představuje sdělení, kterým dáme protějšku najevo, že mu věnujeme pozornost. (Hodaňová, 2003) Dle této charakteristiky soudím, že nevhodným posluchačem je takový pracovník, který vše bere příliš z úředního hlediska, klienta nevnímá, dává mu najevo, že jeho sdělení není důležité a sám sebe považuje za vševědoucího.

Důležitou součástí diplomové práce je i zaměření se na postoj sociálních pracovníků a klientů k poskytování sociálního poradenství. Tématu postoje se věnuje následující kapitola.

6 Postoj

Vzhledem k hlavní výzkumné otázce, která se zabývá problematikou postoje sociálních pracovníků a klientů vůči poskytování sociálního poradenství, je nutno se také zaměřit na teoretické vymezení termínu postoj.

Hayesová (2000) uvádí, že postoj je naučená predispozice k reakci na daný objekt nebo událost. Dále klade důraz na to, že postoje jsou naučené, konzistentní a týkají se příznivých i nepříznivých reakcí. Postoj můžeme také definovat jako tendenci reagovat stejným způsobem na věci a osoby kolem sebe.

Postoje ale nemá člověk vrozené, tvoří se u něj jako důsledek sociální determinace v průběhu ontogeneze a je také hodně vázán na skupinové mínění a tvoří se ve skupinových interakcích. Postoj nám také slouží jako filtrující a kontrolní orgán, což vysvětluje to, že předávané informace nejsou jednotné s přijatými informacemi. Postojům se také učíme od ostatních lidí, neboť se často přizpůsobujeme, aby nás daná osoba přijala. Osvojujeme si tak její postoje s cílem být akceptováni. Ne vždy navenek dáváme znát náš opravdový postoj, ale vyjadřujeme to, co je považováno za sociálně žádoucí. (Hayesová, 2000)

Postoje stojí také na kvalitativně nižší úrovni, než je vztah, protože je to méně zažitý návyk jednání, než je vztah. Postoj má v tomto srovnání jenom situační charakter a je typický pro přizpůsobivé chování. Můžeme tedy říci, že postojem rozumíme stanovisko, které člověk zaujímá. Toto stanovisko je typické připraveností plnit určité úkoly a cíle. (Kohoutek, 1998)

Nakonečný (2009) uvádí, že postoj vyjadřuje hodnotící vztahy, neboť poukazuje na to, co přitahuje naši pozornost a co si zapamatováváme. S postojem tedy souvisí i motivy, názory a hodnoty. Motiv se od postoje liší v tom, že postoj předurčuje způsob jednání, ale motiv je příčinou jednání. Názor se od postoje také liší, a to hlavně emocionální složkou, protože názor je neutrální výrok, o kterém si myslíme, že je pravdivý, kdežto postoj je hodnotící pocit ve vztahu k určité záležitosti. Postoj je také produktem hodnocení, protože vůči objektům zaujímáme hodnotící vztahy a v určité míře je vnímáme jako žádoucí nebo nežádoucí.

Co se týče hodnot, tak Hayesová (2000) uvádí, že hodnoty jsou určité standardy, podle kterých posuzujeme chování naše i ostatních. Postoj tedy pramení z našeho hodnotového žebříčku.

Postoj získáváme v průběhu našeho života pomocí učení, vzdělávání a širších sociálních vlivů. Postoj se tedy stává součástí naší osobnosti, kdy ovlivňuje a řídí naše poznání, chápání a myšlení a je tvárný, můžeme ho měnit a upravovat. (Vágnerová, 2000)

Postoje jsou také výsledkem pozitivního a negativního zpevnování. V tomto smyslu rozlišujeme centrální a periferní postoje. Centrální postoj vyjadřuje vztah k významnému objektu,

např. k rodině a periferní postoje vyjadřují vztah k těm méně významným objektům. Významnost objektů je čistě subjektivní záležitostí. (Nakonečný, 2009)

I postoj lze změnit, avšak tato změna by měla probíhat pozvolna, aby člověk neprožíval vnitřní úzkost. Hlavním prostředkem změny postoje je přesvědčování, které má centrální a periferní způsob. Centrální způsob je pečlivé zvážení předložených argumentů, podporujících stanovisko a periferní způsob je proces, který není založen na přemýšlení, např. klasické podmiňování. (Výrost, Slaměník, 2008)

Rozlišujeme také tři základní funkce postojů. První funkce říká, že postoj využíváme k hodnocení objektů a dle minulých zkušeností dokážeme reagovat přijatelným způsobem, tzn. pokud máme dobrou zkušenost, zaujímáme pozitivní postoj. Druhá funkce říká, že postoj slouží k posílení sociálních vztahů a ke skupinové soudržnosti, tzn. pokud zaujímáme stejný postoj jako skupina, které jsme členy, posilujeme tím skupinovou soudržnost. Třetí funkcí je externalizace, která spočívá ve spojení vnitřního stavu a nevědomých motivů s předmětem postoje, tzn. důležitým znakem je zde jejich nevědomost. (Hayesová, 2000)

Co se týče struktury postoje, tak literatura pojednává o třech složkách – kognitivní (poznávací), emocionální (citová) a konativní (motivační). Kognitivní složka se zabývá názory a myšlenkami, které máme o objektu postoje, jinými slovy je to souhrn informací a názorů na objekt, ke kterému zaujímáme postoj. (Nakonečný, 2009)

Emocionální složka postoje obsahuje emoce, které objekt postoje v subjekt vyvolává, např. radost, vztek, tato složka tedy vyjadřuje citový vztah k objektu a je iracionální. Emoce jsou tou složkou, která určuje naše chování, které pak ovlivní to, jaké vztahy budeme ke svému okolí mít. Emoce mají tedy organizační funkci, jejímž prostřednictvím mohou ovlivňovat naše představy. Poslední složkou postoje je složka konativní, která vyjadřuje snahu chovat se vůči objektu postoje určitým způsobem, tzn. že chování je to, jak reagujeme na situaci navenek a je to tedy obecná reakce, která je vnějším projevem postoje. (Hayesová, 2000)

Jednotlivé složky postoj se navzájem ovlivňují a jedna ze složek může být dominantní. Pokud je dominantní kognitivní složka, znamená to smýšlení. Pokud převažuje emocionální složka, znamená to sentiment. Pokud jsou zastoupeny všechny tři složky rovnoměrně, náš postoj je vyvážený. (Řezáč, 1998)

Metodologická část

7 Metodologie výzkumu

Teoretická část práce tvoří základ pro výzkumné šetření. V této kapitole zmíním cíl výzkumu, použitou metodu zkoumání, výzkumnou strategii, techniku pro sběr dat a jednotku zkoumání a zjišťování. Dále uvedu dílčí výzkumné otázky a operacionalizaci, zpracování dat a organizaci výzkumu.

7.1 Cíl výzkumu

Cílem mého výzkumu je najít odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zní: „Jaký je postoj sociálních pracovníků a klientů k poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností ve vybrané lokalitě?“

S nalezením odpovědi na hlavní výzkumnou otázku mi pomohou dílčí výzkumné otázky, které se vztahují k tématům, uvedeným v teoretické části práce. Dílčí výzkumné otázky byly stanoveny takto:

DVO 1a: Jak prožívají poskytování sociálního poradenství sociální pracovníci?

DVO 1b: Jak prožívají využívání sociálního poradenství klienti?

DVO 2a: Jaký názor mají sociální pracovníci na možnosti poskytování sociálního poradenství?

DVO 2b: Jaký názor mají klienti na možnosti poskytování sociálního poradenství?

DVO 3a: Jak postupují sociální pracovníci při poskytování sociálního poradenství?

DVO 3b: Jak z pohledu klientů postupují sociální pracovníci při poskytování sociálního poradenství?

7.2 Operacionalizace

Operacionalizace je proces, kdy jsou teoretické pojmy převedeny do jejich empirické podoby, tedy do podoby indikátorů, které jsou pozorovatelné. (Hendl, 2005)

Winkler (2001) uvádí, že obsahová proměna těchto obecných pojmů do empiricky

pozorovatelných znaků má následující posloupnost: jev (událost) – vlastnost jevu – indikátor – znak. Indikátor zde znamená událost, která nám vypovídá o chování jiné vlastnosti nebo událost, kterou nelze empiricky zjistit. Znak zde představuje proměnnou, která referuje o vlastnostech určitého sociálního jevu. Pojmy je tedy potřeba převést z původního teoretického jazyka do jazyka pozorovacího. Teoretický jazyk znamená užití pojmů v teoretické části, kdy jsou přesné, ale rozumí jim většinou jen zasvěcený jedinec. Na druhé straně pozorovací jazyk využíváme při popisu našimi smysly pozorovatelných věcí a událostí. Význam slov z tohoto jazyka je pak srozumitelný každému, proto se používá při převodu dílčích výzkumných otázek na otázky zjišťovací. (Jeřábek, 2003)

7.3 Výběr výzkumné strategie

S ohledem na zaměření práce jsem si pro výzkum zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, která klade důraz na kvalitu. Cílem je odhalení významu sdělovaných informací, porozumění lidem, osvětlení jejich postojů a pocitů. Nejde tedy o měření četnosti určitého jevu, ale o zjišťování nových kvalit. (Disman, 2002)

Data, získaná tímto způsobem, se pak vyznačují nízkou reliabilitou, tj. spolehlivostí a závěry, které díky tomuto šetření získám, budou platné pouze pro vybrané zařízení, v tomto případě pro vybranou ORP a pouze pro vybrané výzkumné jednotky a dobu, ve které bude výzkumné šetření realizováno. Velkým plusem kvalitativní výzkumné strategie je skutečnost, že je vysoce validní, tj. správná, nastává zde tedy shoda výsledků se skutečností a autentičností provedených výpovědí. (Hendl, 2005)

V kvalitativním výzkumu se také předpokládá, že je možno čerpat z výzkumníkových osobních a odborných zkušeností. Typické také je, že tento výzkum probíhá v přirozených podmínkách, kdy výzkumník přichází za respondenty. (Žižlavský, 2003)

Dále byl zvolen akční výzkum, který je možno označit za hlavní způsob výzkumu v sociální práci. Tento výzkum řeší lokální praktické problémy a snaží se o změnu stavu. Předpokládá se, že se budou aktivně podílet ty osoby, kterých se to týká a tím dojde ke zvýšení vlivu daného výzkumu. Existují zde tři zásady, podle kterých by měl akční výzkum fungovat. První zásadou je rovnocenné postavení osob, druhou zásadou je, že zkoumaná témata se týkají praxe a třetí zásadou je, že výzkum a praxe spolu jdou ruku v ruce. (Hendl, 2005)

7.4 Technika sběru dat

V kvalitativním výzkumu lze kombinovat tři techniky sběru dat, a to pozorování, analýzu dokumentů a rozhovor. Jako optimální se jeví použití polostandardizovaného rozhovoru, který je typický souborem předem připravených otázek. Scénář rozhovoru však může být vzhledem k aktuální situaci pozměněn. (Disman, 2002)

Hendl (2012) uvádí, že je vhodné využít techniku triangulace dat, což znamená kombinovat různé metody, různé účastníky a různé lokální a časové okolnosti za účelem zajištění validity dat.

Aby tedy bylo možné co nejlépe naplnit účel výzkumu v této práci, zvolila jsem techniku sběru dat polostandardizovaný rozhovor. Rozhovor bude se souhlasem respondentů nahráván na mobilní telefon, což mi ulehčí práci v tom, že si nebudu muset dělat poznámky, bude tím také zachycena autentičnost.

Scénář rozhovoru bude takový, že z dílčích výzkumných otázek budou pomocí operacionalizace vytvořeny otázky zjišťovací. Z těchto zjišťovacích otázek bude sestaven scénář rozhovoru a otázky budou poskládány v takové posloupnosti, aby vytvořily přirozený průběh rozhovoru, tzn. že budou kladeny od obecných (které mají za úkol navodit příjemnou atmosféru) až po konkrétní (jejímž zodpovězením respondent prokáže, že má ke mně důvěru).

7.5 Jednotka zkoumání a jednotka zjišťování

Jednotkou zkoumání je subjekt, jehož vlastnosti mají být zjištěny. Jednotkou zjišťování jsou subjekty, se kterými se výzkumník setkává za účelem sběru informací. (Jeřábek, 1993)

Zkoumanou jednotkou ve výzkumu je postoj sociálních pracovníků a klientů k poskytování sociálního poradenství. Jednotkou zjišťování jsou vybraní sociální pracovníci a klienti.

Podle Dismana (2002) je zřejmé, že konstrukce vzorku by měla reprezentovat populaci problému. Z populace problému bude zvolen výběrový soubor, který zastupuje základní výzkumný soubor. Tento výběr byl realizován pomocí účelového výběru, tzn. že základní soubor lze podle vybraných kritérií rozdělit do určitých vrstev. Zde je krásně reflektována podstata kvalitativního výzkumu, neboť vybíráme relativně malý počet případů a je možné rozšířit záběr výzkumu zvýšením počtu zkoumaných vlastností případu a jevů, z čehož vyplývá, že hloubka je podstatnější, než šíře bádání.

7.6 Zpracování dat

Rozhovory byly nahrávány na mobilní telefon a následně písemně doslovně přepisovány pro možnost vyhodnocení.

Pro rozkrytí textu a vyhodnocení dat byla použita technika otevřeného kódování ⁴.

7.7 Organizace výzkumu

Sběr dat byl proveden v průběhu listopadu 2016, rozhovory byly uskutečněny s pěti sociálními pracovníky a pěti klienty. Osloven byl také vedoucí odboru sociálních věcí ohledně svolení k rozhovoru s pracovníky. Všichni respondenti byli informováni o účelu sběru dat a o zachování anonymity.

Rozhovory probíhaly v kancelářích sociálních pracovníků po jejich pracovní době z důvodu, abych jim nenarušila chod práce, a také abychom nebyli rušeni příchodem klientů. S klienty byl rozhovor veden v jednacích místnostech. Všichni respondenti byli předem informováni o tom, že rozhovor bude nahráván a s pořízením zvukového záznamu vyslovili souhlas. Dále byli seznámeni s faktem, že kdykoliv mohou na jakoukoliv otázku odmítnout odpovědět a kdykoliv také mohou rozhovor ukončit.

⁴ Otevřené kódování znamená, že se hledají témata blízka položeným otázkám nebo pojmům, které zmíní účastníci výzkumu, které se pak dále zužují na slovesa nebo podstatná jména. Tato data jsou pak východiskem pro tvorbu kategorií, které by měly být co nejjasněji pojmenovány. (Hendl, 2005)

8 Interpretace výzkumu

Interpretační část diplomové práce je rozdělena do tří hlavních kapitol, které kopírují tři dílčí výzkumné otázky, a dále pak do několika podkapitol, které kopírují rozdělení dílčích výzkumných otázek na oblast pro klienty a na oblast pro sociální pracovníky. První kapitola se tedy věnuje oblasti prožívání poskytování sociálního poradenství, druhá kapitola je zaměřena na názor poskytování sociálního poradenství a třetí kapitola se zabývá tématem postupu poskytování sociálního poradenství. Jednotlivé kapitoly, a tedy i jednotlivé dílčí otázky, korespondují se složkami postoje, což je emoční, kognitivní a konativní složka. Tato část práce se tedy zaměřuje na představení podstatných informací týkajících se interpretace dat z realizovaných rozhovorů se sociálními pracovníky a klienty. Každá podkapitola je uzavřena srovnáním názorů sociálních pracovníků a klientů, a dále závěrem, který přináší odpověď na dílčí výzkumnou otázku.

Tato část práce tedy pomáhá odkrýt odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zní: „Jaký je postoj sociálních pracovníků a klientů k poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností ve vybrané lokalitě?“ Poté následuje závěr, kde jsou shrnuty hlavní body práce, je uveden aplikační potenciál práce, reflexe výzkumného postupu a doporučení využití práce v praxi.

