



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Zdravotně sociální fakulta

Katedra sociální práce

Bakalářská práce

Očekávání žen/klientek od odborného sociálního poradenství v jejich obtížné životní situaci

Vypracovala: Bc. Nikola Erhartová

Vedoucí práce: doc. PhDr. Adéla Mojžíšová, Ph.D.

České Budějovice 2015

Abstrakt

Díky sociálním službám, které jsou vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je pomáháno klientům různých cílových skupin. Mezi poskytované služby patří také odborné sociální poradenství. Prostřednictvím odborného poradenství je pomáháno osobám, které se nacházejí v nepříznivých sociálních situacích.

Bakalářská práce s názvem *Očekávání žen/klientek od odborného sociálního poradenství v jejich obtížné životní situaci* si klade za cíl postihnout, jaký druh či formu pomoci klientky očekávají.

Práce je rozdělena na dva velké celky. Teoretická část je tvořena čtyřmi hlavními kapitolami. První kapitola nese název Poradenství v sociálních službách. V rámci kapitoly je vymezeno odborné sociální poradenství a s ním spojená témata jako poradenský vztah, odbornost a osobnost poradce, poradenský rozhovor a práce se zakázkou. Ve druhé kapitole je osvětlen termín obtížná životní situace. Ve třetí kapitole je výčet situací, které lze považovat v životě ženy za obtížné. Také je u každé cílové skupiny nastíněna možná podpora a pomoc v rámci sociální práce. Jako poslední navazuje kapitola o Poradně Eva při Diecézní charitě České Budějovice. Výzkumná část se opírá právě o tuto poradnu, ve které jsou registrovány jako klientky respondentky výzkumu.

Praktická část stojí na realizovaném kvalitativním výzkumu. V rámci kvalitativního výzkumu byly provedeny polostrukturované rozhovory se šesti respondentkami. Výzkumný soubor respondentek byl zvolen metodou Záměrného výběru přes instituce. Tato metoda je vhodná právě v případech, kdy je vzorek tvořen jen klienty daného zařízení. Rozhovory byly se souhlasem respondentek nahrávány na diktafon a následně byla provedena jejich transkripce do písemné podoby. Písemný text byl zpracován pomocí otevřeného kódování. Analýzou dat byly identifikovány čtyři kategorie, které se vážou ke stanovené výzkumné otázce. Těmito kategoriemi jsou: Očekávaný druh pomoci, Očekávání ve vztahu k pracovišti, Očekávání ve vztahu k sociálním pracovnícím a Emoce, které se vážou k poradenskému procesu.

Tyto kategorie vznikly až po samotném sběru dat, kdy byl analyzován nejdříve každý rozhovor zvlášť a následně byly porovnávány rozhovory vzájemně mezi sebou.

Výsledky výzkumu tak ukázaly, že respondentky v rámci odborného sociálního poradenství chtějí pracovat zejména na tématech, kterými jsou příspěvky, dávky, finance a s nimi spojená dluhová problematika a zaměstnání. V ojedinělých případech respondentky řešily také rozvod a záležitosti týkající se jejich dětí: šikanu ve škole a zájmový kroužek pro nemocného syna. Dále se ukázalo, že je pro respondentky důležité, aby jim pracovnice v rámci řešení těchto oblastí pomáhaly s vyřizováním telefonátů a listin. Respondentky ale kromě sociálního poradenství očekávají také materiální pomoc v podobě potravin, školních pomůcek, hraček, kočárku a dalších věcí. Zdá se, že u některých respondentek má materiální pomoc stejnou nebo větší hodnotu než odborné poradenství. Za důležitou pomoc, kterou oceňují a očekávají ji i do budoucna, se ukazuje zprostředkování služeb od Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice. Respondentky mají možnost využít pro své děti dobrovolníky, výlety, kroužky nebo letní tábor.

Pomocí druhé identifikované kategorie, Očekávání ve vztahu k pracovišti, bylo zjištěno, že respondentky pracoviště vnímají jako Maják a Útočiště. Poradna je pro ně místem, od kterého očekávají jistotu, stabilitu, důvěru a bezpodmínečné přijetí. Respondentky dále očekávají dobře vedenou dokumentaci, která usnadní práci, a ony tak nebudou muset několikrát opakovat svou situaci novým pracovnícím. Jako zajímavé se ukázalo, že čtyři respondentky reflektovaly změnu sociálních pracovníků v rámci zařízení. Tato změna vedla u dvou respondentek ke zmatenosti.

Třetí důležitou identifikovanou kategorií, která také vypovídá o očekávání klientek, je Očekávání ve vztahu k sociálním pracovnícím. Od sociálních pracovníků se očekávají různé role a s nimi spjaté formy pomoci. Mezi role, které byly vymezeny, patří Odborník rádce, Mediátor, Řešitel, Iniciátor, Blízká osoba, Katalyzátor emocí, Obyčejný člověk a pak sociální pracovník jako Neznámý člověk. Přičemž tato role nebyla vždy vnímána pozitivně, protože je spojována s uschopňováním klientky a s vlastní zodpovědností.

Poslední doplňkovou kategorií je část Emoce, které se vážou k poradenskému procesu. U respondentek byla identifikována spokojenost, ocenění práce a vděk. Tato kategorie tak ukazuje, že respondentky jsou ve všech případech s pomocí, sociálními pracovníci a zařízením spokojené a že pomoc a práce pracovníků je hodnocena kladně.

Zjištěné výsledky mohou posloužit zejména jako zpětná vazba pro vedoucí a sociální pracovníce Poradny Eva při Diecézní charitě České Budějovice, ale i dalším zařízením s podobným zaměřením. Z výsledků také vyplývají doporučení, která by mohla pracovníkům posloužit při vedení dalších poradenských vztahů.

Klíčová slova

Obtížná situace v životě ženy, obtížná životní situace, pomoc v sociální práci, poradenství, Poradna Eva při Diecézní charitě České Budějovice.

Abstract

Clients of different target groups are helped by social services, which are defined by Act No. 108/2006 Coll., about social affairs. Services provided include also professional social counselling. This counselling is destined at people who are experiencing difficult social situations.

The aim of the bachelor thesis called „Expectations of Female Clients of the Professional Social Counselling In Their Difficult Life Situation“ is to cover what kind or form of help these clients expect.

The thesis is divided into two large parts. The theoretical part comprises of four main chapters. The first chapter is called „Counselling in Social Services“, and specifies professional social counselling and connected topics, such as counselling relationship, professionalism and personality of the counsellor, counselling dialogue and working with orders. The second chapter defines the term „Difficult Life Situation“. The third chapter lists situations which can be seen as difficult in the life of a woman. Possible support and help within social work is outlined for each target group, too. The last chapter covers work of Counselling Center Eva, Diocesan Charity in České Budějovice. The research part is based on findings from this counselling center, where the respondents of the research are registered as clients.