8.1 Prožívání poskytování sociálního poradenství

Kapitola prožívání poskytování sociálního poradenství má za úkol najít odpověď na první dílčí výzkumnou otázku, která zní: „Jak prožívají poskytování sociálního poradenství sociální pracovníci?“ a „Jak prožívají poskytování sociálního poradenství klienti?“ Jako indikátory, které vedou k zodpovězení otázky, byly zvoleny pocity a myšlenky při poskytování sociálního poradenství a pocity a myšlenky během kontaktu se sociálním pracovníkem.

V rámci této první dílčí výzkumné otázky mě zajímalo, jaké pocity během kontaktu se sociálním pracovníkem klienti zažívají a dále pak, jaké myšlenky se u nich během kontaktu se sociálním pracovníkem objevují.

8.1.1 Prožívání poskytování sociálního poradenství z pohledu klientů

V rámci tohoto okruhu odpovídala jako první klientka č.1, která mi ještě před započatím rozhovoru sdělila, že bude odpovídat velice stručně, leč výstižně, neboť je se sociálním odborem nespokojená. Klientka tedy uvedla, že prožívá zvláštní pocity, jako je strach a občas i vztek, což odůvodnila tím, že „*ty jejich pohledy občas stojí za to*“. Dále uvedla, že z těchto pohledů má pocit, že ji pracovnice odsuzují, avšak více to rozvádět nechtěla. Toto může znamenat mnoho, klientka mi mohla některé

informace zatajit, nebo jí bylo nepříjemné vracet se ve vzpomínkách a interpretovat je, nebo odpovědi chtěla naznačit, že na ni pracovnice působí nepříjemným dojmem.

Co se týče myšlenek, které se u ní během kontaktu s pracovnicí objevují, klientka uvedla, že myšlenky se jí honí hlavou různé, ale někdy mají negativní podtext, což dokládá tvrzením: „*no většinou aby mi to pak přiklepli, abych nebyla v takový finanční tísní, ale většinou to tak není, protože nemám nárok na nic. A občas bych je nejradši zabila.*“ Tato výpověď tedy znamená, že klientka se chodí na odbor dotazovat na dávky, které si jde následně vyřídit na Úřad práce a doufá, že jí dávky budou přiznány. S přístupem některých pracovníků je zřejmě nespokojena.

Klientka č.2 uvedla, že zažívá kladné a dobré pocity, ale uvažuje i nad časovou náročností kontaktu: „*vždycky doufám, že to zvládneme jakoby rychle objasnit ty žádosti*“. Dále uvedla, že je ráda, že od pracovnice vždy dostane lísteček s instrukcemi, co má udělat nebo co si má vzít s sebou, až půjde na Úřad práce žádat o dávku, takže „*(...) se nemusím stresovat, že bych něco zapoměla*“, což jen umocňuje její dobrý pocit z jednání. To znamená, že klientka si přeje rychlé jednání a zároveň je ráda za vstřícné chování pracovnice.

Co se týče myšlenek, klientka uvádí, že většinou v duchu reaguje jenom na tu sociální pracovnici, „*že je jako strašně milá a sympatická a to je asi tak všechno.*“ Myšlenky klientky se tedy ubírají směrem na osobu pracovnice.

Další klientka č.3 taktéž uvádí, že prožívá pozitivní pocity, i přesto, že pracovnice někdy bývají unavené, a v oblasti časové náročnosti se klientka shoduje s klientkou č. 2, doslova tedy říká: „*(...) nezažívala jsem nic negativního, ta paní byla příjemná, trošku na ní bylo vidět, že už je unavená, ale neměla potíže být trpělivá, dokázala to se mnou probrat poučně a detailně, ale přitom jsme se nezdržovaly, a tak to vyhovuje mně, takže jsem byla spokojená. Hlavně jsem zažila víc lidí v různých situacích, ale tohle byl zrovna kontakt, kterej mě jako těšil.*“ Výpověď tedy znamená, že klientka má zkušenost s rychlým jednáním, což ale nemá vliv na kvalitu poskytnutých informací.

Co se týče myšlenek, tak klientka uvedla, že se snaží potlačit emoce. Zde se dozvídám, že se odpověď částečně shoduje s odpovědí na otázku ohledně pocitů: „*honí se mi hlavou už abych byla venku, protože mám milion povinností, takže i bych šla, i když ta paní je příjemná, na kafe opravdu nemám čas, tak mi to tam jako v tom mozku vrtá, ať zase už běžím a už aby to bylo za mnou.*“ Zde zjištěné skutečnosti znamenají, že klientku při jednání tlačí čas a další povinnosti, v důsledku čehož doufá v rychlé vyřízení, což ale nesouvisí s tím, zda je pracovnice příjemná či nikoliv.

Podle výpovědi další klientky č.4 se dozvídám, že taktéž prožívá pozitivní pocity, ale objevují se tam ještě další, dosud od ostatních respondentek pocity nezmíněné, tj. pocity studu, které jsou ale časem vyváženy pocitem spokojenosti: „*Tak je to takový pocit studu, protože se člověk jako žejo stydí, že musí někde někoho obtěžovat a žebrat o nějaké prostředky finanční, ale bohužel někdy taková situace nastane a je potom každý takový člověk v nouzi rád, že mu má kdo poradit a*

s odstupem času potom ocení, že na sociálním odboru jsou lidé, který opravdu pracují tak, jak mají, poradí a jsou velice ochotní a žádný takový klient, který tam přijde, jim není na obtíž.“ Tato klientka tedy jako dosud první respondentka uvádí, že se objevuje pocit studu, který v ní vyvolává její nepříznivá životní situace. Znamená to, že někdy se z počátku kontaktu mohou objevovat i nepříjemné pocity, které ale časem odezní.

Co se týče myšlenek, tak u této otázky se klientka rozpovídala. Uvedla, že odpověď souvisí s jejími pocity a že sama v sobě hledá odpověď na otázku, co ji vlastně za pracovníci přivádí a zároveň doufá v lepší zítřky, navíc se opět objevuje souvislost s časovou náročností kontaktu, což lze doložit následujícím: *„Tak člověk se zamýšlí, co udělal v životě špatně, proč se do takové situace dostal, (...) a tak si tak každé říká asi jako já, že snad se všechno zdárně vyřeší spolu se sociální pracovníci a že sem snad nebudu muset chodit dlouho a že se situace furt jen bude zlepšovat.*“ Klientka dále zmínila, že byla přístupem na sociálním odboru potěšena a *„můžu všem doporučit, aby se nestyděli, (...), aby zašli na sociální odbor a tam jim všude poradějí (...) a nemusejí se stydět, jako jsem se styděla já.*“ Tato výpověď tedy znamená, že klient je někdy přinucen přemýšlet nad svým osudem a analyzovat své jednání.

Ze slov poslední klientky vyplývá, že při kontaktu se sociálním pracovníkem zažívá negativní pocity, hraničící až s pocitem méněcennosti, který se u klientky objevuje při jednání s pracovníci v důsledku rozpadu manželství, což klientka potvrzuje slovy: *„Připadám si jako úplnej debil, jako v podstatě veškerá sebeúcta a hrdost jde úplně někam jinam, než když člověk byl samostatnou jednotkou, stál na svých nohách a najednou se prostě ze dne na den ocitne s dvouma dětma bez příjmů, bez ničeho, prostě díky tomu, že se rozvedl a v podstatě oni na vás koukají jako na příživníka, kterej tam jde o něco žebrot, ale v podstatě žebroté, takže pocity velice špatný.*“ Tato výpověď krásně reflektuje skutečnost, jak se špatné zkušenosti a špatná životní situace negativně odráží na lidském sebevědomí a sebeúctě.

Co se týče myšlenek, tak klientka uvádí, že myšlenky mají negativní podtext, neboť klientka přichází na odbor sociálních věcí v podstatě proti své vůli, pouze jen z povinnosti, aby se dostala z nepříznivé životní situace, neboť nemá zodpovědnost jen sama za sebe, což dokládá slovy: *„(...) až taková křeč zoufalství, jo, protože první jako co tady dělám, opravdu jako koukají na mě svrchu jako na tu nejposlednější tady kus hadru a na druhou stranu já tady musím bejt, protože prostě ty děti musím uživit a nemám šanci jak. Takže myšlenky jsou úplně prostě to zoufalství, ta bezmoc, prostě visíte tam očima na tom, co vám kdo dá, (...) takže opravdu myšlenky jako nejradši by člověk utek, ale bohužel musí tam jít.*“ Tyto zjištěné skutečnosti znamenají, že někdy musí člověk jednat i proti své vůli, proti svému přesvědčení a to proto, aby se dostal z nepříznivé životní situace.

8.1.2 Prožívání poskytování sociálního poradenství z pohledu sociálních pracovníků

V rámci tohoto okruhu odpovídala jako první sociální pracovnice č. 1, která uvedla, že zažívá různé pocity, protože záleží na situaci, se kterou za ní klient přichází. „(...) takže někdy zažívám pocity, že je to opravdu něco příjemného, že tomu klientovi pomůžu, že najdeme nějaké řešení z té výchozí situace a někdy zase člověk zažívá pocity smutku, úzkosti, opravdu asi záleží na situaci toho klienta.“ Na otázku, zda se dá říci, jaké pocity převažují, zda pozitivní či negativní, pracovnice uvádí, že je to vyvážené, a to s ohledem na její cílovou skupinu, kterou tvoří romští obyvatelé. „Vzhledem k mé cílové skupině si myslím, že to je nahoru dolů nahoru dolů, ono je to vždycky po část roku třeba nějaké, potom po další část zase nějaké, takže...“ Znamená to tedy, že pocity pracovnice se odvíjí od úspěšnosti vyřešení klientovy situace.

Co se týče myšlenek, tak pracovnice uvádí, že se soustředí na klienta, na jeho případ, snaží se jednat jeho zájmu, ale občas jí vyvstane i vzpomínka na minulé zkušenosti, což dokládá následujícím: „(...) ale pravdou je, že když mi povídá o své situaci, tak se mi objevují i myšlenky třeba na případ, který jsem dřív dělala, na ty zkušenosti, které mám.“ Znamená to tedy, že pracovnice při práci s klientem může použít i zkušenosti ze své dřívější praxe.

Druhá pracovnice odpověděla, že převažují ty lepší pocity z toho, že se snaží a že klientům pomáhá, i když to, jaké pocity u ní budou převažovat, závisí na tom, zda klient jejich rad uposlechne či nikoliv, což dokazuje sdělení: „pokud klienti ty naše rady a doporučení vezmou a chtějí podle nich postupovat, tak je to určitě lepší pocit, a když potom se dostávají opakovaně a pořád teda stojí na začátku a nikam se nehnu, tak z toho je člověk takovej jako bezradnej, protože už neví, co by jim poradil, když pořád je to jakoby dokola a stejně nic nedělají.“

Co se týče myšlenek, tak tématem je, jak nejlépe klientovi pomoci, se včítěním se do klientovy situace a reflektováním vlastního postupu: „snažím se ty problémy, se kterejma teda lidé přijdou, převádět na praktický život, takže spíš třeba jak bysem to řešila já osobně nebo jaký ty možnosti jsou.“ Pracovnice tedy klientům dává k řešení jejich situace i příklad toho, jak by problém řešila ona sama.

Třetí pracovnice uvádí, že její pocity se odvíjí od toho, „jak sem přijde naloženej ten klient, většinou jakoby když je to bezproblémovej klient, tak většinou z toho, když se třeba dopátráme nějakýho kladnýho řešení, něco, co jde z hladka jakoby vyřešit, tak většinou mě to jakoby uspokojuje, žejo, protože já jakoby pomůžu zase dalšímu člověku to vyřešit. Dále říká, že nedokáže odhadnout, jaké pocity má častěji, protože „záleží na té individualitě toho člověka no, s jakou sem přijde žejo, někdo vám sem přijde vynadat, někdo sem přijde opravdu vyloženě s prosbou.“

Co se týče myšlenek, tak pracovnice odpověděla, že „když mám dobrej pocit z toho, co třeba dokážu lidem poradit nebo konkrétnímu jakoby klientovi, tak ta myšlenka je spíš jakoby pozitivní z toho důvodu, že to má smysl. Že to, co dělám, má smysl“ a že se vždy soustředí na klienta, neboť

„není ani čas, ani prostor na to, aby myšlenky ubíhaly jiným směrem.“

Čtvrtá pracovnice vypověděla, že zažívá pozitivní i negativní pocity. Tyto pocity se odvíjí od toho, zda má pracovnice o případu zpětnou vazbu a od toho, zda bojuje se svým přesvědčením a se závazky vůči profesionální roli. Pozitivní pocity zažívá tehdy, *„pokud člověku pomůžu a pokud mám o tom zpětnou vazbu, tak určitě jsem jakoby ráda za to, že jsem mu pomohla“*. Negativní pocity naopak prožívá tehdy, pokud *„když vím, že třeba jako ten otec, většinou jsou žejo otcové, který víme, že nejsou některý úplně jakoby extra kvalitní a chtějí jakoby poradit, jak třeba získat dítě do svojí péče, když vím, že je v péči tý matky a ta matka se stará dobře a ten otec je problémovej a tomu otci musím stejně i tak poradit jakoby jak se to udělá, aby děti mohl mít v péči, (...), tak tam jsou asi negativní pocity.“* Zde bylo zjištěno, že pracovnice někdy musí jít i proti tomu, co ona sama považuje za správné nebo i proti svému názoru na určitou věc, jelikož je vázána pracovními postupy a legislativou.

Co se týče myšlenek, pracovnice říká, že se odvíjí směrem ke klientům, že ona sama je v duchu podporuje, což potvrzuje slovy: *„(...) ty problémy se opakují, že si vždycky v duchu říkam pro ty lidi, že v tom nejste sami.“* Pracovnice tedy s klienty vnitřně soucítí a vyjadřuje jim podporu.

Poslední pracovnice uvedla, že její pocity se odvíjí od toho, zda dokáže či nedokáže klientovi pomoci sama, což dokládá slovy: *„Pokud jsem schopná tomu člověku poradit, tak jsou to pocity příjemné, že se mu podařilo pomoci. Někdy samozřejmě ta situace člověka je tak bezvýchodná, že mu pomoci už není, a tam samozřejmě potom to pocit příjemný není, protože ne všechny problémy se dají vyřešit.“*

Co se týče myšlenek, pracovnice říká, že její myšlenky se dají přirovnat k jejím pocitům, jsou tedy ve smyslu: *„(...) někdy je to teda radost z toho, že se tomu člověku teda podařilo pomoci, někdy je to myšlenka, že tady už pomoci není.“*

8.1.3 Srovnání názorů sociálních pracovníků a klientů

V tomto okruhu klientky odpovídaly na otázky, jaké pocity prožívají a jaké myšlenky se u nich objevují během kontaktu se sociálním pracovníkem.

Ve výsledku bylo zjištěno, že klientky zastávají názor, že bez ohledu na to, zda jednání probíhá pozitivně či negativně, si přejí jeho rychlý průběh, tímto směrem se tedy ubírají jejich myšlenky. Z pocitů převažují pozitivní, ačkoliv jim zprvu předchází i pocit studu a někdy se mohou objevit i pocity negativní.

Ve výpovědích klientek lze nalézt náznaky předsudečného jednání, kdy se ve svých tvrzeních opírají o barvu pleti, což je ale špatný směr uvažování, jak uvádí také Novosad (2000) v kapitole 4.8. U vyjadřování pocitů klientek se lze opřít o teoretický základ Procházky (2014) v kapitole 4.2., kde jsou vysvětleny charakteristické rysy klienta v depresi, a tyto rysy lze v lehké formě najít i v rozhovorech s klientkami. Můžeme zde také pozorovat různé typy a hlavně povahy

klientů, viz Pružinská a Gabura (1995) v kapitole 4. V souvislosti s tím, že pro rozhovor byly vybrány matky samoživitelky, se zde také promítá jeden z faktorů, kterými jsou tyto klientky ohroženy, a to je špatná finanční situace, kterou popisuje Kovařík a Šmolka (1996) v kapitole 4.9.

Sociální pracovnice v tomto okruhu odpovídaly na otázky jaké pocity zažívají a jaké myšlenky se u nich objevují při poskytování sociálního poradenství.

Z rozhovorů vyplynulo, že všechny sociální pracovnice se shodují v totožném názoru, a to v takovém, že pocity během poskytování sociálního poradenství závisí na tom, zda tomu klientovi dokáží samy pomoci a zda se tedy klient řídí jejich doporučeními a zlepší se jeho nepříznivá životní situace. Pokud jsou pracovnice tedy schopny klientovi pomoci samy a klient se jejich radami řídí, objevují se pozitivní pocity, v opačném případě se objevují pocity negativní. Co se týče myšlenek, tak ty se u všech pracovnic objevují směrem ke klientovi, neobjevuje se tam žádné jiné téma. Pracovnice uvažují, jak klientovi co nejlépe pomoci, vzpomínají na minulé případy, uvědomují si, že některé případy se opakují.

Ve výpovědích sociálních pracovnic lze nalézt prvky některých chyb poskytování sociálního poradenství, které uvádí Novosad (2000) v kapitole 4.8., jedná se například o chybu projekce, kdy pracovnice vztahuje věc nebo klientovu situaci na sebe. Dále lze pozorovat i princip individualizace klienta, dle Banks (2001) v kapitole 3.5., který se zde promítá do tvrzení, že pocity z poskytování sociálního poradenství závisí na individuální hodnotě každého klienta. Promítá se se i zájem pracovníka o svou práci, jak popisuje Smutná (2014) v kapitole 3.2., což lze chápat ve smyslu, že myšlenky sociálních pracovnic se točí výhradně kolem jejich práce s klientem a nic jiného je v té chvíli nezajímá.

Co se tedy týče srovnání odpovědí klientů a pracovníků, tak ohledně otázky pocitů se odpovědi rozcházejí v tom, že klientky prožívají povětšinou pozitivní pocity, ale u pracovnic to takto nelze jednoznačně říci, neboť u nich to záleží na tom, zda dokáží klientovi samy pomoci a zda se klient jejich radami řídí. Ohledně otázky myšlenek se odpovědi obou stran také rozcházejí, neboť klientky přemýšlí nad tím, aby bylo jednání rychle za nimi a pracovnice naopak směřují myšlenky směrem ke klientovi ve smyslu, jak mu mohou pomoci, a také vzpomínají na své minulé případy.

8.1.4 Odpověď na dílčí výzkumnou otázku č.1

Odpověď na dílčí výzkumnou otázku ve znění: „Jak prožívají poskytování sociálního poradenství klienti?“ mohu formulovat tak, že u klientek odboru sociálních věcí převažují pozitivní pocity z kontaktu se sociálním pracovníkem, ale někdy se objevují i pocity studu a zoufalství, pramenící z jejich nepříznivé životní situace, v důsledku které přichází na odbor pro radu. Bez ohledu na to, zda převažují negativní či pozitivní pocity z jednání, se objevuje myšlenka na to, aby jednání probíhalo hladce a rychle skončilo.

Odpověď na dílčí výzkumnou otázku ve znění: „Jak prožívají poskytování sociálního poradenství sociální pracovníci?“ mohu formulovat tak, že u sociálních pracovníků odboru sociálních věcí pocity z poskytování sociálního poradenství závisí na tom, zda jsou klientovi schopny samy poradit a zda se klient jejich radami řídí. Pokud jsou schopny poradit a klient se radami řídí, pak se u pracovníků objevují pozitivní pocity. V opačném případě jsou to pocity negativní. Myšlenky se u pracovníků objevují vždy směrem ke klientovi, ve smyslu, jak mu co nejlépe pomoci, pracovníci vzpomínají na minulé případy a uvědomují si, že se některé případy opakují.

8.2 Názor na poskytování sociálního poradenství

Kapitola názor na poskytování sociálního poradenství má za úkol najít odpověď na druhou dílčí výzkumnou otázku, která zní: „Jaký názor mají sociální pracovníci na poskytování sociálního poradenství?“ a „Jaký názor mají klienti na poskytování sociálního poradenství?“ Jako indikátory, které vedou k zodpovězení otázky, byly zvoleny význam a přínos poskytování sociálního poradenství.

V rámci této druhé dílčí výzkumné otázky mě zajímalo, jaký význam a přínos sociální pracovníci v poskytování sociálního poradenství spatřují a dále pak, jak klienti nahlíží na význam a přínos práce sociálního pracovníka.

8.2.1 Názor na poskytování sociálního poradenství z pohledu klientů

V rámci tohoto okruhu odpovídala jako první klientka č.1, která uvedla, že na význam práce sociálního pracovníka nenahlíží nijak, protože „*přijdou mi docela zbytečný.*“ Klientku jsem tedy požádala, zda svoje tvrzení může nějak rozvést. Souhlasila a vysvětlila to tak, že problém spatřuje hlavně v barvě pleti klienta. Tuto myšlenku mohu doložit následovně: „*Když tam přijde normální člověk, tak teoreticky nemá nárok na nic. Když budu černá a přijdu tam, tak mi vysolí všechno.*“

Ohledně přínosu práce sociálního pracovníka klientka uvedla, že nespátřuje žádný, což podle ní souvisí s jejím názorem na význam práce, a dále o tom nechtěla diskutovat. Tato výpověď může opět znamenat mnoho. Klientka mi může některé informace zamlčovat, proto o nich nechce dál diskutovat, nebo je na pracovníce rozzlobená a nechce tento pocit více podporovat. Ve výpovědi lze pozorovat i náznak rasové diskriminace až xenofobie.

Klientka č. 2 reagovala na otázku významu práce ve smyslu, že ho zřejmě spatřuje pouze tehdy, pokud má možnost jednat se svojí stálou pracovnící, viz její tvrzení: „*Si myslím, že to má nějaký účel, ale ne vždycky to má nějaký i význam. (...) mám zkušenosti se svojí paní sociální pracovnící, ale když mám jít k někomu jinému, tak mám vždycky jakoby problémy s tou komunikací, že s tou svojí jsme už jakoby nějak sehraní.*“ Toto může znamenat, že klientka nemá problém komunikovat s někým, koho už zná.

Ohledně přínosu práce sociálního pracovníka klientka nejprve neodpověděla vůbec, neboť se na mě podívala tázavým pohledem, otázku tedy nejspíš nepochopila, a tak jsem jí otázku položila znovu a srozumitelněji, ptala jsem se, zda pro ni práce sociálního pracovníka má nějaké klady a smysl. Klientka následně odvětila, že práce sociálního pracovníka má nějaký smysl ohledně pomoci se žádostí o dávku: *(...) mi jakoby pomůžou s tou žádostí a já pak když to mám všechno v pořádku, tak mám pak nárok jakoby na ten přídavek na dítě a na bydlení žejo.* “ Tato výpověď znamená, že pro klientku je důležitá pomoc na odboru sociálních věcí, která jí pak zajistí úspěšnost v žádosti o dávku na Úřadu práce.

Klientka č. 3 k významu práce uvedla, že si pracovníků váží a myslí si, že tito lidé jsou finančně nedostatečně oceněni, neboť vzhledem k náročnosti jejich povolání by si zasloužili i vyšší plat, což dokládá následovně: *„(...) pár jich mám za přátele a vím, že ty lidi pracují za minimální plat a většinou tomu věnují mnoho času, a tak si jich považuju a snažím se je spíš nezatěžovat. Jsou tady samozřejmě proto, aby pomáhali, ale jsou přetížení a je jich málo a jsou málo ohodnoceny.*“

Ohledně přínosu práce sociálního pracovníka uvádí, že pomáhají klientovi, aby se odvážil řešit svoje problémy, což vysvětluje tvrzením: *„ Spousta lidí vůbec neví, jak danou situaci ošetřit, at' administrativně nebo sociálně, nemají vůbec ponětí, jak postupovat, tak v tomhle vidím přínos, že komunikují a přibližují se člověku, kterej se ocitne v nějaký situaci, a tím mu pomáhají z té situace se dostat. To je přínosný, i když stát to nechápe pořádkem.*“ V poslední větě se zde opět objevuje narážka na nízké finanční ohodnocení pracovníků. Dále se dozvídáme, že pro klientku je podstatné, že pracovník s klientem mluví o jeho problému a snaží se pro něj nalézt řešení.

Klientka č. 4 k otázce významu práce uvádí, že je to potřebná a obtížná práce, která má smysl v tom, že pro klienta tvoří jakousi záchrannou síť. Toto mohu doložit následovně: *„Myslím, že je to důležitý pro všechny lidi, co se ocitnou třeba v nouzi sociální, ale hlavně pro matky samoživitelky, které to nemají jednoduché a je dobré, že vědí, že se mají kam obrátit a že je nikdo nenechá, jak se říká, na holičkách.*“

Ohledně přínosu práce sociálního pracovníka uvádí, že *„je to hlavně bezplatná pomoc, dostupná pro každého (...) a že prostě se takový lidi, jako hlavně ty matky samoživitelky, mají teda na koho obrátit.*“ Tato výpověď znamená, že je důležité mít se na koho v případě potřeby obrátit.

Klientka č. 5 k významu práce říká, že záleží na kvalitě odvedené práce: *„Význam má v tu chvíli, kdy odvádí tu svojí práci tak, jak má. Jinak význam nemá, protože tam si pak může sednout kdokoliv.*“ Což znamená, že klientka oceňuje kompetentnost, kvality a dobře odvedenou práci pracovníka, pokud tomu tak je.

Ohledně přínosu práce sociálního pracovníka říká, že nejdůležitější je dostat ve správnou chvíli ty správné informace, viz následující tvrzení: *(...) „pokud dostane člověk všechny ty informace včas, tak s tím může nějak naložit. Pokud dostane ty informace třeba až po dvou letech, jako jsem třeba*

dostala já, (...) a pokud by to byla závažná věc, tak věřím, že díky třeba takovému pochybení toho sociálního pracovníka, který se na to vybodl, se může třeba maminka samoživitelka, jako jsem já, dostat do nějakých prostě nepříjemných komplikací a úplně zbytečně.“

8.2.2 Názor na poskytování sociálního poradenství z pohledu sociálních pracovníků

První pracovnice k tématu významu poskytování sociálního poradenství uvádí, že je to něco důležitého, protože je potřeba, aby klient dostával relevantní informace, což vysvětluje následovně: *„Lidi se v dnešní společnosti spoléhají spíše na média, a tam si myslím, že informace bývají mnohdy hodně zkreslené, takže já si myslím, že tím, že poskytnu někomu sociální poradenství, ať už základní nebo potom jakoby pak odborný poradenství, tak si myslím, že to je hodně důležitý, protože lidi získávají kvalitní informace.*“ Toto znamená, že pracovnice se snaží vyvést klienta z kruhu mylných informací.

K otázce přínosu poskytování sociálního poradenství uvádí, že ho spatřuje především v předávání informací, a dále v tom, že *„lidé třeba získají zkušenost a budou si vědět rady dál, když se setkají s podobnou situací. Klienti získávají kompetence, možná jde tak trochu i o předávání zkušeností a sociální dovednosti získávají tím.*“

Druhá pracovnice k významu poskytování sociálního poradenství uvádí, že význam vidí v tom, mít možnost problém vyřešit, viz následující: *„Je to hodně důležitý, že se potom lidi třeba netrápí, spíš najdou cestu a zjistí, že ten problém se nechá vyřešit.*“

K otázce přínosu poskytování sociálního poradenství uvádí, že je dobré, že existuje například dluhové poradenství a všeobecně zastává tento názor: *„Poradenství dokáže lidem zavčas třeba pomoci cesty ven a nepadnou úplně do největší nouze, takže si myslím, že to je hodně důležitý, co na začátku ty klienti se dozví a postupují podle toho.*“

Třetí pracovnice k významu poskytování sociálního poradenství říká, že *„je to důležitý vlastně pro lidi, který potřebujou v něčem pomoci, neví si třeba momentálně s tou svojí životní situací rady, potřebujou pomoci něco řešit.*“

K otázce přínosu poskytování sociálního poradenství pracovnice odpověděla, že přínosná je především ta skutečnost, že *„pomáháme vlastně lidem řešit různě složité životní situace.*“

Čtvrtá pracovnice k významu poskytování sociálního poradenství odpověděla, že je veliký, neboť nikdo není odborník na vše a je potřeba vědět, kam se s kterou oblastí problému můžeme obrátit, což potvrzuje věta: *„Každý nemůže mít přehled úplně o všech věcech, takže určitě jakoby je třeba mít v každém odvětví jakoby odborníka, (...) a je třeba se orientovat i v tý síti těch sociálních služeb, a v tom poradenství, protože každý je zaměřený na ten a ten problém.*“ Tato výpověď znamená, že člověk by měl mít v každé oblasti života svého experta, který mu poradí.

K otázce přínosu poskytování sociálního poradenství pracovnice říká, že ho spatřuje v tom, že *„pokud ten pracovník mu poradí správně, tak ten přínos je takovej, že vlastně vyřeší tu situaci, která*

mu vznikla, že mu to vlastně pomůže v životě.“

Poslední pracovnice k významu poskytování sociálního poradenství uvedla, že je určitě veliký, protože ne každý člověk je schopen se sám orientovat ve všech problémových oblastech a sám si najít řešení, což dokládá slovy: „(...) většina lidí se nedokáže orientovat ve všech problematikách, protože je to velmi složité, takže určitě význam spatřuji zejména v tom pro toho člověka, že buď mu pomůžeme sami nebo ho nasměrujeme někam, kde mu teda pomůžou.“

K otázce přínosu poskytování sociálního poradenství pracovnice uvádí, že dle jejího názoru je v souladu s významem poskytování poradenství a je tedy stěžejní v tom, že se poskytuje pomoc člověku v nepříznivé sociální situaci.

8.2.3 Srovnání názorů sociálních pracovníků a klientů

V tomto okruhu klientky odpovídaly na otázky, jak nahlíží na význam práce a jaký spatřují přínos práce sociálního pracovníka.

Zde bylo zjištěno, že význam práce sociálního pracovníka pro klientky spočívá v pomoci vyřešit svou situaci, aby se uměl orientovat a správně postupovat při řešení svého problému. Ohledně přínosu práce sociálního pracovníka odpověděly, že je důležité, že tady pro klienta existuje bezplatná a dostupná pomoc pro řešení jeho problému a že se jim dostane odborné rady.

Ve výpovědích klientech lze nalézt náznaky bariér v komunikaci, jak popisuje DeVito (2011) v kapitole 5.5., zde je klientka uvádí ve smyslu, že se u ní vyskytují při jednání s jinou pracovnící, než s její přidělenou. Dvě klientky také uvedly, že význam práce sociálního pracovníka nespátřují žádný nebo jen velmi minimální, pracovník dle nich nedisponuje takovými kompetencemi, které by položily základ pro kladné vnímání významu jeho práce, což se neshoduje s tím, jak kompetence a práci sociálního pracovníka popisuje např. Havrdová (1999) nebo Šnajdrová (2009) v kapitole 3.2.

Sociální pracovnice v tomto okruhu odpovídaly na otázky, jak nahlíží na význam a jaký spatřují přínos poskytování sociálního poradenství.

Zde bylo zjištěno, že sociální pracovnice se shodují v takovém názoru, že význam poskytování sociálního poradenství spočívá v tom, že se klientovi dostane odborných informací, které mu pomohou vyřešit jeho nepříznivou životní situaci. Ohledně přínosu poskytování sociálního poradenství se opět pracovnice shodují v tom, že přínos spočívá v předávání informací klientovi, díky čemuž se klient poučí do budoucna a naučí se podobné situace řešit, a také se tím pomohou vyřešit jeho aktuální problémy, se kterými za pracovníci přichází.