The practical part is based on realised qualitative research. Six respondents were questioned in semistructured interview in the qualitative research. The research group of respondents was chosen by the method of intentional selection through institutions. This method is suitable in cases when the research group is formed by clients of one particular organisation. The interviews were recorded, under the consent of the respondents, and transcriptions into written form were carried out subsequently. The written form was processed by open coding. Four categories connected to the research question were identified by the method of analysis. The categories are: Expected form of help, Expectations in relationship to the center, Expectations in relationship to the social workers, and Emotions connected to the process of counselling. These categories

arouse after the collection of data, where every interview was first analysed individually, then the interviews were compared with one another.

Results of the research showed that within the professional social counselling, the respondents are interested in covering the topics of benefits, doles, finances and debt counselling, as well as employment. In rare cases, respondents were also dealing with divorces and affairs connected to their children: bullying at school or choice of a hobby for an ill son.

It was further proved that it is important for the respondents to have assistance of the social workers when making phone calls and dealing with documents. Apart from social counselling, the respondents also expect material help in form of food, school materials, toys, prams and other things. It seems that the material aid has the same or more important value for some respondents. Very important aid, which is highly appreciated and expected for the future, appears to be the services of Voluntary Center of Diocesan Charity in České Budějovice. The respondents can use the help of volunteers for their children - trips, hobbies, summer camp.

The second identified category – Expectations in relationship to the center showed that the respondents see the center as a Lighthouse and Sanctuary. For them, the counselling center is a place where they hope to find assurance, stability, confidence and unconditional acceptance. The respondents also expect well-maintained documentation that eases their communication with the center in case they need to speak with a new worker. What came out as interesting is that four respondents reflected the change of social workers within the center. This change caused confusion to two of the respondents.

The third important identified category, which also brings evidence about expectations of female clients, is Expectations in relationship to the social workers. Different roles and forms of help are expected from the social workers. Among the roles defined belong Professional advisor, Mediator, Investigator, Initiator, Close person, Filter of emotions, Human being, and also social worker as a Strange person, which has not always been perceived as positive, as this is connected to declaration of the client as fit to work and her own responsibility.

The last additional category is Emotions connected to the counselling process. All the respondents expressed satisfaction, gratitude and appreciation of the work of the center. This category therefore shows that the respondents are satisfied with the help, the social workers, and the work of the center in all cases, and that the work of the social workers is evaluated positively.

The results can serve not only as feedback for the head office and all the workers of the Counselling Center Eva, Diocesan Charity in České Budějovice, but for other organisations with similar scope of activities. The results also bring recommendations which could be used by the social workers in their future counselling relationships.

Key words

Difficult situation in the life of a woman, difficult life situation, help in social work, counselling, Counselling Center Eva, Diocesan Charity in České Budějovice.

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 13. 8. 2015

.....

Nikola Erhartová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala paní doc. PhDr. Adéle Mojžíšové, Ph.D., za odborné vedení mé bakalářské práce, podnětné rady, opravy a přívětivý přístup.

Dále děkuji vedoucí Poradny Eva při Diecézní charitě České Budějovice Mgr. Lucii Kolářové za přístup k materiálům a pomoc při vyhledávání respondentek.

Taktéž děkuji všem respondentkám, které se zúčastnily výzkumu a poskytly mi tak mnoho cenných informací.

Obsah

Úvod.....	12
1 SOUČASNÝ STAV	14
1.1 Poradenství v sociálních službách.....	14
1.1.1 Vymezení odborného sociálního poradenství dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.....	14
1.1.2 Poradenský vztah.....	16
1.1.3 Odbornost a osobnost poradce.....	17
1.1.4 Poradenský rozhovor a pozorování	19
1.1.5 Práce se zakázkou klienta.....	19
1.2 Obtížná životní situace.....	21
1.2.1 Klient a jeho význam při posuzování životní situace.....	22
1.2.2 Životní prostředí klienta a jeho význam při posuzování životní situace.....	23
1.2.3 Posuzování životní situace	23
1.3 Sociální práce s klientkami v obtížné životní situaci	25
1.3.1 Ženy v osamění.....	25
1.3.2 Ženy bez domova	27
1.3.3 Ženy dlouhodobě nezaměstnané.....	28
1.3.4 Chudoba a zadluženost žen	30
1.3.5 Oběti domácího násilí.....	30
1.3.6 Ženy ve složité situaci z důvodu neplánovaného či nechtěného těhotenství..	32
1.4 Poradna Eva při Diecézní charitě České Budějovice.....	33
2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	35
2.1 Cíl výzkumu	35
2.2 Výzkumná otázka.....	35
3 METODIKA VÝZKUMU.....	36
3.1 Metoda sběru dat	36
3.1.1 Vlastní sběr dat	37

3.2 Výzkumný soubor	39
3.3 Metoda analýzy dat	42
3.3.1 Analýza dat pomocí otevřeného kódování	42
4 VÝSLEDKY	44
4.1 Očekávaný druh pomoci	44
4.1.1 Odborné sociální poradenství	44
4.1.2 Materiální pomoc.....	47
4.1.3 Jiné služby	49
4.2 Očekávání ve vztahu k pracovišti	50
4.3 Očekávání ve vztahu k sociálním pracovnícím.....	53
4.4 Emoce, které se vážou k poradenskému procesu	58
5 DISKUZE	60
6 ZÁVĚR	67
7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	70
8 PŘÍLOHY	76

Úvod

V dnešní době existuje mnoho zdrojů, které se věnují tématice odborného sociálního poradenství v rámci sociální práce. K dostání je také celá řada publikací, které se věnují oblastem sociální práce s úzce vymezenou klientelou. Mne ale zajímá, co vlastně očekávají klientky od odborného sociálního poradenství. Jaký druh pomoci vyžadují? Je rada to, co si chtějí z konzultace odnést nebo si přicházejí pro pomoc v úplně jiné podobě? A nezůstávají během konzultací ve vzduchu viset nevyslovená přání nebo žádosti ze strany klientek? Jen málo publikací nebo dílčích článků se věnuje právě této tématice. O tom, jak vytvořit s klientem vztah a jak pracovat na zakázce, toho už víme mnoho. Podle mne je ale také důležité podívat se na poradenský vztah a proces i z druhé strany, tedy z pohledu klienta.

V předchozím zaměstnání jsem pracovala jako koordinátorka dobrovolníků v Dobrovolnickém centru při Diecézní charitě České Budějovice a v rámci této práce jsem měla možnost seznámit se s pracovníci Poradny Eva. Poradna Eva je zařízení také při Diecézní charitě České Budějovice. Zaměstnankyně pomáhají ženám a dívkám, které se ocitly v obtížné životní situaci. Jedná se zejména o ženy dlouhodobě nezaměstnané, ženy zadlužené, ženy v nemoci, ženy bez domova a ženy v osamění. Na řešení jejich současné situace se podílejí právě sociální pracovníci tohoto zařízení. Ty jim prostřednictvím odborného sociálního poradenství nabízejí rady, podporu a pomoc. Pomoc může mít různé formy, například se jedná o dluhové poradenství, přímou materiální pomoc, aktivní pomoc při prosazování práv klientek, vyjednávání v jejich zájmu aj. Všechny tyto služby mají směřovat k podpoře klientek, k jejich lepší orientaci ve svých právech i povinnostech, a také k posilování jejich schopnosti zvládnout situaci, v níž se ocitly.

Velmi často diskutovaným fenoménem je syndrom vyhoření, který se zvoleným tématem nepochybně také souvisí. Poulin (1993) zjistil, že na syndromu vyhoření se podílí organizační faktory, osobnostní faktory pracovníka, ale i klienti. Já osobně se domnívám, že pokud se představy o poradenském vztahu a z něho vyplývající pomoci ze strany sociálního pracovníka a klienta liší, může být práce a s ní vynaložené úsilí

zbytečné nebo neúčelné. Pak pomáhajícímu pracovníkovi dochází elán, nadšení a nekládá do práce už tolik úsilí jako dříve. Jedná se tedy o určitý stav psychického vyčerpání a ztrátu nadšení pro práci. A právě z tohoto důvodu je důležité poznat očekávání žen/klientek od odborného sociálního poradenství. Skrze poznání očekávání, které může mít různé negativní i pozitivní formy, se můžeme přiblížit k pochopení situace těchto žen a můžeme lépe porozumět tomu, proč a za jakým účelem vlastně pomoc vyhledávají. Toto poznání může posloužit sociálním pracovnícům při budování vztahu a zejména při vytváření zakázky, a tím i předcházet třeba právě zmiňovanému syndromu vyhoření.

Teoretická část je tvořena čtyřmi hlavními kapitolami, jejichž názvy zní Poradenství v sociálních službách, Obtížná životní situace, Sociální práce s klientkami v obtížné životní situaci a Poradna Eva při Diecézní charitě České Budějovice. Právě z tohoto zařízení pocházejí respondentky výzkumu.

Praktická část je tvořena kvalitativním výzkumem, pomocí kterého se snažím odhalit očekávání a potřeby žen, jež se nacházejí v obtížné životní situaci ve vztahu k odbornému sociálnímu poradenství. Zajímá mne tedy, jaký druh pomoci ženy očekávají, vyžadují a přejí si. Metodou sběru dat je polostrukturovaný rozhovor, který poskytuje mnoho hloubkových informací. Tyto informace jsou následně analyzovány pomocí otevřeného kódování.

1 SOUČASNÝ STAV

1.1 Poradenství v sociálních službách

Prostřednictvím sociálního poradenství je pomáháno lidem při řešení jejich potíží. Potíže mohou být různého charakteru. Jsou vázány na vnější a vnitřní podmínky jedince. Hartl (2003) považuje poradenství za jednu z cest, jak pomáhat lidem překonávat jejich problémy, jak objasňovat cíle a jak jich dosahovat. Novosad (2009) vyjmenovává některé z oblastí, ve kterých se sociální poradenství uplatňuje. Jedná se například o sociální zabezpečení, bydlení, orientaci v systému sociální politiky, zaměstnávání a občanskou agendu.

1.1.1 Vymezení odborného sociálního poradenství dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Odborné sociální poradenství se řadí mezi tři základní oblasti sociálních služeb. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, mezi tyto služby dále patří sociální péče a sociální prevence. Všechny služby jsou poskytovány osobám, které se ocitly v nepříznivé životní situaci, kterou nejsou schopny řešit svépomocí. Sokol (2008) doplňuje, že sociální služby mají člověku pomáhat a mají podporovat jeho aktivitu vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace. Dále zdůrazňuje, že musí působit tak, aby byla podporována samostatnost, svébytnost, a aby byla chráněna důstojnost uživatele služby.

V sociálním poradenství rozlišujeme základní a odborné sociální poradenství. V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je v paragrafu 37 zakotveno, že základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace, které mají přispívat k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Toto poradenství je základní

činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

Odborné sociální poradenství je oproti tomu specifickým druhem sociálních služeb. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je odborné sociální poradenství poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin. Odborné sociální poradenství je poskytováno v občanských poradnách, manželských poradnách, rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. Dále zahrnuje sociální práci s osobami, jejich způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí tohoto odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek. Odborné i základní poradenství je poskytované bez úhrady. V paragrafu 37 (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) je dále specifikováno, že služba obsahuje tyto tři základní činnosti:

1. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.
2. Sociálně terapeutické činnosti.
3. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Konkrétní úkony jsou stanoveny vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Pro jednotlivé body se jedná o rozsah těchto úkonů:

1. Zprostředkování navazujících služeb.
2. Poskytování poradenství v oblasti orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání.
3. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

1.1.2 Poradenský vztah

Aby bylo poradenství či jiná forma sociální pomoci efektivní, musí vzniknout mezi sociálním pracovníkem a klientem kvalitní poradenský vztah. Pokud klient nezíská důvěru a nebude mít pocit bezpečí, je práce na jednotlivých tématech znemožněna nebo ztížena. Nosková, Štěpánová a Zita (2013) také vnímají důvěru jako základní element klientských vztahů. V sociální práci je adresátem důvěry klient, který by měl přijímat a vnímat pracovníka jako osobu důvěryhodnou. Autoři ale také k tomuto tématu dodávají, že v běžné praxi projevuje řada klientů nedůvěru. Míra nedůvěry ze strany klientů je vázána na druh sociální služby a dále souvisí s klientelou neboli cílovou skupinou, pro kterou je služba určena.

Každý poradenský vztah je ojedinělý a specifický díky osobnosti klienta a jeho zakázce. Stěžejní je, aby tento vztah dokázal klienta posunout dál a byl pro něj podporou.

O poradenském vztahu jako partnerství mezi pracovníkem a klientem hovoří Smutek a Smutková (2006). Klient je podle těchto autorů plně zahrnut do definice problému, stanovování cílů a má participovat na všech rozhodnutích. Smutek a Smutková (2006) zároveň ale také hovoří o nerovnováze moci mezi sociálním pracovníkem a klientem. Ta je způsobena odhalováním důvěrných informací ze strany klienta a jeho sociálního prostředí. Klient v interakci vystupuje jako laik a do určité míry závislá osoba. V této souvislosti zmiňuje Matoušek (2003) termín paternalistický vztah ke klientovi. V tomto pojetí je poradenský vztah přirovnáván ke vztahu rodiče k dítěti. Klient je vnímán jako osoba nesvéprávná nebo méně svéprávná a její potřeby tedy nemusejí být respektovány.