Ve výpovědích sociálních pracovníků lze nalézt tvrzení Baumrukové (1997) v páté kapitole, která říká, že důležitým prvkem poradenského procesu je informovanost, tedy sdělení klientovi, na co má nárok. Stejnou metodu informací, ve smyslu orientace v sociálním sektoru, uvádí i Koščo (1987) v kapitole 5. Dále se zde objevuje, dle Zákona o sociálních službách (2016), princip neprohlubování nepříznivé životní situace, čehož může být dosaženo právě principem informovanosti. Lze zde také

vysledovat i přítomnost principu sledování zájmu klienta, jak uvádí Matoušek (2016) v kapitole 3.5.

Co se tedy týče srovnání odpovědí klientů a pracovníků, tak ohledně významu práce (významu poskytování sociálního poradenství) se obě strany shodují v odpovědi, že význam spočívá v poskytnutí odborných rad, které povedou ke zlepšení klientovy nepříznivé životní situace. Co se týče přínosu práce (přínosu poskytování sociálního poradenství), tak zde se opět obě strany shodují v odpovědi, že přínos spočívá v předávání informací a v pomoci klientovi s jeho problémy, klientky doplňují, že se navíc jedná o bezplatnou pomoc.

8.2.4 Odpověď na dílčí výzkumnou otázku č.2

Odpověď na dílčí výzkumnou otázku ve znění: „Jaký názor mají klienti na poskytování sociálního poradenství?“ mohu formulovat tak, že klientky odboru sociálních věcí zastávají názor, že význam práce sociálního pracovníka spočívá v pomoci klientovi vyřešit svou situaci, aby se uměl orientovat a správně postupovat při řešení svého problému. Dále je pro ně přínosné, že tady pro klienta existuje bezplatná a dostupná pomoc pro řešení jeho problému a že se jim dostane odborné rady.

Odpověď na dílčí výzkumnou otázku ve znění: „Jaký názor mají sociální pracovníci na poskytování sociálního poradenství?“ mohu formulovat tak, že podle pracovníků význam poskytování sociálního poradenství spočívá v tom, že se klientovi dostane odborných informací, které mu pomohou vyřešit jeho nepříznivou životní situaci. Za přínosné pracovníci shledávají také předávání informací klientovi, díky čemuž se klient poučí do budoucna a naučí se podobné situace řešit, a také se tím pomohou vyřešit jeho aktuální problémy, se kterými za pracovníci přichází.

8.3 Postup při poskytování sociálního poradenství

Kapitola prožívání poskytování sociálního poradenství má za úkol najít odpověď na třetí dílčí výzkumnou otázku, která zní: „Jak postupují sociální pracovníci při poskytování sociálního poradenství?“ a „Jak z pohledu klientů postupují sociální pracovníci při poskytování sociálního poradenství?“ Jako indikátor, který vede k zodpovězení otázky, byl zvolen průběh žádosti o radu a pomoc.

V rámci této třetí dílčí výzkumné otázky mě zajímalo, jak z pohledu sociálního pracovníka probíhá situace, kdy se na něj klient obrátí se žádostí o radu a pomoc a jak tato žádost o radu a pomoc směrem k sociálnímu pracovníkovi probíhá z pohledu klienta.

8.3.1 Postup při poskytování sociálního poradenství z pohledu klientů

V rámci tohoto okruhu byli klienti dotazováni, jak z jejich pohledu probíhá situace, kdy se na sociálního pracovníka obrátí s žádostí o radu a pomoc. Je zajímavé, že každá klientka uvedla úplně odlišný pohled na situaci.

Klientka č.1 odpověděla, že hodně zvláště, neboť „*někdo nepomůže, někdo se na mě tváří jak na vraha a někdo je ochotnej.*“ Klientku jsem tedy poprosila, zda své tvrzení může nějak rozvést a klientka uvedla nejčerstvější negativní zkušenost s poradenstvím na odboru sociálních věcí. „*Většinou chodím kvůli doplatku na bydlení, a tak mi bylo řečeno, že at' si snížím mateřskou, at' se mnou na úřadu pak nemají tolik práce (...) a potom jsem odešla.*“ Klientka po skončení rozhovoru uvedla, že v tomto případě již neviděla smysl dále v jednání s pracovníci pokračovat, a proto ho popsala takto krátce. Z výpovědi klientky tedy vyplývá, že ji pracovnice poradila postup, který by pro klientku nebyl výhodný, ale kolegyni na Úřadu práce by následně ušetřil práci a čas.

Klientka č. 2 uvedla, že průběh žádosti o radu byl hladký a vyřídila vše, co potřebovala, což potvrzují její slova: „*Na sociálních věcech jsem žádala info o přídavek na dítě a žádost jsem ještě podávala na příspěvek na bydlení. S tou sociální pracovnící jsem měla dobrý zkušenosti, vždycky mi pomůže i vyplnit ty papíry a je strašně jako... nemám s nima problém žádnéj.*“

Klientka č. 3 již byla sdílnější, než její předchozí kolegyně, které svá stanoviska většinou odmítaly více rozvést. Tato paní na otázku na průběh kontaktu uvedla, že jí pracovnice odborně pomohla a klientka ani neměla pocit nevzdělanosti, což dokládá následovně: „*Když jsem zrovna žádala o rozvod a ani jsem nevěděla, jak to administrativně řešit a zformulovat celé, tak jsem přišla na odbor sociálních věcí (...) to bylo vlastně po předchozí domluvě přes e-mail, byly jsme domluvené, že přinesu nějaký návrh (...). Pomohla mi celkem ochotně, třeba dokázala mi to vyškrtat, necejtila jsem se nějak jako nevzdělaný telátko, prostě to bylo příjemné setkání a neměla jsem potíže, hlavně mě rychle posunula, pomohla mi v těch administrativních krocích celkem bezbolestně a mohla jsem za patnáct minut prostě jít.*“ Z výpovědi plyne, že klientka byla spokojena jak s přístupem pracovnice, tak i s rychlým průběhem jednání.

Klientka č. 4 k tomuto tématu uvedla, že řeší tíživou finanční situaci, navíc je samoživitelka, a tak se obrátila na odbor sociálních věcí, kde narazila na ochotnou pracovnici, jak uvádí následujícími slovy: „*(...) a tak jsem se zeptala, zda mám nárok na nějakou sociální dávku. Sociální pracovnice byla velice ochotná a sdělila mi, že v úvahu by přicházely přídavky na děti a také případně dávky hmotné nouze, (...) a potom mi taky ještě řekla, jaká je jejich výše těch dávek a také co musím splňovat k jejich dosažení. Paní na sociálním odboru byla velice ochotná a poradila mi, že dávky vyplácí Úřad práce a doporučila mi sociální pracovníci, která se tímto zabývá.*“ Zde je reflektováno i to, že pokud pracovnice nemůže klientce pomoci sama (odbor sociálních věcí již sociální dávky od roku 2012 nevyplácí), nasměruje ji na kompetentnější organizaci.

Klientka č. 5 zmínila, že navštívila více míst a že všude se chovají pracovníce jinak. „*Někde jsou příjemný, vstřícný, snaží se pomoci, někde prostě vás odbydou s fakticky nic neřikajícima informacema, takže stejně odcházíte a nevíte nic. Někde v podstatě nejsou schopný vám ani dát formulář třeba na příslušnou dávku, s tím, že stejně za chvíli už na ní nemáte nárok, tak proč bysme špinili papír.*“ Opět jsem tedy klientku požádala, zda může uvést průběh jednání na nějaké konkrétní situaci. „*Když jsem jako kojící šla kvůli hmotné nouzi, s tím, že do roka dítěte se dává jakýsi příspěvek, (...) tak mi bylo řečino, že mi ho nedá, že na ten měsíc se to nevyplatí. (...) Pak jsem šla teda zjišťovat nějaký ohledně na bydlení příspěvku, stávající pracovníce mě v podstatě odbývala takovýma suchýma informacema a jednou jsem tam narazila na záskok, kdy ta moje měla dovolenou a byla tam jiná slečna, která mi všechno pečlivě vysvětlila, byť jsem na tu sociálku chodila třeba dva roky, tak po dvou letech jsem se dověděla informace, který prostě jsem se za dva roky nedověděla. Jinak, co se týče dětí, tam mi přišly sociální pracovníce docela vstřícný, jako postoj ke mně, že jako k mamince se chovaly velice hezky, měly snahu pomoci, neměla jsem tam s nima problém, i mi poradily, třeba mi i daly formulář, nebo nějaký kontakty, telefonní čísla, kam se obrátit, když jsem opravdu byla úplně v nějaký situaci. (...)*“

8.3.2 Postup při poskytování sociálního poradenství z pohledu sociálních pracovníků

V rámci tohoto okruhu sociální pracovníce odpovídaly k tématu, jak probíhá situace, kdy se na ně obrátí klient se žádostí o radu a pomoc. Odpovědi se v tomto případě příliš neodlišovaly, každá pracovníce uvedla zhruba stejný postup.

První pracovníce uvedla, že kontakt s klientem probíhá tak, že ho pozve dál, vyzve ať se posadí a probíhají spolu situaci, se kterou klient přichází. „*Nechám klienta v klidu povídat, případně pokládám doplňující otázky. V podstatě se snažím zjistit jeho zakázku a na základě toho potom reaguji, takže buď mu poradím nebo ho někam odkážu, a nebo s tím třeba dojdou když je potřeba v rámci úřadu, nebo zvednu telefon, zavolám.*“ Zde se dozvídáme, že pomoc pracovníce nespočívá jen v poskytování rad v prostorách kanceláře, ale také v aktivní poradenské činnosti.

Druhá pracovníce zmínila, že se na ni klient může obrátit telefonicky, elektronickou cestou nebo osobní návštěvou. „*Takže vlastně na jeho dotaz mu poskytnu informace, případně ho nasměřuju na další službu (...), aby ten problém vyřešil.*“ Více postup nerozvedla, neboť mi ještě před zahájením rozhovoru sdělila, že nemá moc času a bude odpovídat stručně.

Třetí pracovníce na otázku zareagovala tak, že její práce začíná tehdy, když se na ni klient obrátí z důvodu nějaké žádosti a jelikož se zabývá také rozvodovým řízením, uvedla mi i příklad z této oblasti. „*Sem teda přijde s tím, že teda má nějakou žádost, že chce teda s něčím pomoci, něco řešit, no a pak už se to odvíjí podle toho, co ten klient v ten danej moment potřebuje. Když sem třeba přijde maminka, která se rozvádí, tak se přijde teda zeptat, jaký jsou náležitosti toho, jakej je*

teda běžnej postup, tak teda se poskytuje poradenství v tom, že napřed se musí upravit poměry k dětem, a potom teprve je vlastně soud až rozvede. (...) Takže tady u nás se sepišou návrhy a potom vlastně se to podává k soudu. S tím, že třeba ještě pomáháme v tom, že jak často třeba jezdíme k soudu, tak jim to tam dopravujeme (...).“

Čtvrtá pracovnice uvedla příklad jednání opět na rozvádějící se klientce. *„Takže, první vlastně než se rozvede manželství, musí se upravit poměry k nezletilým dětem. (...) Na to tady u nás existuje formulář, kterej klientce většinou dáme, vysvětlíme jí co se s tím formulářem dělá a kam se posílá. (...) A ten návrh na úpravu se dává třikrát, jeden originál, dvě kopie a posílá se na okresní soud. Takže klientce tyhle informace poskytneme s tím, že návrh si vlastně vyplní sama. A potom vlastně, když si podá ten návrh na úpravu poměrů, přijde k nám a my provedeme v rodině šetření a tím naše práce pro tu chvíli končí.“*

Poslední pracovnice uvedla, že když klient přijde, tak se pracovnice rozhoduje, zda mu dokáže pomoci sama nebo zda ho odkáže jinam, což dokládá slovy: *„(...) člověk přijde a definuje svůj problém a podle toho teda já se mu snažím buď pomoci sama nebo ho nasměrovat na příslušnou organizaci, která by mu mohla pomoci lépe, než já. Nebo v některých případech je třeba s ním ten problém jakoby víc probrat, protože někteří lidé nedokážou tu otázku formulovat tak, aby se na ni dalo odpovědět.“* Zde se dozvídáme, že se pracovnice snaží klientovi pomoci, i přesto, že zpočátku nemusí jeho zakázce rozumět.

8.3.3 Srovnání názorů sociálních pracovníků a klientů

V rámci tohoto okruhu klientky odpovídaly na otázku, jak probíhá situace, kdy se na sociálního pracovníka obrátí se žádostí o radu a pomoc.

Bylo zjištěno, že klientky převážně uvádí kladný průběh jednání, který spočívá v příchodu na odbor sociálních věcí, vyslovení své zakázky a pomoci pracovnice. U klientek lze v jejich výpovědích vysledovat i prvky jejich postoje k jednání s pracovníkem, jejich postoj zde vyjadřuje hodnotící vztahy a to, na co soustředí během jednání svou pozornost, jak ostatně popisuje Nakonečný (2009) v kapitole 6. Klientky do svých tvrzení opět reflektují znaky neúplné rodiny ve smyslu, že jsou matky samoživitelky, nebo že v důsledku rozvodu se zhoršila jejich životní situace, což koresponduje s tím, co k neúplné rodině uvádí např. Márová, Matějček a Radvanová (1975) v kapitole 4.9. Opět jsou zde promítány také nejdůležitější faktory, kterými jsou matky samoživitelky ohroženy, viz Kovařík a Šmolka (1996) v kapitole 4.9. V rozhovorech jsou také patrné fáze poradenského procesu, korespondující s fázemi od Drapely a Hrabala (1995) v kapitole 5.

V rámci tohoto okruhu sociální pracovnice odpovídaly na otázku, jak probíhá situace, když se na ně obrátí klient se žádostí o radu a pomoc. Zde bylo zjištěno, že klient kontaktuje sociální pracovnice, ať už telefonicky, e-mailem či prostřednictvím osobní návštěvy, definuje svůj problém

a pracovníce se mu snaží pomoci. Pomoc spočívá buď ve slovní pomoci, předání příslušných formulářů a pomoci s jejich vyplněním a nebo, pokud není v silách pracovníce klientovi pomoci, ho odešle do kompetentnější organizace. Dvě pracovníce uvedly průběh jednání na konkrétním případě rozvádějící se maminky, což také spadá do kompetence odboru sociálních věcí a prolíná se i s kompetencí OSPODu, pokud matka řeší i úpravu poměrů k nezletilým dětem, jak je uvádí Organizační řád (2016) v kapitole 2.

Ve výpovědích sociálních pracovníc lze shledat prvky z definice fází vztahu klienta a pracovníka, konkrétně prvky přípravy na jednání, které pracovníce využívá, pokud se na ni klient obrátí elektronickou cestou. Tyto prvky ostatně popisuje Úlehla (1999) v kapitole 4.8. Dále zde lze vysledovat prvky poradenského rozhovoru, jak je uvádí Kappl (2003) v kapitole 5.3. Objevuje se zde také typ sociálního pracovníka dle Řezníčka (1994) v kapitole 3.3., a to typ poradce. Pracovníce uvádí postup práce dle sociální diagnózy, což znamená zkoumání situace klienta s cílem najít nejlepší metodu intervence, přesně jak popisuje Truhlářová (2003) v kapitole 3.2. Je zde uplatněna i zásada dle Drapely a Hrabala (1995) v kapitole 5, a to zásada rozumět znamená pomáhat. Dále se zde potvrdilo i tvrzení Scherpnera (2009) v kapitole 5, který říká, že jednou ze zásad poradenského procesu je přizpůsobit jednání individualitě klienta a postupně ho zplnomocňovat.