Výše zmiňovaní autoři tak poukazují na téma moci a užití kontroly v poradenském vztahu jako na dilema jednostrannosti nebo symetrického vztahu s klientem. V termínech nedirektivní a direktivní přístup v poradenství o tomto tématu hovoří Krutilová (2014). Podle autorky je nedirektivní přístup založen na respektu klientovy svobody a nezávislosti. Úkolem sociálního pracovníka je podněcovat jeho vlastní zdroje. Jde tedy o vztah dospělý-dospělý. Naproti tomu direktivní přístup je

charakteristický přesvědčením poradce, že on je expertem na daný problém, a tím i život klienta. Tento přístup založený na vztahu rodič-dítě je vhodný pro práci s určitými typy klientů, ale i u nich by mělo postupem času docházet k přebírání zodpovědnosti za vlastní život a s ním spojená rozhodnutí.

Ještě detailnější členění rolí sociálního pracovníka uvádí Matoušek (2005). Pracovník může být dle tohoto autora vnímán jako:

- Průvodce reálným světem – u služeb, které rozšiřují klientovo pole přirozeného světa. Uplatňováno v občanském poradenství, dobrovolnické pomoci, svépomocných skupinách aj.
- Průvodce po vnitřním světě klienta – při práci, jejímž cílem je podpora klientovy schopnosti reflexe vlastních potřeb a možností.
- Rodič – při poskytování přímé pomoci jako jsou potraviny, ubytování, finance. Tato role je někdy označována také jako zázračný pohádkový pomocník.
- Trestající autorita – je-li služba vnímána jako agresivní intervence.
- Vychovatel, učitel – při zařazení klienta do dlouhodobého intenzivního programu.
- Ochránce, obhájce, přímluvce – pokud pracovník ovlivňuje systém, jedná jménem klienta, prosazuje jeho zájmy, koordinuje služby aj.
- Dozorce – je-li klient umístěn do instituce ústavního typu.

1.1.3 Odbornost a osobnost poradce

Sociální práce se řadí mezi takzvané pomáhající profese a neodmyslitelně k ní patří jednání s klienty. Mühlpachr (2006) dokonce o sociální práci mluví jako o umění jednat s lidmi. Úkolem sociálního pracovníka je lidi vést, a to na základě získaných odborných znalostí a zkušeností ve vysokoškolském studiu a vlastní praxi. Ty aplikuje od začátku poradenského procesu při navazování kontaktu až po diagnostiku a výchovné působení. Krutilová (2014) tyto znalosti a zkušenosti dále identifikuje. Do jejich výčtu řadí tyto: kvalifikované rady, identifikaci problému a jeho vysvětlení

klientovi, navrhování možných řešení, čtení neverbálních signálů, schopnost analýzy a syntézy problému a osobní růst v kontextu celoživotního vzdělávání, umění vést rozhovor, umění klást otázky. Culley a Bond (2008) vidí účinnou komunikaci také jako jednu z nejdůležitějších kompetencí pracovníka. Umění vést rozhovor a další poradenské dovednosti se musejí pracovníci naučit. A k učení dochází dle autorů při propojování teorie s praxí a tím, že o práci pracovník přemýšlí.

Znakem odbornosti je také uvědomování si osobnostních limitů, neobjektivity a případně i zaujatosti (Krutilová, 2014). Úlehla (2004) pak odbornost chápe jako umění být prostředníkem mezi sociálními normami společnosti a přesvědčením klienta. Tomeš (2001) naproti tomu za odbornost považuje schopnost pracovníka diagnostikovat potřebu a navrhnout řešení situace konkrétního člověka, a to na základě znalostí sociologie, psychologie, zdravotní péče a dalších příbuzných oborů.

Je zřejmé, že každý z uvedených autorů vnímá odbornost odlišně. Odbornost je chápána jako umění jednat a komunikovat s lidmi nebo jako komplex naučených dovedností a znalostí, které jsou vázány na vzdělávací systém a získanou praxi.

Mühlpach (2006) uvádí pro výkon této profese nutné osobnostní charakteristiky poradce, kterými jsou přirozený takt, etický zájem, citlivost, upřímnost a ušlechtilost. Tyto charakteristiky by se daly shrnout pod nadřazený pojem lidskost. Krutilová (2014) výčet doplňuje o autentičnost, akceptující a neodsuzující přístup. Chybět nesmí ani srozumitelnost poradce ve vyjadřování, sebereflexe, vyrovnanost pracovníka a s ní spojená sebedůvěra. Dále pozitivní vnímání života, pravdivost a ochota spolupracovat.

Na důležitosti kvalifikovanosti poradce a jeho osobnostních charakteristikách se shodují všichni uvedení autoři, kteří se daným tématem zabývají. Pro všechny je osobnost poradce důležitým článkem při vytváření úspěšného procesu poradenství.

1.1.4 Poradenský rozhovor a pozorování

Hlavním nástrojem sociálního pracovníka v poradenském procesu je rozhovor. Díky rozhovoru může pracovník zjistit všechny potřebné informace a také může budovat s klientem důvěrný vztah. Vrtišková (2009) v rozhovoru odlišuje stránku věcnou, kdy jsou informace získávány a dodávány, a stránku sociálně emoční, která je dána postojem sociálního pracovníka ke klientovi, mírou direktivity a empatie. O empatii jako důležitém aspektu v sociální práci hovoří také Morrison (2007). Zároveň ale dodává, že je často opomíjena, a že na sociální práci by měl být u pracovníků kladen větší důraz.

Tyto vyjmenované faktory pak vytvářejí osobní styl vedení rozhovoru, který je pro pracovníka typický (Vrtišková, 2009).

Rozhovor je záměrně nebo bezděčně doplňován o pozorování klienta. Při pozorování klienta během konzultace pracovníka upoutají zejména nápadné projevy neverbální komunikace. Pokud neverbální komunikace nekoresponduje s verbálními výpověďmi, je to pro pracovníka signál, že by zde mohlo být něco v nepořádku či nesouladu. Culley a Bond (2008) v této souvislosti uvádějí, že nejenom nesouhlasná korespondence neverbální a verbální komunikace je hodna zkoumání. Také oblečení, tón hlasu, gestikulace a držení těla budou slovní výroky buď potvrzovat, nebo jim protiřečit.

Každý rozhovor se dělí do několika fází. Úlehla (2007) rozhovor člení na přípravu, otevření společné práce s klientem, dojednávání společné pozice pracovníka a objednávky klienta, samotný průběh rozhovoru a ukončení. Obecnější dělení uvádí Havránková (2003), která definuje fázi úvodní, jadernou a závěrečnou.

1.1.5 Práce se zakázkou klienta

Aby bylo poradenství úspěšné, musí si pracovník s klientem stanovit zakázku. Zakázka je cílem poradenského procesu, který má být naplněn. Na vyjednávání zakázky

má klient participovat, protože jen on je odborníkem na svůj vlastní život. To znamená, že jen klient ví, proč službu vyhledal a jakou pomoc ve své situaci očekává. Sociální pracovník je pak ten, který nastavuje mantinely, hranice a celé vyjednávání zakázky odborně koriguje. Květenská (2005) spatřuje jako změnu v sociálních službách právě v proměně uživatele z objektu péče na individuální subjekt, který má možnost službu ovlivňovat tak, aby vyhovovala jeho osobním potřebám. Vrtilšková (2009) dále upozorňuje, že klient je dnes vnímán jako individualita, ale také i jako součást systému. Také Matoušek (2005) zmiňuje, že dříve klientovy potřeby nebyly brány v potaz a byl vnímán jen v rámci svého problému či diagnózy.

Úlehla (2007) hovoří o objednávkách ze strany klienta a objasňování možností neboli nabídkách ze strany pracovníka. Objasňování a nabídka vycházejí z toho, že ne vždy klient ví, co může chtít, a často může mít mylné představy o možnostech pracovníka. Klient zpočátku může přijmout jen část z toho, co mu pracovník nabízí, a později může své přání rozšiřovat. Je také nutné počítat s tím, že ne vždy dokáže klient svou zakázku formulovat a objasnit, úkolem pracovníka tedy je, aby klientovi pomohl, podněcoval ho a ukazoval mu různé možnosti. Havránková (2003) pak vnímá rozhovor jako prostředek, jak odstranit klientovy nereálné naděje a očekávání.

Dilema nastává ve chvíli, kdy etický kodex sociálního pracovníkovi velí, aby klientovi pomáhal z perspektivy jeho dlouhodobých zájmů, klient ale naopak očekává jasnou a rychle uskutečnitelnou radu (Musil, Nečasová, 2008). Někdy klienti také očekávají rychlou pomoc například v podobě materiálního zabezpečení či finančního zabezpečení. Tento druh pomoci ale často nekoresponduje s cíli a duchem organizace, která se snaží dosáhnout u klienta nezávislosti. Samostatnost jako nižší závislost na okolí vnímá také Sobek a kol. (2010). Zvládnutí rizikových situací vede k nižší závislosti člověka na jeho okolí. A samostatnost má většinou pozitivní vliv na prožívání kvality života. Sociální služby se tak snaží této samostatnosti a nezávislosti u svých klientů dosáhnout. Aby tohoto cíle dosáhly, musí ke klientovi v jeho situaci přistupovat s realistickým přístupem a podporovat ho při zvládnání potíží.

Vyjednávání zakázky je ukotveno také ve Standardech kvality sociálních služeb, a to v Procedurálních standardech, které stanovují postupy pro poskytování kvalitní

sociální služby. Ve standardu číslo 3, který nese název Jednání se zájemcem o službu, je napsáno, že sociální pracovník musí zjistit, co zájemce od sociálních služeb očekává. Následně mají společně formulovat, jakým způsobem bude poskytovaná služba cíle naplňovat. Zájemce o službu formuluje své požadavky a pak záleží na poskytovateli, nakolik je schopen požadavky splnit a poskytnout sociální službu. Definování osobního cíle uživatele je vždy věcí individuální a nekončí uzavřením smlouvy. Je to průběžná činnost, protože osobní cíle se mohou v čase proměňovat v závislosti na vnějších a vnitřních podmínkách (Sokol, 2008).

Zakázka tedy vymezuje cíl a oblast spolupráce a může se v průběhu poradenského procesu proměňovat. Často jsou stanoveny také malé dílčí cíle, které lze snáze kontrolovat a dosahovat jich. Každý malý dosažený cíl motivuje k další spolupráci a směřuje k naplnění většího cíle, který může být dlouhodobějšího charakteru. Úlehla (2007) vysvětluje, že formulace cíle je důležitá k tomu, aby bylo možné posoudit, kdy nastává pokrok ve spolupráci a zda je problém u konce. O stanovení cílů a tzv. metodě SMART hovoří Krutilová (2014). Cíle by měly být podle této autorky specifické neboli konkrétní, měřitelné, akceptovatelné, realistické a termínované.

Výstižnou definici zakázky, která shrnuje všechny uvedené body, uvádí Zatloukal (2008): zakázkou je smluvní vztah mezi pracovníkem a klientem, kdy je stanoveno, jaké jsou dílčí cíle společné práce, jakými metodami na nich bude pracovník a klient pracovat, jak oba poznají, že jejich spolupráce je úspěšná, a podle jakých kritérií či okolností lze rozhodnout, že lze spolupráci ukončit.

1.2 Obtížná životní situace

Někteří lidé se ocitají v obtížných životních situacích. Nepříznivé situace mohou vzniknout vlivem vnitřních dispozic, tedy osobností klienta, vlivem vnějších příčin nebo také jejich kombinací. Mühlpachr (2006) označuje zvláštní sociální situaci nebo

problém jako sociální případ. Sociální případ podle něj vzniká tehdy, jakmile člověk svými silami a schopnostmi nezvládá překonávat překážky, které se v jeho životě vyskytly.

V sociální práci lze obecně za nepříznivou situaci považovat například nezaměstnanost, potíže s bydlením či financemi nebo domácí násilí. Všechny situace jsou charakteristické tím, že jsou pro jedince náročné a stresující. Jsou mimo běžnou normu a mohou na sebe nabírat další obtíže. Dalším specifickým je neschopnost čelit těmto situacím vlastními silami.

Janebová (2010) přichází s definicí situace klienta či klientky a vymezuje ji jako určitý výsek reality, ve kterém se osoba v prostředí nachází. Tato situace klienta či klientky by měla být předmětem porozumění sociálních pracovníků.

Navrátil (2005) považuje sociální práci v kontextu politiky pro život jako instrument, který pomáhá klientům reflektovat právě jejich životní situace a následně jim umožňuje činit na podkladě reflexe potřebná rozhodnutí týkající se organizace jejich života.