8.3.4 Odpověď na dílčí výzkumnou otázku č.3

Odpověď na dílčí výzkumnou otázku ve znění: „Jak z pohledu klientů postupují sociální pracovníci při poskytování sociálního poradenství?“ mohou formulovat tak, že klientky v případě potřeby odborné pomoci přichází na odbor sociálních věcí, kde se pracovníci svěří se svým problémem, popíší svou nepříznivou životní situaci a následně společnými silami hledají odpovídající řešení. Pokud je potřeba, pracovníce klientkám poskytne příslušný formulář a je nápomocna při jeho vyplňování. Pokud není v silách pracovníce klientce pomoci, dostane kontakt na kompetentnější organizaci.

Odpověď na dílčí výzkumnou otázku ve znění: „Jak postupují sociální pracovníci při poskytování sociálního poradenství?“ mohou formulovat tak, že sociální pracovníce přijme klienta buď po telefonu, nebo s ním komunikuje prostřednictvím e-mailu, a nebo zde probíhá osobní setkání. Při osobním setkání pracovníce klienta vyzve k definování jeho problému a často následuje diskuze na danou zakázku. Pokud je v silách pracovníce klientovi pomoci, dostane se mu slovní rady, potřebných dokumentů s nabídkou pomoci jejich vyplnění. Pracovníce se řídí tím, že klient by nikdy neměl odejít neuspokojen, tzn.pokud není v silách pracovníce klientovi pomoci, odvádí klienta osobně na kompetentnější pracoviště nebo na něj předá klientovi kontakt.

Závěr

Diplomová práce je zaměřena na téma postoje sociálních pracovníků a klientů k poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností ve vybrané lokalitě. Jejím cílem je pokusit se nalézt odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zní: „Jaký je postoj sociálních pracovníků a klientů k poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností ve vybrané lokalitě?“

Prvním předpokladem dosažení cílu práce bylo vymezení základních pojmů hlavní výzkumné otázky, a to výkon sociální práce na obci s rozšířenou působností, odbor sociálních věcí obce s rozšířenou působností, sociální pracovníci, klienti, poskytování sociálního poradenství a postoj. Je zde tedy představen ústřední koncept, a to postoj, se všemi důležitými složkami, tj. složka emoční, kognitivní a konativní.

Druhým předpokladem dosažení cílu práce bylo propracování a odůvodnění metodologie výzkumu. Zde je představen cíl práce, operacionalizace, výzkumná strategie, technika sběru dat, jednotka zkoumání a jednotka zjišťování. Po vymezení šesti dílčích výzkumných otázek a jejich operacionalizaci byly vypracovány scénáře polostandardizovaných rozhovorů.

V poslední části práce jsou interpretovány výsledky uskutečněných rozhovorů v kapitolách, které korespondují s dílčími výzkumnými otázkami, s cílem přiblížení se odpovědi na hlavní výzkumnou otázku. Společně s důsledky a doporučeními pro praxi jsou výsledky této snahy představeny v následujícím textu.

Výzkum byl realizován na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností ve vybrané lokalitě. Výzkumu se účastnily vybrané sociální pracovnice a vybrané klientky – matky samoživitelky. Tento odbor zajišťuje sociální péči jednak pro občany daného města, a dále pak pro obce správního obvodu obce. V přenesené působnosti (ve výkonu státní správy) jsou hlavními činnostmi sféry sociální ochrany a sociálních služeb, ve kterých je řešena hlavně pomoc občanům při řešení jejich nepříznivé životní situace a sociálně-právní ochrana dětí, která zahrnuje ochranu souboru práv a oprávněných zájmů dětí. Vedle těchto nejrozsáhlejších oblastí v přenesené působnosti je celá řada činností, které odbor vykonává na základě zvláštních zákonů. (Organizační řád, 2016)

Dle zákona o sociálních službách (2016) má na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství nárok každý člověk. Rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a tak, aby bylo vždy zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod. Sociální poradenství dělíme na základní a odborné, individuální a skupinové, ambulantní a terénní a dle činnosti sociálního pracovníka. Sociální poradenství je

základní činnost při poskytování všech druhů sociálních služeb a poskytovatel sociálních služeb je povinen tuto činnost zajistit. (Základy sociální práce, 2009)

Základní sociální poradenství poskytuje člověku informace, které vedou ke zlepšení jeho nepříznivé životní situace. Poradci využívají ke své práci různé metody, je to například to, že klientovi poskytnou takové informace, které mu pomohou pochopit jeho problém a hledat adekvátní řešení. Pokud poradce zjistí, že klientův problém spadá do jeho kompetence a odbornosti, snaží se problém nahlížet ze všech směrů tak, aby si klient uvědomil, oč vlastně jde, zjistí souvislosti problému a snadněji se pak může rozhodnout pro nejlepší řešení. Pracovník také pro klienta tvoří takové podmínky, které mu pomohou uvolnit se a vyprávět o svých problémech, aniž by se musel bát ignorace či výsměchu. Poradce také klienta povzbuzuje, chválí ho za každý dílčí úspěch, který směřuje k úspěšnému vyřešení problému. Pro klienta je toto jednání velice důležité, neboť si to může upevnit do svého vzorce chování a a předejít tak návratu problémové životní situace. (Schavel, 2010)

Z výzkumu vyplynulo, že postoj klientek k poskytování sociálního poradenství je takovýto. Ačkoliv mají klientky někdy pocit, že se jim pracovnice dostatečně nevěnuje nebo je odbývá, tak ve výsledku převažují pozitivní pocity z jednání. Na těchto pozitivních pocitech ale nezávisí hlavní přání klientek, což je prožít hladký průběh jednání a mít ho brzo za sebou. Postoj klientek je také pozitivní v tom, že práci sociálního pracovníka vnímají jako přínosnou a nápomocnou v řešení nepříznivé životní situace. Klientky také oceňují bezplatnou a dostupnou pomoc. Avšak i zde se v některých částech výpovědí objevovala negativní zkušenost s jednáním s pracovníkem, která byla ale později vyvážena přístupem jiného pracovníka.

Z výzkumu dále vyplynulo, že postoj sociálních pracovnic k poskytování sociálního poradenství je následující. Pracovnice během své práce zažívají různé pocity, které závisí na tom, s jakou situací za nimi klient přijde a zda jsou samy schopny mu pomoci. Pokud tomu tak je, pracovnice zažívají pozitivní pocity a nejsou tolik ohroženy syndromem vyhoření. Vždy jednají v zájmu klienta a snaží se, aby z jejich kanceláře neodcházel neuspokojen, pokud mu nedokážou samy pomoci, alespoň předají kontakt na kompetentnější organizaci. Pracovnice také na sociální poradenství nahlíží jako na významnou činnost z důvodu, že předají klientovi takové informace a rady, které mu pomohou dostat se z nepříznivé životní situace a vzít si poučení do budoucna. Při jednání s klientem klienta vyslechnou a vždy se snaží nalézt řešení jeho situace.

V některých otázkách se názory pracovnic a klientek rozchází, což může být způsobeno i kulturním determinismem, který představuje určité hodnoty, zvyky a normy, které si člověk sám osvojuje v procesu učení. Murphy (2004) říká, že každý člověk je tabula rasa, která se stává pravým otiskem svého sociálního prostředí.

Během výzkumného šetření mě překvapilo, že ještě před započítím rozhovoru mi dvě klientky sdělily, že jejich výpovědi budou velice rychlé a velice stručné, neboť mají i špatné zkušenosti s pracovníci a nechtějí to více rozebírat. Jedna klientka mi po rozhovoru také sdělila, že nechápe význam otázek, na které byla dotazována. Myslí si totiž, že jsou všechny stejné, krkolonné a je nemožné jejich prostřednictvím něco zjistit. Pokud se prý kvalita otázek shoduje s kvalitou celé práce, nevidí vůbec žádný smysl jejího psaní. Ostatní klientky ale neměly s rozhovorem problém, některé povídaly více, některé méně, ale vždy se držely tématu, nepovídaly mi o ničem navíc. Výpovědi sociálních pracovníků se mohou zdát být stručné, ale pracovníci se vždy snažili pomoci a odpovědět na vše, na co byly dotazovány. Po rozhovoru mi nabídly, že kdyby bylo potřeba cokoliv doplnit nebo objasnit, ať se na ně neváhám obrátit. Ocenila jsem, že mi také odpovědi uváděly na konkrétních příkladech.

Co se týče aplikačního potenciálu práce, tak práci bych určitě nechala k nahlédnutí na odboru sociálních věcí. Na delší prostudování bych přistoupila u vedoucího odboru, který by si tak mohl ujasnit, jaký mají jeho zaměstnankyně postoj ke své práci, a zjistil by, že se vždy snaží jednat v zájmu klienta a maximálně mu pomoci. Pracovníci by si z práce mohly vzít poznatky o tom, jak na jejich práci, na poskytování sociálního poradenství, nahlíží klientky a mohly by zlepšit to, co některé klientky ve výpovědích uvádí jako problematické, např. komunikační bariéry. Práci bych poskytla k nahlédnutí i klientkám, které by se zde mohly dočíst názory pracovníků, které by jinak neměly šanci zjistit, přece jen při samotném jednání se probírají jiná témata. Klientky by se zde dozvěděly, že ačkoliv někdy mají pocit, že tomu tak není, tak že sociální pracovníci se vždy snaží jednat v zájmu klienta a vždy se mu snaží nějakým způsobem pomoci. Myslím si tedy, že nahlédnutí do této práce by bylo přínosné jak pro klientky, tak pro pracovníci.

Seznam použitých zdrojů

„Obtížný“ sociální klient. 2016. *Husitská teologická fakulta Univerzita Karlova* [online]. Praha. [cit.2016-10-29]. Dostupné z:

<http://htf.cuni.cz/?q=obt%C3%AD%C5%BEn%C3%BD+soci%C3%A1ln%C3%AD+klient>

BAJER, P. 2009. MPSV hodlá i nadále podporovat rozvoj plánování sociálních služeb. *Sociální práce/Sociálna práca*[online]. 2009(1), 4-7 [cit. 2016-10-23]. Dostupné z:

<http://socialniprace.cz/soubory/2009-1-130102145858.pdf>

BANKS, S. 2001. *Ethics and values in social work*. BASW Practical Social Work Series, Basingstoke, Hants RG 21 6XS: Palgrave.

BAUMRUKOVÁ, P. 1997. *Obce, města, regiony a sociální služby*. Edited by Ladislav Průša. Praha: Sociopress.

Český statistický úřad [online]. 2016. Praha: ČSÚ. [cit. 2016-10-23]. Dostupné z:

<https://www.czso.cz/>

Definice sociální práce. *Sociální práce /Sociálna práca* [online]. 2009(2), 36-36. [cit. 2016-10-24].

Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=6>

DeVITO, J. 2008. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada.

DISMAN, M. 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.

Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech. 2012. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha:

MPSV. [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/21383/postup_1-2012.pdf

DRAPELA, J., HRABAL, V. a kol. 1995. *Vybrané poradenské směry. Teorie a strategie*. Praha: Karolinum.

DRYDEN, W. 2008. *Poradenství: Přeloženo z angličtiny*. Praha: Portál.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. 2012. *Informační systém Masarykovy univerzity* [online]. Brno. [cit. 2016-10-24]. Dostupné z:
http://is.muni.cz/th/182582/pedf_m/Poradensky_system_-_Priloha_1.pdf

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství.

GOFFMAN, E. 2003. *Stigma: Poznámky o způsobech zvládnutí narušené identity*. Praha: Slon.

GOJOVÁ, A. 2013. Práce s komunitou. In: MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 309-312.

HAVRDOVÁ, Z. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium.

HAYESOVÁ, N. 2000. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál.

HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.

HODAŇOVÁ, J. 2003. *Poradenské techniky a aktivity při práci s uchazečem*. Praha: MPSV ČR.

HRONOVÁ, L. 2013. Sociální práce na úřadech nově. *Moderní obec* [online]. 2013(6). [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: <http://moderniobec.cz/socialni-prace-na-uradech-nove/>

JEŘÁBEK, H. 1993. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Karolinum.

KAPPL, M. 2013. Teorie komunikativního jednání. In: MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 84-87.

KEBZA, V. 1998. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav.

KOHOUTEK, R. 1998. *Základy sociální psychologie*. Brno: Akademické nakladatelství s.r.o.

- KOŠČO, J. 1987. *Poradenská psychologia*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.
- KOUDELKA, Z. 2006. *Obecní samospráva: zákon o obcích v komentovaném znění*. Brno: Doplněk.
- KOVAŘÍK, J., ŠMOLKA, P. 1996. *Současná rodina - proměny, konstanty, problémy, naděje*. Praha: Asociace manželských a rodinných poradců ČR.
- KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. 2001. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido.
- KRUTILOVÁ, D. 2014. *Poradenský proces v sociální práci* [online]. 2. Pardubice: Benepal, a.s. [cit. 2016-10-24]. Dostupné z: http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2012. *Hořet, ale nevyhořet*. Praha: Karmelitánské nakladatelství.
- KUBALČÍKOVÁ, K. 2013. Komunitní plánování. In: MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 313-315.
- LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. 2006. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada.
- MAHROVÁ, G. 2008. *Sociální práce s lidmi s duševními onemocněními*. Praha: Grada
- MAROON, I. 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Překlad Kateřina Lepičová*. Praha: Portál.
- MÁROVÁ, Z., MATĚJČEK, Z., RADVANOVÁ, S. 1975. *Výchova dětí v neúplné rodině*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.
- MATĚJČEK, Z. 1992. *Dítě a rodina v psychologickém poradenství*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.
- MATOUŠEK, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

MATOUŠEK, O. 2013a. Klient (uživatel služby). In: MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 215-216.

MATOUŠEK, O. 2013b. Psychodynamické teorie. In: MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 15-16.

MATOUŠEK, O. 2013c. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.

MATOUŠEK, O. 2016. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.

MOJŽÍŠOVÁ, A. 2016. *Teorie a metody sociální práce* [online]. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. [cit. 2016-11-05]. Dostupné z: http://www.ospod.cz/e_download.php?file=data/editor/41cs_1.pdf&original=teorie_a_metody_sociální_práce.pdf

MURPHY, Robert F. 2004. *Úvod do kulturní a sociální antropologie*. Praha: Sociologické nakladatelství.

MUSIL, L. 2004. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.

NAKONEČNÝ, M. 1995. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia.

NAKONEČNÝ, M. 2009. *Sociální psychologie*. Praha: Academia.

NAVRÁTIL, P. 2001. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Brno: Marek Zeman.

Návrhy kapitol pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR. 2005. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV. [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/2472/Kapitoly_KPSS.pdf

NEČASOVÁ, M. 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita.

- NEČASOVÁ, M. 2004. Etika sociální práce - principy. *Sociální práce / Sociálna práca*[online]. 2004(4), 31-34. [cit. 2016-10-29]. Dostupné z:
http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf
- NOVOSAD, L. 2000. *Základy speciálního poradenství*. Praha: Portál.
- NOVOTNÝ, A., FRANCOVÁ, H. 2008. *Sociální politika v základech*. Praha: Triton.
- Obce a sociální politika. 2015. *Deník veřejné správy* [online]. Praha: Triada, s.r.o. [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: <http://denik.obce.cz/clanek.asp?id=6698075>
- Organizační řád. 2016. *Oficiální stránky vybraného města* [online].[cit. 2016-10-23].
- ORINIAKOVÁ, P. 2003. *Komunitní plánování sociálních služeb*. Plzeň: Centrum pro komunitní práci ČR.
- OSTŘÍŽEK, T. 2010. *Sociální komunikace jako základ obchodních dovedností* [online]. Brno. [cit. 2016-10-25]. Dostupné z:
http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/11436/ost%C5%99%C3%AD%C5%BEek_2010_bp.pdf?sequence=1.
- PFEIFEROVÁ, Š. 2008. Matky samoživitelky na trhu práce. In: DUDOVÁ, R. *Nové šance a rizika: Flexibilita práce, marginalizace a soukromý život u vybraných povolání a sociálních skupin*. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 181-200.
- PLAMÍNEK, J. 2004. *Sebeřízení. Praktický atlas managementu cílů, času a stresu*. Praha: Grada.
- Poradenské teorie a vývoj poradenských systémů. 2016. *Technická univerzita v Liberci* [online]. Liberec: TUL. [cit. 2016-10-31]. Dostupné z:
https://turbo.cdv.tul.cz/pluginfile.php/7168/mod_resource/content/0/Michalova_prezentace/Poradenske_teorie_po_korekturach.pdf
- PROCHÁZKA, R. 2014. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada.
- Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb. 2004. *Ministerstvo práce a sociálních*

věcí [online]. Praha: MPSV. [cit. 2016-10-28]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/849>

Příručka pro člena zastupitelstva obce po volbách v roce 2006. 2006. Praha: Svaz měst a obcí ČR.