1.2.1 Klient a jeho význam při posuzování životní situace

Různorodé okolnosti mohou být příčinou vzniku nepříznivé sociální situace. Mezi okolnosti, které se týkají vnitřních charakteristik jedinců, řadí Musil (2004) tyto faktory: špatný zdravotní stav, psychický stav, neobvyklá životní situace a styl života, nedůvěra v instituci rodiny, raná nebo pozdní fáze životního cyklu, nízká kvalifikace, špatná finanční situace a další okolnosti. Vrtišková (2009) k výčtu vnitřních příčin navíc řadí odlišný etnický a sociální původ.

Pro celé sociální skupiny jsou charakteristické tyto nepříznivé okolnosti: nestandardní zvyky, těžko dosažitelné zájmy a cíle, nedůvěra členů skupiny k některým institucím společnosti, chabá vnitřní organizace skupiny, omezená schopnost vyjednávat a další (Musil, 2004).

1.2.2 Životní prostředí klienta a jeho význam při posuzování životní situace

Jedinec se může do obtížné životní situace dostat díky vlastním vnitřním dispozicím nebo díky dispozicím vnějším, tedy díky prostředí. Smutek (2010) zdůrazňuje, že je potřeba zkoumat všechny subsystemy, kterých je klient součástí. V úvahu mají být brány fyzické aspekty, sociální aspekty a jejich vzájemné působení. Fyzickým prostředím je chápán přírodní svět a člověkem vybudovaný svět. Sociálními aspekty jsou pak myšleny sítě lidských vztahů. Přičemž oba aspekty jsou ovlivňovány kulturními normami, hodnotami, znalostmi a domněnkami.

Musil (2004) ve vztahu k sociálnímu prostředí vyjmenovává překážky, které jsou nepříznivé pro zvládnutí životní situace: napjaté rodinné nebo sousedské vztahy, netolerance obyvatel k odlišnostem, špatné ekonomické poměry ve společnosti, špatná situace na trhu práce, zastaralé zákony, malá aktivita nevládních organizací, nepříznivá demografická struktura obce, nevhodně nastavený systém sociální pomoci a jiné. Vrtilšková (2009) výčet doplňuje o civilizační a dezintegrační faktory, kterými je myšlen například rozvoj průmyslu, motorismu a následně zvýšený výskyt chronických onemocnění. Dále oproti Musilovi zaměřuje pozornost více na rodinu a s ní spjaté tyto dílčí vnější příčiny: rodina není, rodina je dysfunkční, rodina je charakteristická absencí jednoho z rodičů, rodina nebyla založena, rodina se rozpadla rozvodem nebo se rodina rozpadla v důsledku úmrtí partnera.

1.2.3 Posuzování životní situace

Navrátil (2010) klade na posuzování životní situace klienta velký důraz. Posouzení považuje za zárodečnou buňku všech dalších aktivit sociálního pracovníka a odráží se do strategie jeho práce s klientem. Sociální pracovník při posuzování životní situace hledá příčiny, okolnosti a další parametry životní situace, které podle jeho úsudku problém vyvolávají nebo udržují. Toto posuzování ale není dle autora lehkým

úkolem. Musil (2004) dodává, že poskytované služby jsou tím lepší, čím více se pracovníkům daří vidět situaci klienta v jejím celku. Sociální pracovníci, podle tohoto autora, vidí strukturu celku lépe než ostatní pracovníci z pomáhajících profesí. Pracovník by měl zvládnout odhalit bariéry zvládnání situace klientem a promýšlet souvislosti mezi nimi.

Smutek (2010) vnímá toto posouzení životní situace jako kvalitativní schopnost vcítění se do klientovy situace. Hovoří také o omezeních, se kterými se může sociální pracovník při posuzování setkat nebo dopustit. Sociální pracovník je při posuzování situací ovlivněn minulými zkušenostmi. Pracovník tak disponuje předporozuměním pro situaci jedince. Kvalitativní posuzování situace je dlouhodobého charakteru a provází celý poradenský proces.

Dle zmíněných autorů je posuzování životní situace kompetencí sociálních pracovníků. Mají pochopit, v jaké situaci se jedinec nachází. Někteří pracovníci se zaměřují na komplexní pomoc určité cílové skupině a jiní se specializují na vybrané nepříznivé životní situace. Toto členění souvisí s posláním a činností organizace, ve které pracovník působí, a také s jeho vnitřním přesvědčením či získanými zkušenostmi.

Matoušek (2005) uvádí rámce, ve kterých by se hodnocení klienta mělo provádět. Jedná se o:

- Osobnostní vývoj klienta – hledají se příčiny sociálního selhávání, aby se mohla stanovit zejména dříve označovaná sociální diagnóza.
- Obecná charakteristika – popisuje se kvalita sociálních dovedností klienta, duševní zdraví, rozumové schopnosti nebo celý soubor vlastností, které mohou mít vliv na sociální uplatnění klienta. Toto hodnocení se v sociálních službách používá jen pro orientaci.
- Stupeň postižení.
- Aktuální klientovy potřeby – tyto potřeby se porovnávají a hledají se dostupné zdroje jejich naplnění.

- Problémový systém – dochází k jeho definici, aby mohl být navržen postup k řešení problému.
- Žádoucí dovednosti klienta – dochází k jejich definici, a to ve vztahu ke zvládnutí určitého životního úkolu či situace. Hodnotí se stupeň dovedností, aby došlo k posilování těch nedostatečných.
- Silné stránky klienta – jsou popisovány a mapovány zdroje klienta.

1.3 Sociální práce s klientkami v obtížné životní situaci

V předchozí kapitole jsem nastínila, co je obtížnou životní situací v životě člověka. Pokud se se situací či překážkami nedokáže sám vypořádat, je zde celá řada sociálních služeb, které jedinci mohou pomoci.

V této kapitole nastíním, v jakých nepříznivých situacích se mohou ocitnout ženy či dívky a jaké pomoci se jim může dostat, či jak se s cílovou skupinou pracuje. Pozornost zaměřím zejména na ženy bez domova, ženy dlouhodobě nezaměstnané, ženy zadlužené, ženy v osamění, oběti domácího násilí a ženy ve složité situaci z důvodu neplánovaného či nechtěného těhotenství. Tyto skupiny jsem vybrala záměrně, jelikož je jim věnována i další část práce. Respondentky výzkumu jsou klientkami Poradny Eva a zařízení pomáhá nejčastěji právě výše uvedeným cílovým skupinám.

1.3.1 Ženy v osamění

Z důvodu velké rozvodovosti dnes zůstává celá řada žen v osamění se svým dítětem nebo dětmi. Musejí tak obstarávat domácnost i živobytí. Tato situace z velké části nastává díky proměně uspořádání rodiny. Ženy ale mohou zůstat samy také například z důvodu úmrtí partnera nebo díky dobrovolně zvolenému svobodnému mateřství, které může navazovat na tzv. single životní styl.