ROSENBAUMOVÁ, A. 2015. *Problematika etnických a národnostních menšin* [online]. Hořovice. [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: http://www.gvh.cz/files/seminarky/AnezkaRosenbaumova_ProblematikaEtnickychANarodnostnichMensin.pdf.

ŘEZÁČ, J. 1998. *Sociální psychologie*. Brno: Paido.

ŘEZNÍČEK, I. 1994. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství.

Samostatná a přenesená působnost. 2016. *Frank Bold* [online]. Brno: Frank Bold. [cit. 2016-10-28].

SAPAROVÁ, L. 2009. *Význam sociální komunikace v práci sociálního pracovníka* [online]. Brno. [cit. 2016-10-25]. Dostupné z: <http://digilib.k.utb.cz/handle/10563/9990>.

SCHAVEL, M. 2010. *Sociálne poradenstvo a komunikácia*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety.

SCHERPNER, M. 2009. *Texty pre poradenstvo, supervíziu a ďalšie vzdelávanie*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety.

SMUTNÁ, M. 2014. Role sociálního pracovníka. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV. [cit. 2016-10-31]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/17865>

Sociální a zdravotní oblast. 2012. *Oficiální stránky vybraného města* [online]. [cit. 2016-10-28].

Sociální ekonomika v území. 2016. *Národohospodářská fakulta VŠE v Praze* [online]. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: http://nf.vse.cz/wp-content/uploads/REG905_socialni-ekonomika.pdf

Sociální reforma znamená konec sociální práce na obcích. 2011. *Svaz měst a obcí České*

republiky [online]. Praha: Svaz měst a obcí ČR. [cit. 2016-10-23]. Dostupné z:
<http://www.smocr.cz/cz/oblasti-cinnosti/socialni-oblast/socialni-reforma-znamena-konec-socialni-prace-na-obcich.aspx>

ŠNAJDROVÁ, Z. 2009. Odlišnosti v kompetencích mužů a žen na řídicích pozicích a jejich profesní a společenské ohodnocení. *Fórum sociální politiky* [online]. 2009 (1), 27-27 [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: http://www.vupsv.cz/index.php?p=social_policy_forum

ŠVEŘEPA, M. 2005. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. *Sociální revue: Sociální práce a společenské otázky* [online]. [cit. 2016-11-11]. Dostupné z:
<http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>

Trh práce a nezaměstnanost. 2016. *Finance.cz* [online]. Praha: Finance media, a.s. [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/makrodata-eu/trh-prace/nezamestnanost/>

TRUHLÁŘOVÁ, Z. 2013. Kompetence v sociální práci. In: MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 516-517.

ÚLEHLA, I. 1999. *Umění pomáhat*. Praha: Slon.

Úplné znění: Ústava ČR. 2015. Ostrava: Sagit.

VÁGNEROVÁ, M. 2000. *Vývojová psychologie*. Praha: Portál.

VÁGNEROVÁ, M. 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál.

VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. 2008. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada.

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. 2008. *Sociální psychologie*. Praha: Grada.

WINKLER, J. 2000. *Ekonomika a společnost*. Brno: Masarykova univerzita.

ZAJACOVÁ, M. 2014. Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce. *Ministerstvo*

práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV. [cit. 2016-10-31]. Dostupné z:
<http://www.mpsv.cz/cs/17865>

Základní informace o komunitním plánování sociálních služeb. 2012. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV. [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/858>

Základy sociální práce. 2009. *Granty VŠERS* [online]. České Budějovice: VŠERS. [cit. 2016-10-29]. Dostupné z: <http://granty.vsers.cz/dokument/Zaklady%20socialni%20prace.pdf>

Zákon o sociálních službách. 2016. *ASPI* [online]. Praha 3: Wolters Kluwer ČR, a.s. [cit. 2016-10-23]. Dostupné z:
<http://www.noveaspi.cz/products/lawText/1/62334/1/2?vtextu=z%C3%A1kon%20o%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20slu%C5%BEb%C3%A1ch#lema0>

Zákony V/2016: Zákon o obcích. 2016. Český Těšín: Poradce.

ŽIŽLA VSKÝ, M. 2003. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita.

Anotace

Název práce: Poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností z pohledu sociálních pracovníků a klientů

Autor práce: Bc. Věra Křížová

Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Kubalčíková, Ph.D.

Instituce: Masarykova univerzita Brno, Fakulta sociálních studií

Počet slov: 27 282

Tato diplomová práce se zaměřuje na téma poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností z pohledu sociálních pracovníků a klientů. Cílem je práce je najít odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zní: „Jaký je postoj sociálních pracovníků a klientů k poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností ve vybrané lokalitě?“

Teoretická část má za cíl popsat základní pojmy, týkající se této problematiky, a to výkon sociální práce na obci s rozšířenou působností, odbor sociálních věcí obce s rozšířenou působností, sociální pracovníci, klienti sociálních pracovníků obce s rozšířenou působností, poskytování sociálního poradenství a postoj.

Metodologická část práce rozpracovává design výzkumného šetření, který je realizován prostřednictvím kvalitativní výzkumné strategie technikou polostandardizovaného rozhovoru s pěti sociálními pracovníky a pěti klienty, kteří využívají služeb sociálních pracovníků.

Interpretační část práce představuje interpretaci získaných dat, které v závěru přinášejí odpověď na hlavní výzkumnou otázku, společně s doporučením pro praxi.

Závěr práce shrnuje zjištěné poznatky do odpovědi na hlavní výzkumnou otázku a nabízí doporučení z ní vyplývající.

Klíčová slova: obec s rozšířenou působností, odbor sociálních věcí, sociální pracovníci, klienti, poskytování sociálního poradenství, postoj

Annotation

Thesis title: Provision of social counseling at social affairs department of the municipality with extended powers, from the perspective of social workers and clients

Author: Bc. Věra Křížová

Academic supervisor: PhDr. Kateřina Kubalčíková, Ph.D.

Institution: Masaryk University in Brno, Faculty of social studies

Words count: 27 282

This thesis focuses on the topic of provision of social counseling at social affairs department of the municipality with extended powers from the perspective of social workers and clients. The purpose of the thesis is to find an answer to the main research question, which is: "What is the attitude of social workers and clients to provide social counseling for social affairs department of the municipality with extended powers in the selected location?"

The theoretical part purpose to describe the basic concepts regarding this issue and execution of social work in municipalities with extended powers, Department of Social Affairs of the municipality with extended powers, social workers, clients of social workers municipalities with extended powers, providing social counseling and attitude.

Methodological part elaborates on the design of the research, which is implemented through qualitative research strategy semi-standardized interviews with five social workers and five clients who use the services of social workers.

Interpretive part presents interpretation of the data, which in the end bring the answer to the main research question, together with a recommendation for practice.

The conclusion summarizes the findings to answer the main research question and offers recommendations arising therefrom.

Key words: the municipality with extended powers, social affairs department, social workers, clients, provision of social counseling, attitude

Rejstřík

Věcný rejstřík

agrese	36
akční výzkum	53
aktivní naslouchání	37
analýza dokumentů	42, 54
apatie	32
aplikační potenciál práce.....	73, 103
blesková diagnóza	39, 99
burnout	31
cíl práce.....	71
cíl výzkumu.....	52
Český statistický úřad	10, 74
depistáž.....	9
deprese	35
determinace aktuálního chování.....	44
diagnóza	46
dílčí výzkumné otázky	52
dirigování	39
distributivní spravedlnost.....	31
dogmatismus	39, 99
emocionální složka.....	51, 100
etický kodex	29, 30, 98
family friendly politika	40
finanční situace	40, 61
frustrace.....	32
hodnoty.....	24, 26, 27, 30, 50, 99, 100
chování	25, 27, 28, 29, 31, 36, 37, 42, 43, 48, 50, 51, 53, 72, 100
chyby	47
indikátory	56, 62
individuální plánování.....	9, 10
informace	7, 11, 19, 27, 29, 32, 35, 42, 46, 48, 49, 50, 57, 62, 63, 64, 68, 69, 72, 81, 95, 100, 103

interpretace	47, 56, 96, 102
intervence	25, 27, 31, 38, 70
jednání	18, 20, 27, 28, 29, 30, 31, 34, 36, 39, 42, 43, 44, 47, 50, 57, 58, 60, 61, 65, 67, 68, 69, 70, 72, 73, 75, 98, 99, 102, 103, 104
jednotka zjišťování	8, 54, 71, 96
jednotka zkoumání	8, 54, 71, 96
klient.....	23, 25, 27, 28, 30, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 72, 99
klientka.....	56, 57, 58, 62, 63, 65, 67, 68, 73
kognitivní složka	51, 100
kompetence	11, 14, 17, 20, 24, 25, 26, 42, 43, 72, 97, 98
komunikace	16, 34, 35, 48, 100
komunitní plán	20, 21
komunitní plánování	10, 20, 98
konativní složka	51, 100
konflikt.....	28
kvalitativní výzkumná strategie	53
manipulace	36
matky samoživitelky	14, 39, 40, 41, 61, 63, 69, 71, 99
metodologie výzkumu.....	8, 71, 96
metody práce.....	42
model polyvalence	10
model specializace	10
myšlenky	56, 57, 58, 59, 60, 61, 91, 92, 93
nadšení	32
neúplná rodina.....	39
obec prvního stupně	12, 96
obec s pověřeným obecním úřadem.....	10, 11, 12, 96
obec s rozšířenou působností	9, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 33, 96
obec se základním rozsahem přenesené působnosti	10, 96
odbor sociálních věcí	8, 16, 21, 40, 58, 67, 69, 70, 71, 82, 96, 102
odborná způsobilost	23, 25, 98
odpor	34
operacionalizace.....	8, 52, 54, 71, 96
organizační řád.....	14, 17, 18, 19, 70, 71, 78, 97
otázky	7, 33, 42, 47, 52, 53, 54, 56, 58, 60, 61, 62, 65, 66, 68, 71, 80, 95, 101

parafrázování.....	37
pocity.....	27, 28, 30, 32, 34, 36, 37, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 72, 91, 92, 93, 102, 103
poradce	23, 27, 28, 42, 43, 45, 46, 47, 72
poradenský proces.....	43, 44, 45
poradenský rozhovor.....	46
poradenství ..	8, 9, 14, 17, 18, 19, 20, 23, 28, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 49, 50, 52, 56, 70, 71, 72, 82, 95, 96, 97, 98, 101, 102, 103
poskytovatelé	21
postoj.....	7, 8, 26, 31, 42, 49, 50, 51, 52, 54, 56, 68, 69, 71, 72, 73, 82, 95, 100, 101, 103
poškozená gramodeska	37
potřeba.....	15, 30, 40, 43, 53, 64, 68, 70, 73, 103
pověřené obecní úřady	9
pozorovací jazyk	53
pozorování.....	42, 54
pracovnice	56, 57, 59, 60, 61, 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 102, 103, 104
principy	21, 25, 30, 31, 44, 78
profesionalita.....	25
prožívání.....	44, 56, 66, 102
první kontakt	46
přenesená působnost	10, 11, 12, 96
přínos.....	62, 63, 64, 65, 66, 91, 92, 94
případová konference.....	10
rekapitulace	37
rozhovor	35, 36, 38, 42, 46, 47, 54, 55
samospráva.....	10
samostatná působnost.....	11, 97
sebeotevření	37
situace..	7, 10, 15, 21, 26, 30, 33, 38, 42, 43, 44, 57, 58, 59, 60, 61, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 91, 92, 94, 95, 102, 103
sociální diagnóza.....	25
sociální podpora	14
sociální pojištění	14
sociální politika	14
sociální pomoc	14
sociální práce.....	9, 10, 17, 18, 20, 23, 25, 26, 28, 29, 30, 31, 37, 42, 44, 72, 96, 97, 98, 99

sociální pracovník	23, 24, 26, 27, 29, 30, 31, 37, 39, 41, 42, 45, 47, 98, 99
sociální služby.....	14, 20, 42, 71
sociální šetření.....	9, 18, 19, 23, 98
sociální vyloučení	14
soukromoprávní postavení obce.....	11
správní obvody.....	13
stagnace	32
stres	31, 99
střednědobé plánování rozvoje sociálních služeb	10
suicidialita	36
sumarizace.....	37
supervize	45
syndrom vyhoření	31, 32
tabula rasa	72
technika otevřených dveří	37
technika sběru dat.....	8, 71, 96
techniky zvládnání stresu	32
teoretický jazyk.....	53
teorie rolí	28
typ.....	27, 28, 36, 39, 47, 70
Úřad práce	15, 57, 67
Ústava.....	10, 80
uživatelé sociálních služeb.....	21
veřejnoprávní postavení obce.....	11, 13
výzkumná strategie	71, 101
význam	49, 62, 63, 64, 65, 66, 73, 91, 92, 94, 102
vztah	27, 34, 36, 37, 38, 48, 50, 51
workoholismus	31, 99
zadavatelé.....	21
zákon o obcích	10, 12, 13, 81, 96
zákon o sociálních službách	9, 23, 96
zdravotní oblast.....	18, 79
zkoumaná jednotka	54
životní situace	9, 17, 18, 40, 42, 43, 71, 72, 97

Jmenný rejstřík

Bajer	21
Banks	30
Baumruková	43
DeVito	49, 104
Disman	53, 54, 105
Drapela	45, 46
Dryden	45
Francová	16
Gabura	44, 47
Goffmann	28
Gojová	20
Havrdová	24, 26, 102
Hayesová	50, 51, 104
Hendl	52, 53, 54, 55, 105
Hodaňová	49, 104
Hrabal	45, 46, 104
Hronová	10
Jeřábek	53, 54
Kappl	47
Kebza	103
Kohoutek	50
Koščo	43
Koudelka	11, 13
Kovařík	40
Kraus	23
Krejčířová	40
Krutilová	44
Křivohlavý	31, 32, 103
Kubalčíková	20, 102
Langmeier	40
Mahrová	29
Maroon	31

Márová	39
Matějček.....	47
Matoušek.....	9, 20, 25, 31, 33, 37, 38, 44, 47, 102, 103
Mojžíšová.....	28
Murphy.....	72
Musil	27
Nakonečný	50, 51, 104
Navrátil.....	20, 28, 102
Nečasová.....	28, 30, 103
Novosad	39, 103
Novotný.....	16
Oriniaková.....	22
Ostřížek	48, 104
Pfeiferová	40
Plamínek.....	25
Poláčková.....	23
Procházka.....	34, 35
Pružinská.....	33, 34, 35, 37
Radvanová.....	47, 99
Rosenbaumová.....	15
Řezáč.....	51
Řezníček.....	26, 34, 36
Saparová.....	48
Schavel	42, 43, 72
Scherpner	44
Slaměník.....	51
Smutná	27, 28, 61
Šmolka	40, 61, 69
Šnajdrová	24
Šveřepa.....	29, 30
Truhlářová.....	25
Tureckiová	26
Úlehla.....	38
Vágnerová.....	36, 50
Veteška.....	26

Výrost.....	51
Winkler.....	52
Zajacová.....	27
Žižlavský.....	53

9 Přílohy

Příloha č. 1 – Scénář rozhovoru pro sociální pracovníky

- 1) Zkuste si, prosím, vybavit, jak probíhá situace, kdy se na vás obrátí klient se žádostí o radu a pomoc?
- 2) Můžete se, prosím, pokusit vyjádřit, jak nahlížíte na význam poskytování sociálního poradenství?
- 3) Zkuste, prosím, vyjádřit, jaký spatřujete přínos v poskytování sociálního poradenství?
- 4) Mohla byste, prosím, zkusit vyjádřit, jaké pocity zažíváte při poskytování sociálního poradenství?
- 5) Zkuste si vybavit, jaké myšlenky se ve vás při poskytování sociálního poradenství objevují?

Příloha č. 2 – Scénář rozhovoru pro klienty

- 1) Zkuste si, prosím, vybavit, jak probíhá situace, kdy se na sociálního pracovníka obrátíte se žádostí o radu a pomoc?
- 2) Jak, prosím, nahlížíte na význam práce sociálního pracovníka?
- 3) Zkuste, prosím, vyjádřit, jaký spatřujete přínos práce sociálního pracovníka?
- 4) Můžete, prosím, popsat, jaké pocity zažíváte během kontaktu se sociálním pracovníkem?
- 5) Zkuste si vybavit, jaké myšlenky se u vás během kontaktu se sociálním pracovníkem objevují?

Příloha č. 3 – Operacionalizace

DVO 1a: Jak prožívají poskytování sociálního poradenství sociální pracovníci? (emoční složka postoje)		
Indikátory	Operacionalizovaná otázka	Dotazovací otázka
Pocity při poskytování sociálního poradenství	Jaké pocity sociální pracovník zažívá při poskytování sociálního poradenství?	Mohla byste, prosím, zkusit vyjádřit, jaké pocity zažíváte při poskytování sociálního poradenství?
Myšlenky při poskytování sociálního poradenství	Jaké myšlenky se u sociálního pracovníka při poskytování sociálního poradenství objevují?	Zkuste si vybavit, jaké myšlenky se ve vás během poskytování sociálního poradenství objevují?
DVO 1b: Jak prožívají poskytování sociálního poradenství klienti? (emoční složka postoje)		
Pocity během kontaktu se sociálním pracovníkem	Jaké pocity klient zažívá během kontaktu se sociálním pracovníkem?	Můžete, prosím, popsat, jaké pocity zažíváte během kontaktu se sociálním pracovníkem?
Myšlenky během kontaktu se sociálním pracovníkem	Jaké myšlenky se u klienta během kontaktu se sociálním pracovníkem objevují?	Zkuste si vybavit, jaké myšlenky se u vás během kontaktu se sociálním pracovníkem objevují?
DVO 2a: Jaký názor mají sociální pracovníci na poskytování sociálního poradenství? (kognitivní složka postoje)		

Význam poskytování sociálního poradenství	Jak sociální pracovníci nahlíží na význam poskytování sociálního poradenství?	Můžete se, prosím, pokusit vyjádřit, jak nahlížíte na význam poskytování sociálního poradenství?
Přínos poskytování sociálního poradenství	Jaký spatřují sociální pracovníci přínos poskytování sociálního poradenství?	Zkuste, prosím, vyjádřit, jaký spatřujete přínos v poskytování sociálního poradenství?

DVO 2b: Jaký názor mají klienti na poskytování sociálního poradenství? (kognitivní složka)

Indikátory	Operacionalizovaná otázka	Dotazovací otázka
Význam poskytování sociálního poradenství	Jak klienti nahlíží na význam poskytování sociálního poradenství?	Jak, prosím, nahlížíte na význam práce sociálního pracovníka?
Přínos poskytování sociálního poradenství	Jaký klienti spatřují přínos práce sociálního pracovníka?	Zkuste, prosím, vyjádřit, jaký spatřujete přínos práce sociálního pracovníka?

DVO 3a: Jak postupují sociální pracovníci při poskytování sociálního poradenství? (konativní složka postoje)

Průběh žádosti o radu a pomoc	Jak z pohledu sociálního pracovníka probíhá situace, kdy se na něj obrátí klient se žádostí o radu a pomoc?	Zkuste si, prosím, vybavit, jak probíhá situace, kdy se na vás obrátí klient se žádostí o radu a pomoc?
-------------------------------	---	---

DVO 3b: Jak z pohledu klientů postupují sociální pracovníci při poskytování sociálního poradenství?

Průběh žádosti o radu a pomoc	Jak z pohledu klienta probíhá situace, kdy se na sociálního pracovníka obrátí se žádostí o radu a pomoc?	Zkuste si, prosím, vybavit, jak probíhá situace, kdy se na sociálního pracovníka obrátíte se žádostí o radu a pomoc?
-------------------------------	--	--

Stat'

Úvod

Tématem diplomové práce je poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností z pohledu sociálních pracovníků a klientů.

Poskytování sociálního poradenství lze považovat za jednu ze základních služeb, která je klientovi prostřednictvím sociálního pracovníka poskytována. Poradenství poskytuje potřebné informace, které přispívají k předcházení a k řešení nepříznivé životní situace. Poradenství je definováno v zákoně o sociálních službách a rozdělujeme ho na základní a odborné. Základní sociální poradenství poskytuje základní informace, které jsou potřebné k řešení nepříznivé životní situace a je poskytováno všemi poskytovateli sociálních služeb bez ohledu na zaměření poskytované služby. Odborné sociální poradenství se pak zaměřuje na potřeby konkrétních sociálních skupin.

Toto téma se zajímá o práci sociálních pracovníků, zda ji vykonávají dostatečně efektivně a podávají klientům relevantní informace a dále pak o to, jak poskytování sociálního poradenství na klienty působí, zda jim pomáhá s řešením jejich nepříznivé životní situace. Tato oblast mě zaujala na základě absolvování praxí během bakalářského studia, kdy jsem měla možnost se s těmito pracovníky setkat a poznat jejich práci zblízka. Dalším impulsem pro zaměření diplomové práce na toto téma byl i fakt, že spousta lidí v mém okolí si stěžovala na přístup sociálních pracovníků, kdy mají pocit, že se jim v důsledku nedostatečné vzdělanosti a nekompetentnosti sociálních pracovníků dostává neúplných informací nebo informací, které jsou zastaralé a neadekvátní vůči jejich aktuálním potřebám v dané situaci. Rozhodla jsem se tedy přijít celé věci na kloub a zjistit, jak poskytování sociálního poradenství vnímají sami sociální pracovníci a jak klienti.

Všechny tyto faktory stály u vzniku hlavní výzkumné otázky, která zní: „Jaký je postoj sociálních pracovníků a klientů k poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností ve vybrané lokalitě?“ Odpověď na tuto otázku se pokusím najít prostřednictvím kvalitativní výzkumné strategie a s hledání odpovědí mi pomohou dílčí výzkumné otázky, které se zaměřují na to, jak sociální pracovníci a klienti prožívají poskytování sociálního poradenství, jaký názor mají na jeho poskytování, jak sociální pracovníci v průběhu poskytování poradenství postupují a jak to vidí klienti.

Diplomová práce se skládá ze tří hlavních částí. První část se zabývá teoretickým rámcem, který je rozdělen do šesti kapitol a umožňuje čtenáři zasloužit do dané problematiky. První kapitola se zaměřuje na výkon sociální práce na obci s rozšířenou působností, druhá kapitola popisuje odbor

sociálních věcí obce s rozšířenou působností, třetí kapitola pojednává o sociálních pracovnících. Tématem čtvrté kapitoly jsou klienti sociálních pracovníků, pátá kapitola je věnována poskytování sociálního poradenství a v poslední, šesté, kapitole je popisována problematika postoje.

Druhá část práce má název metodologie výzkumu a je v ní představen design výzkumného šetření, který je opěrným bodem pro přípravu a realizaci výzkumu. Blíže je zde popsán cíl výzkumu, operacionalizace, výběr výzkumné strategie, technika sběru dat, jednotka zkoumání a jednotka zjišťování, zpracování dat a organizace výzkumu.

Třetí část se zaměřuje na empirii výzkumu, ve které je představena interpretace dat vycházející z analýzy rozhovorů s pěti sociálními pracovníky a pěti klienty.

Teoretická část

1 Výkon sociální práce na obci s rozšířenou působností

Výkon sociální práce na obci je stanoven zákonem, především se jedná o zákon č. 108/2006, Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a dále pak zákon č. 111/2006, Sb., o pomoci ve hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Výkon sociální práce na obcích spočívá především v poskytování bezplatného základního sociálního poradenství, ve výkonu práce orgánu sociálně-právní ochrany dětí, ve výkonu sociální práce v rámci sociálních služeb, v provádění depistáže jakožto základního nástroje pro vyhledávání klientů, kteří by mohli být ohroženi sociálním vyloučením, dále pak ve spolupráci s úřady práce ohledně pomoci ve hmotné nouzi, v řešení krizových situací klientů a tedy i v přímé sociální práci s nimi, dále v provádění sociálního šetření, ve spolupráci s neziskovými organizacemi. (Zákon o sociálních službách, 2016)

Podle rozsahu výkonu státní správy se obce člení na obec se základním rozsahem přenesené působnosti (1. stupeň), obec s pověřeným obecním úřadem (2. stupeň) a na obec s rozšířenou působností (3. stupeň). (Zákon o obcích, 2016) Obec se základním rozsahem přenesené působnosti neboli obec prvního stupně, znamená, že obec spravuje své záležitosti samostatně. Pověřený obecní úřad, neboli obec druhého stupně, vedle přenesené působnosti základního rozsahu vykonává další ve svěřeném rozsahu přenesenou působnost ve správním obvodu, který je určen prováděcím právním předpisem. Obce s rozšířenou působností vykonávají zákonem stanovený rozsah přenesené působnosti pro více obcí ve správním obvodu určeném vyhláškou Ministerstva vnitra. (Koudelka, 2006)

Obec může disponovat samostatnou nebo přenesenou působností. Přenesená působnost je státní správa svěřená obcím, která je stanovena zvláštními zákony na základě čl. 105 Ústavy ČR, a

znamená, že obec vykonává státní správu, kterou na obec deleguje stát. Samostatná působnost je vymezena zákonem o obcích §35 a znamená, že státní orgány mají dovoleno zasahovat do samosprávy obcí jen tehdy, pokud to vyžaduje ochrana zákona a jen takovým způsobem, jaký určuje zákon. (Koudelka, 2006)

Obec má také své kompetence v sociální oblasti, kde se zaměřuje na realizaci sociální politiky, která se zabývá problematikou stárnutí populace, chudoby, dále pak zdravotní politikou, a aktivní politikou zaměstnanosti.

2 Odbor sociálních věcí obce s rozšířenou působností

Tento odbor zajišťuje sociální péči jednak pro občany daného města, a dále pak pro obce správního obvodu obce.

Odbor pracuje v rámci přenesené a samostatné působnosti. V přenesené působnosti odbor vykonává kompetence podle §91 odst. 6 a §92 zákona č. 108/2006, Sb., o sociálních službách. Odbor rozhoduje o poskytnutí a výplatě sociálních dávek, dále pak ustanovuje zvláštního příjemce dávek důchodového pojištění, organizuje a provádí sociální zabezpečení. Dále v přenesené působnosti řídí a kontroluje výkon státní správy na úseku sociální práce vedoucí k sociálnímu začleňování osob, angažuje se v oblasti pomoci v hmotné nouzi, snaží se sjednotit používání metod sociální práce, poskytuje základní sociální poradenství. Odbor je také oprávněn připomínkovat právní předpisy v oblasti sociálního zabezpečení a v rámci této působnosti zaměřuje na Romy – monitoruje sociálně vyloučené romské lokality a zajišťuje činnost koordinátora pro romské záležitosti. (Organizační řád, 2016)

V rámci samostatné působnosti odbor zpracovává dokumenty k protidrogové politice, spolupracuje s poskytovateli sociálních a zdravotních služeb při řešení nepříznivé životní situace občanů, ve spolupráci s městskou policií a Policií ČR vyhledává ohrožené osoby nebo ohrožené lokality a v návaznosti na toto připravuje účinná opatření na řešení sociálně patologických jevů. Pracovníci odboru také vedou evidenci pohledávek vzniklých na odboru sociálních věcí, tj. pokuty v rámci přestupkových řízení a ve spolupráci s odborem finančním sledují jejich úhradu. (Organizační řád, 2016)

Další činností odboru sociálních věcí je OSPOD. Odbor poskytuje výchovnou a poradenskou pomoc rodinám, zastává funkci opatrovníka a poručníka, sleduje vývoj dětí ve výchově jiných osob než rodičů, realizuje opatření na ochranu dětí včetně podávání návrhů k soudu na omezení, zbavení nebo pozastavení rodičovské odpovědnosti. V oblasti náhradní rodinné péče odbor uzavírá dohody o výkonu pěstounské péče s osobou pečující. V oblasti sociální kurately pro děti a mládež OSPOD sleduje nepříznivé okolnosti působící na děti a mládež a snaží se je eliminovat. (Organizační řád, 2016)

Do samostatné působnosti spadá i otázka komunitního plánování. Navrátil (2001) uvádí, že komunitní plánování je jako metoda jedna z těch stěžejních metod sociální práce. Podstatou metody komunitního plánování je vybudovat systém rozhodování o sociálních službách, který bude postaven na spoluúčasti všech zainteresovaných aktérů – zadavatel, poskytovatel, uživatel sociálních služeb. Můžeme také říci, že komunitním plánováním zajišťujeme veřejné služby nebo veřejné statky, v zájmu těch, kdo je využívá. (Kubalčíková, 2003) Velkým pozitivem je, že se obyvatelé mohou zapojit do činnosti samosprávy, mohou vyjádřit svůj názor a podílet se na životě společnosti, ve které žijí. Příkladem může být aktivita s cílem udržet pečovatelskou službu a domov pro seniory.

3 Sociální pracovníci

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (2016) je pojem sociální pracovník definován jako pracovník, vykonávající sociální šetření, zabezpečující sociální agendu včetně řešení sociálně-právních problémů. Dále je to člověk, který poskytuje sociální poradenství, provádí depistážní činnost, poskytuje krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci. Zvláštní kapitolou pro výkon profese je odborná způsobilost, kterou stanovuje opět zákon o sociálních službách.

Pracovník by měl disponovat i určitými kompetencemi. Kompetence je definována jako schopnost naplnit požadavky povolání. Dále toto slovo znamená jednat odpovědně, být způsobilý nebo oprávněný. (Havrdová, 1999) Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (2016), je stanoveno, že do kompetencí sociálního pracovníka patří i jeho bezúhonnost (tzn. pracovník nebyl trestán a má čistý Rejstřík trestů), zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

Dá se tedy říci, že kompetence jsou funkcionální projev profesionální role. Může to také být schopnost a způsobilost pracovníka zvládat činnosti, související s jeho funkcí, hlavně pak schopnost přenášet své vědomosti a dovednosti do nově vznikajících činností v jeho profesi. (Truhlářová, 2003)

Existuje i několik typů sociálních pracovníků. Řezníček (1994) uvádí, že sem spadá pečovatel, zprostředkovatel služeb, učitel sociální adaptace, terapeut, případový manažer, manažer pracovní náplně, personální manažer a administrátor. Matoušek (2003) vymezuje jinou škálu pracovníků, a to pracovníka angažovaného, radikálního, byrokratického a profesionálního.