O rizicích osamoceního rodičovství se zmiňují Kodymová a Koláčková (2005a). Osamocení rodič přináší podle autorek vážný problém v podobě psychické nebo ekonomické zátěže. Tento problém se pak může přenášet na další generace. Osamocení rodiče jsou ohroženi nezaměstnaností, nedostatečným přístupem k přiměřenému bydlení, chudobou nebo sociálním vyloučením.

O riziku chudoby a s ní spojené zadluženosti a nezaměstnanosti bude pojednáno samostatně v dalších podkapitolách.

Sociální izolace

Osamocená žena často musí zvládat několik rolí současně. Musí se postarat o domácnost, děti a finanční zabezpečení. To je časově velmi náročné. Mimoto ženy, které žijí v takto obtížných situacích, často ani nemají chuť a energii přicházet do společnosti a navazovat přátelské vztahy. Že ženy nemají na volnočasové aktivity ani dostatek finančních prostředků a nemohou si dovolit placené hlídání v době jejich nepřítomnosti, uvádí Kodymová a Koláčková (2005a).

Bytová problematika

Obzvlášť osamělé ženy se potýkají s potížemi v oblasti bydlení. Z finančních důvodů si nemohou dovolit takový byt, který by pro sebe a své děti chtěly. Setrvávají tak často v nepříznivých podmínkách, které mohou mít neblahý vliv na jejich zdraví či na zdraví dětí. Nevhodná je také varianta, kdy žena setrvává ve sdílené domácnosti po rozchodu nebo rozvodu s partnerem. Ženy tak často žijí ve stresujícím prostředí, ve kterém není vhodné klima pro výchovu či vzdělávání dětí. Situace je ještě závažnější, pokud má muž agresivní sklony nebo je například závislý na alkoholu, drogách či hazardu. Kodymová a Koláčková (2005a) spatřují další potíže i v případech, kdy osamocení rodič žije s někým ze svého příbuzenstva. V takovýchto domácnostech vznikají potíže s vymezováním hranic, osobního prostoru a s ochranou soukromí.

Podpora a práce s osamocenými rodiči

Podpora osamocených rodičů je prováděna ve finanční a nefinanční rovině. Nefinanční rovinou je myšlena sféra sociálních služeb, mezi které patří právě i poradenství. Dále se mezi poskytované služby řadí azylové domy, odlehčovací služby, pečovatelská služba pro rodiny s dětmi a raná péče (Kodymová, Koláčková, 2005a).

1.3.2 Ženy bez domova

Za velmi závažnou situaci, při které se osoby dostávají do úplné sociální exkluze, je považováno bezdomovectví. Schwarzová (2005) uvádí definici bezdomovectví, kdy je za bezdomovce považována osoba, která se ocitá v situaci bez trvalého domova. Tímto jevem jsou ohroženy osoby dlouhodobě nezaměstnané, senioři, osoby s postižením, příslušníci minorit a migranti.

Bezdomovectví má mnoho různých příčin, které jsou vzájemně kombinovány. Mandys (2008) vnímá nezvládnutí životních epizod či úkolů, životní styl a sociální prostředí jedince jako nejdůležitější příčiny vzniku bezdomovectví.

V situaci, kdy jedinec nemá domov, se častěji ocitají muži. Schwarzová (2005) vysvětluje, že ženy mají bohatší sociální síť a jsou více orientovány na vztahy, proto mají více možností a větší pravděpodobnost nalézt dostupnou pomoc.

Žen se ale mohou týkat případy, kdy jim bezdomovectví hrozí a pohybují se na jeho hraně, protože žijí například ve velmi nepříznivých a nevyhovujících podmínkách na ubytovnách či v azylových domech nebo jiných podobných zařízeních. V této souvislosti operuje Schwarzová (2005) s termínem potenciální bezdomovec, za kterého považuje osobu, která je akutně ohrožena ztrátou domova. Může se jednat o osoby, jejichž dům byl určen k demolici, nebo například o osoby, které žijí v podnájmu nelegálně bez řádné nájemní smlouvy.

Podpora a práce s lidmi bez domova

V sociální práci se u této cílové skupiny rozlišují preventivní aktivity, služby na naplnění základních potřeb a služby, které mají směřovat k reintegraci a soběstačnosti. Cílem sociálního poradenství je u této klientely snaha dosáhnout soběstačnosti. Úkolem pracovníků je také zorientovat klienta v dostupných sociálních službách a pomáhat klientovi s vyjednáváním záležitostí například na úřadech (Schwarzová, 2005). Krutilová (2014) doporučuje zaměřit se v rámci poradenství u této cílové skupiny na sdělování základních informací o možnostech, které se jim nabízí, podání informací o rizicích, která jim hrozí, a dále potvrzování toho, že pokud se rozhodnou svou situaci řešit, dostane se jim od sociálních pracovníků podpory.

Těmto lidem je také v rámci služeb, které jsou zaměřeny na naplnění základních potřeb, nabízeno místo k odpočinku, jídlo, teplo, základní lékařská péče, očista a ošacení. Mezi služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost se řadí výcvik v potřebných dovednostech a služby podporující zaměstnanost (Schwarzová, 2005).

1.3.3 Ženy dlouhodobě nezaměstnané

Nezaměstnanost žen často vyústí v chudobu a zadluženost, které bude věnován prostor níže. Ženy mohou být nezaměstnané z různých důvodů. Tyto důvody pak můžeme rozdělit do nezaměstnanosti dobrovolné a nedobrovolné. Vrlišková (2009) definuje nezaměstnanost jako ztrátu výdělků, která vyplývá z nemožnosti získat vhodné zaměstnání, přičemž je jedinec schopen pracovat a je pro výkon práce k dispozici. Mezi ohrožené skupiny na trhu práce patří mladistvé osoby, lidé předdůchodového věku, národnostní menšiny, ale právě také ženy. Pfeiferová (2008) dále specifikuje, že nejvíce jsou na trhu práce ohroženy ženy, které mají nízké vzdělání, jsou samoživitelkami a mají větší počet dětí.

Návrat na trh práce může být pro ženu po mateřské dovolené velmi obtížný. Ženy často nemají praxi nebo ztratily dovednosti, kterými dříve disponovaly. Pro

zaměstnavatele nejsou také lukrativní ženy, které samy pečují o děti, i když by schopnostmi a vědomostmi splňovaly podmínky pro danou pracovní pozici (Kodymová, Koláčková, 2005a). Dle Pfeiferové (2008) pak tyto ženy musejí rezignovat na své původní pracovní ambice a musejí se smířit se zaměstnáním, které neodpovídá jejich schopnostem ani kvalifikaci.