K práci sociálních pracovníků se vztahuje také dodržování etického kodexu. Etické normy, které musí sociální pracovník při své profesi dodržovat, zahrnují hlavně práva klienta na seburčení, jeho ochranu a velká pozornost je také směřována k profesní etice. (Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, 2012) Etický kodex sociálních pracovníků byl založen z důvodu, že moc může být zneužita, proto je nutné mít kodex, který reguluje jednání členů. Profesní etický kodex je formální (psaný) a neformální (nepsaný). Etický kodex sociálních pracovníků České

republiky byl schválen Společností sociálních pracovníků s účinností od 20.5.2006. Tento kodex je rozdělen do několika částí – etické zásady, pravidla etického chování sociálního pracovníka, etické problémové okruhy a postupy při řešení etických problémů.

S výkonem sociální práce souvisí i hodnotový systém. Nečasová (2001) říká, že hodnoty jsou normativní standardy vycházející z morálky, které ovlivní naše rozhodnutí pro jednu z možností jednání. Hodnoty jsou důležité proto, že ovlivňují povahu sociální práce, a také povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem a mezi sociálním pracovníkem a společností.

Práci sociálního pracovníka také může ovlivnit syndrom vyhoření. Je to hlavně psychický stav, prožitek vyčerpání, vznikající v důsledku nadměrných psychických a emocionálních nároků. Jednou z hlavních příčin vzniku syndromu je chronický stres. Člověk má pocit celkového vyčerpání, dochází k utlumení celkové aktivity, nastává ztráta zájmu o profesi. Mezi fyzické příznaky patří bolesti hlavy, bolesti u srdce, poruchy spánku, bolesti svalů. (Křivohlavý, 2012) Mezi vnitřní příčiny řadíme např. workoholismus a přehnané požadavky na vlastní dokonalost. Do vnějších příčin zahrnujeme např. ignoraci základních osobních potřeb, špatnou organizaci práce, stále se opakující činnost, nízké ohodnocení. (Kebza, 1998)

4 Klienti sociálních pracovníků obce s rozšířenou působností

Klient neboli uživatel sociálních služeb, je subjekt, který využívá sociální služby. Může to být osoba, rodina, skupina nebo i komunita. (Matoušek, 2016)

Pružinská a Gabura (1995) uvádí několik typů klientů, se kterými se pracovník může setkat. Je to klient nedobrovolný, v odporu, mlčenlivý, v depresi, suicidiální, manipulativní a agresivní.

Důležitým pilířem fungování sociální práce je vztah klient – sociální pracovník. Matoušek (2003) vytvořil pět metod tvorby pozitivního vztahu - slovní podpora, parafrázování projevu, zrcadlení, oční kontakt a sladění tempa a stylu řeči.

Také sociální pracovník není neomylný, a i on se může v procesu tvorby vztahu s klientem dopustit několika chyb. Novosad (2000) sestavil žebříček těch nejčastějších - dogmatismus a dirigování, blesková diagnóza, bagatelizace, nachytání, zveličování zásluh, moralizování, monolog, racionalizace, projekce a identifikace, abstrakce, chození kolem horké kaše.

Vybraným typem klientů jsou z mnoha důvodů specifčnosti této cílové skupiny matky samoživitelky. Pracovníci zde řeší problém se zaměstnáním, s bydlením, s navazováním sociálních vztahů, s financemi, s čerpáním sociálních dávek, ale zaměřují se také na potřeby dítěte, rozvodové řízení, svěřeni dítěte do péče.

5 Poskytování sociálního poradenství

Sociální poradenství dělíme na základní a odborné, individuální a skupinové, ambulantní a terénní a dle činnosti sociálního pracovníka. (Základy sociální práce, 2009)

Mezi zásady poradenského procesu řadíme svobodu klienta, respekt ke klientovi, důvěrnost, spolupráci, pravdu s perspektivou, optimistickou budoucnost a porozumění. (Drapela, Hrabal, 1995)

Poradenský proces má i své fáze, kam řadíme první kontakt, identifikaci problému, volbu cíle a alternativ řešení, klientovo rozhodnutí a podporu klienta pracovníkem. (Drapela, Hrabal, 1995)

Poradenský proces probíhá prostřednictvím poradenského rozhovoru, který by měl klientovi pomoci pochopit jeho problém a zajistit mu psychosociální podporu. (Pružinská, Gabura, 1995)

Matějček, Márová a Radvanová (1992) sestavili škálu chyb, kterých se zde pracovník může dopustit, jedná se o rutinu, vševědoucnost, moralizaci, bagatelizaci, záchranu, soucit, projekci a identifikaci.

Důležitou roli v poradenském procesu hraje i komunikace. Mezi základní cíle komunikace patří především získávat informace o druhých lidech nebo věcech, vytvářet vztahy s dalšími lidmi, naslouchat ostatním, posilovat nebo měnit postoje a chování druhých lidí a těšit se z přítomného okamžiku. (Ostřížek, 2010)

V komunikaci můžeme narazit na bariéry. Dle DeVita (2011) to jsou bariéry fyzikální, psychické, sémantické, fyziologické.

Důležitým prvkem v komunikaci je proces naslouchání, který je složen z pěti fází, a to příjem informací, porozumění obsahu, zapamatování obsahu, vyhodnocení a zpětná vazba. (Hodaňová, 2003)

6 Postoj

Hayesová (2000) uvádí, že postoj je naučená predispozice k nepříznivé reakci na daný objekt nebo událost. Dále klade důraz na to, že postoje jsou naučené, konzistentní a týkají se příznivých i nepříznivých reakcí. Postoj můžeme také definovat jako tendenci reagovat stejným způsobem na věci a osoby kolem sebe.

Nakonečný (2009) uvádí, že postoj vyjadřuje hodnotící vztahy, neboť poukazuje na to, co přitahuje naši pozornost a co si zapamatováváme. S postojem tedy souvisí i motivy, názory a hodnoty.

Co se týče struktury postoje, tak literatura pojednává o třech složkách – kognitivní (poznávací), emocionální (citová) a konativní (motivační). Emocionální složka obsahuje emoce, které objekt postoje v subjekt vyvolává. Kognitivní složka se zabývá názory a myšlenkami, které máme o objektu postoje. Konativní složka vyjadřuje snahu chovat se vůči objektu postoje určitým způsobem. (Nakonečný, 2009)

Metodologická část

7 Metodologie výzkumu

Cílem výzkumu je najít odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zní: „Jaký je postoj sociálních pracovníků a klientů k poskytování sociálního poradenství na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností ve vybrané lokalitě?“ Operacionalizovány byly tyto dílčí výzkumné otázky:

DVO 1a: Jak prožívají poskytování sociálního poradenství sociální pracovníci?

DVO 1b: Jak prožívají využívání sociálního poradenství klienti?

DVO 2a: Jaký názor mají sociální pracovníci na možnosti poskytování sociálního poradenství?

DVO 2b: Jaký názor mají klienti na možnosti poskytování sociálního poradenství?

DVO 3a: Jak postupují sociální pracovníci při poskytování sociálního poradenství?

DVO 3b: Jak z pohledu klientů postupují sociální pracovníci při poskytování sociálního poradenství?

Operacionalizací rozumíme převod teoretických pojmů do jejich empirické podoby, tedy do podoby indikátorů, které jsou pozorovatelné. (Hendl, 2005)

Pro výzkumné šetření byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, kdy nejde o měření četnosti určitého jevu, ale o zjišťování nových kvalit. (Disman, 2002) Získaná data jsou pak málo reliabilní, tzn. jsou platná jen pro vybrané výzkumné jednotky a vybranou dobu. Naopak výzkumná strategie je vysoce validní, tzn. nastává shoda výsledků se skutečností a autentičností provedených výpovědí. (Hendl, 2005) Dále byl zvolen akční výzkum, který řeší lokální praktické problémy a snaží se o změnu stavu. (Hendl, 2005)

Technikou sběru dat byl zvolen polostandardizovaný rozhovor s předem připraveným scénářem otázek.

Jednotkou zjišťování jsou vybraní sociální pracovníci a klienti a jednotkou zkoumání je postoj sociálních pracovníků a klientů k poskytování sociálního poradenství.

Zpracování dat je realizováno pomocí techniky otevřeného kódování. (Hendl, 2005)

Co se týče organizace výzkumu, tak probíhal v listopadu 2016 a rozhovory byly uskutečněny s pěti sociálními pracovníky a pěti klienty.

Interpretační část

8 Interpretace výzkumu

Interpretační část diplomové práce je rozdělena do tří hlavních kapitol, které kopírují tři dílčí výzkumné otázky, a dále pak do několika podkapitol, které kopírují rozdělení dílčích výzkumných otázek na oblast pro klienty a na oblast pro sociální pracovníky. První kapitola se tedy věnuje

oblasti prožívání poskytování sociálního poradenství, druhá kapitola je zaměřena na názor poskytování sociálního poradenství a třetí kapitola se zabývá tématem postupu sociálního poradenství. Jednotlivé kapitoly, a tedy i jednotlivé dílčí otázky, korespondují se složkami postoje, což je emoční, kognitivní a konativní složka. Tato část práce se tedy zaměřuje na představení podstatných informací týkajících se interpretace dat z realizovaných rozhovorů se sociálními pracovníky a klienty. Každá podkapitola je uzavřena srovnáním názorů sociálních pracovníků a klientů, a dále závěrem, který přináší odpověď na dílčí výzkumnou otázku.

Odpověď na dílčí výzkumnou otázku ve znění: „Jak prožívají poskytování sociálního poradenství klienti?“ mohu formulovat tak, že u klientek odboru sociálních věcí převažují pozitivní pocity z kontaktu se sociálním pracovníkem, ale někdy se objevují i pocity studu a zoufalství, pramenící z jejich nepříznivé životní situace, v důsledku které přichází na odbor pro radu. Bez ohledu na to, zda převažují negativní či pozitivní pocity z jednání, se objevuje myšlenka na to, aby jednání probíhalo hladce a rychle skončilo.

Odpověď na dílčí výzkumnou otázku ve znění: „Jak prožívají poskytování sociálního poradenství sociální pracovníci?“ mohu formulovat tak, že u sociálních pracovníků odboru sociálních věcí pocity z poskytování sociálního poradenství závisí na tom, zda jsou klientovi schopny samy poradit a zda se klient jejich radami řídí. Pokud jsou schopny poradit a klient se radami řídí, pak se u pracovníků objevují pozitivní pocity. V opačném případě jsou to pocity negativní. Myšlenky se u pracovníků objevují vždy směrem ke klientovi, ve smyslu, jak mu co nejlépe pomoci, pracovníci vzpomínají i na minulé případy a uvědomují si, že se některé opakují.

Odpověď na dílčí výzkumnou otázku ve znění: „Jaký názor mají klienti na poskytování sociálního poradenství?“ mohu formulovat tak, že klientky odboru sociálních věcí zastávají názor, že význam práce sociálního pracovníka spočívá v pomoci klientovi vyřešit svou situaci, aby se uměl orientovat a správně postupovat při řešení svého problému. Dále je pro ně přínosné, že tady pro klienta existuje bezplatná a dostupná pomoc pro řešení jeho problému a že se jim dostane odborné rady.

Odpověď na dílčí výzkumnou otázku ve znění: „Jaký názor mají sociální pracovníci na poskytování sociálního poradenství?“ mohu formulovat tak, že podle pracovníků význam poskytování sociálního poradenství spočívá v tom, že se klientovi dostane odborných informací, které mu pomohou vyřešit jeho nepříznivou životní situaci. Za přínosné pracovníci shledávají také předávání informací klientovi, díky čemuž se klient poučí do budoucna a naučí se podobné situace řešit a také se tím pomohou vyřešit jeho aktuální problémy, se kterými za pracovníci přichází.

Odpověď na dílčí výzkumnou otázku ve znění: „Jak z pohledu klientů postupují sociální pracovníci při poskytování sociálního poradenství?“ mohu formulovat tak, že klientky v případě potřeby odborné pomoci klienty přichází na odbor sociálních věcí, kde se pracovníci svěří se svým

problémem, popíšu svou nepříznivou životní situaci a následně společnými silami hledají odpovídající řešení. Pokud je potřeba, pracovnice klientkám poskytne příslušný formulář a je nápomocna při jeho vyplňování. Pokud není v silách pracovnice klientce pomoci, dostane kontakt na kompetentnější organizaci.

Odpověď na dílčí výzkumnou otázku ve znění: „Jak postupují sociální pracovníci při poskytování sociálního poradenství?“ mohu formulovat tak, že sociální pracovnice přijme klienta buď po telefonu, nebo s ním komunikuje prostřednictvím e-mailu a nebo zde probíhá osobní setkání. Při osobním setkání pracovnice klienta vyzve k definování jeho problému a často následuje diskuze na danou zakázku. Pokud je v silách pracovnice klientovi pomoci, dostane se mu slovní rady, potřebných dokumentů s nabídkou pomoci jejich vyplnění. Pracovnice se řídí tím, že klient by nikdy neměl odejít neuspokojen, tzn. pokud není v silách pracovnice klientovi pomoci, odvádí klienta osobně na kompetentnější pracoviště nebo na něj předá klientovi kontakt.

Závěr

Z výzkumu vyplynulo, že postoj klientek k poskytování sociálního poradenství je takovýto. Ačkoliv mají klientky někdy pocit, že se jim pracovnice dostatečně nevěnuje nebo je odbývá, tak ve výsledku převažují pozitivní pocity z jednání. Na těchto pozitivních pocitech ale nezávisí hlavní přání klientek, což je prožít hladký průběh jednání a mít ho brzo za sebou. Postoj klientek je také pozitivní v tom, že práci sociálního pracovníka vnímají jako přínosnou a nápomocnou v řešení nepříznivé životní situace. Klientky také oceňují bezplatnou a dostupnou pomoc. Avšak i zde se v některých částech výpovědí objevovala negativní zkušenost s jednáním s pracovníkem, která byla ale později vyvážena přístupem jiného pracovníka.

Z výzkumu dále vyplynulo, že postoj sociálních pracovnic k poskytování sociálního poradenství je následující. Pracovnice během své práce zažívají různé pocity, které závisí na tom, s jakou situací za nimi klient přijde a zda jsou samy schopny mu pomoci. Pokud tomu tak je, pracovnice zažívají pozitivní pocity a nejsou tolik ohroženy syndromem vyhoření. Vždy jednají v zájmu klienta a snaží se, aby z jejich kanceláře neodcházel neuspokojen, pokud mu nedokážou samy pomoci, alespoň předají kontakt na kompetentnější organizaci. Pracovnice také na sociální poradenství nahlíží jako na významnou činnost z důvodu, předají klientovi takové informace a rady, které mu pomohou dostat se z nepříznivé životní situace a vzít si poučení do budoucna. Při jednání s klientem klienta vyslechnou a vždy se snaží nalézt řešení jeho situace.

Co se týče aplikačního potenciálu práce, tak práci bych určitě nechala k nahlédnutí na odboru sociálních věcí. Na delší prostudování bych přistoupila u vedoucího odboru, který by si tak mohl ujasnit, jaký mají jeho zaměstnankyně postoj ke své práci, a zjistil by, že se vždy snaží jednat v zájmu klienta a maximálně mu pomoci. Pracovnice by si z práce mohly vzít poznatky o tom, jak

na jejich práci, na poskytování sociálního poradenství, nahlíží klientky a mohly by zlepšit to, co některé klientky ve výpovědích uvádí jako problematické, např. komunikační bariéry. Práci bych poskytla k nahlédnutí i klientkám, které by se zde mohly dočíst názory pracovníků, které by jinak neměly šanci zjistit, přece jen při samotném jednání se probírají jiná témata. Klientky by se zde dozvěděly, že ačkoliv někdy mají pocit, že tomu tak není, tak že sociální pracovníce se vždy snaží jednat v zájmu klienta a vždy se mu snaží nějakým způsobem pomoci. Myslím si tedy, že nahlédnutí do této práce by bylo přínosné jak pro klientky, tak pro pracovníce.