Nebo se z těchto žen často stávají příjemci sociálních dávek a zůstávají doma v dlouhodobé nezaměstnanosti, což dále může přinášet problém v podobě sociální exkluze (Kodymová, Koláčková, 2005a).

Podpora a práce s nezaměstnanými

Oblast nezaměstnanosti řeší pasivní politika zaměstnanosti prostřednictvím dávek a dále aktivní politika zaměstnanosti pomocí zvyšování kvalifikace potenciálních účastníků trhu práce a vytvářením nových pracovních míst (Vrtišková, 2009).

Jak už bylo výše uvedeno, nezaměstnanost může vést i k dalším potížím, například k sociálnímu vyloučení. Podle Kodymové a Koláčkové (2005b) je úkolem sociálního pracovníka zabránit právě tomuto dopadu, a to v rovině ekonomické, sociální i psychologické. Těmto lidem je nabízena pomoc v podobě využitelných zdrojů podpory jak od státních, tak od neziskových organizací. Matoušek (2007) uvádí, že právě nestátní neziskové organizace u nás nejčastěji poskytují sociální poradenství, a to buď v občanských poradnách bez omezení klientely, nebo určitým cílovým skupinám a věnují pozornost problémům nezaměstnaných v rámci této skupiny.

Sociální pracovník pracuje jak na bezprostředním zvládnutí důsledků nezaměstnanosti, tak na pomoci při návratu nezaměstnaných na trh práce (Kodymová, Koláčková, 2005b).

1.3.4 Chudoba a zadluženost žen

Jak už bylo nastíněno výše, ženy samoživitelky se mnohem častěji ocitají ve finanční tísní a často se pohybují na hranici chudoby. Dílčí důvody tohoto stavu mohou být rozmanité, ať už se jedná o neschopnost praktického hospodaření, závislosti na alkoholu, drogách či hazardu nebo jim například muži neplatí výživné na děti. Někdy situace vyústí až v zadluženost, která s sebou často nese také exekuční stíhání. Kodymová a Koláčková (2005a) navíc uvádějí, že tato situace se týká zejména žen s nízkým sociálním statusem. Ten přináší méně odpovědný životní styl a větší počet dětí. Dále uvádějí, že příjem rodiny ovlivňuje kvalitu zabezpečení potřeb jako je strava, bydlení, zdravotní péče nebo vzdělávání, a to jak žen samotných, tak dětí.

Podpora a práce s chudobou a zadlužeností

Při práci s těmito obtížnými situacemi je důležité, aby se sociální pracovník orientoval v legislativě a judikátech. Neméně důležité ale je, aby uměl i správně a vhodně komunikovat s klientem (Krušinská, 2013). Zejména pro ženy mohou být tyto situace velmi frustrující, proto je potřeba, aby pracovník disponoval komunikačními dovednostmi, které jsou spjaty s empatií.

1.3.5 Oběti domácího násilí

Obětí domácího násilí může být muž, žena, dítě nebo jiná příbuzná osoba. U dospělých je to nejčastěji žena, na které je násilí pácháno. Násilí může mít podobu fyzického nebo psychického týrání. Voňková (2004) uvádí tuto definici násilí: je jím chápáno zlé jednání, tělesné útoky a pohrůžky, které působí újmu na psychickém, fyzickém nebo sexuálním zdraví. Jde tedy o agresi jedné osoby vůči druhé, jejímž cílem je ublížit, poškodit, poranit nebo třeba i zabít.

Týrání osoby je dlouhodobé a opakuje se v čase. V některých případech dochází až ke každodennímu týrání v některé z uvedených podob.

Závažné týrání vyskytující se v rodině může vyústit u oběti až v dlouhodobé psychické poškození, kterým může být neurotická nebo psychosomatická porucha, fobie, suicidální tendence nebo sociální izolace (Čírková, Vitoušová, 2005). Lucká a Koblíková (2002) navíc hovoří u žen o gynekologických obtížích a obtížích v sexuálním životě. Ženy mají v budoucnu také potíže s navazováním a udržováním nového partnerského vztahu nebo navazují patologické vztahy, ve kterých se opakují zneužívající vzorce chování.

Čírková a Vitoušová (2005) vyjmenovávají důvody, proč oběti domácího násilí setrvávají ve společném soužití. Mezi důvody patří ekonomická závislost, strach z budoucnosti, vědomí o nedostatečné legislativě a chybějícím systému pomoci nebo tradiční obraz ženy, přičemž žena přijímá odpovědnost za to, co se v rodině děje.

Podpora a práce s oběťmi domácího násilí

Oběti domácího násilí se může dostat podpory v podobě materiální pomoci, jako je bezpečné bydlení, péče o dítě a přístup k veřejným službám. Dále psychické podpory, např. rady, vedení k rozhodnosti, schůzky podporující sebeúctu a sebedůvěru, kurzy o výchově dětí, skupiny vzájemné podpory a právní pomoci: dětí a jejich opatrovnicků, majetku, finanční a sociální podpory (Čírková, Vitoušová, 2005). Huňková (2004) pak doplňuje, že je nezbytné vytvořit pro klienta dostupnou síť následné terapeutické pomoci.

Zejména u této cílové skupiny se často využívá takzvané krizové intervence, která je zaměřena na okamžitou pomoc v mimořádně náročných situacích, které pro klienta představují velkou zátěž. V některých zařízeních je s klientkou vytvářen bezpečnostní plán, který zahrnuje doporučení pro případ, že by se klientka rozhodla domov opustit.

Jsou uváděna také doporučení, jak by měl sociální pracovník pracovat s obětí domácího násilí. Čírková a Vitoušová (2005) uvádějí tyto zásady: vhodné komunikační

způsoby, poskytnutí důležitých a základních informací, odhad rizika dalších incidentů, odhad zdravotních rizik pro oběť a děti a podrobné dokumentování případu.

Z jednotlivých bodů vyplývá, že sociální pracovník musí znát práva a povinnosti poškozené osoby, musí ovládat dovednosti krizového intervanta a mít zmapovanou síť navazujících služeb.

1.3.6 Ženy ve složité situaci z důvodu neplánovaného či nechtěného těhotenství

Zjištění, že je žena či dívka těhotná, nemusí být vždy radostnou událostí. Pokud je těhotenství nechtěné či neplánované, může být tato situace pro ženu velmi stresující. Ženy, dívky nevědí, jak v této situaci postupovat, a často se tuto informaci bojí sdělit svému nejbližšímu okolí. Mají strach ze zavrnutí či odmítavého postoje. Některé ženy pod vlivem těchto okolností pak zvažují možnost umělého přerušení těhotenství. Havránková (2002) uvádí, že bezradnost ženy může přerůst až v pocit bezmoci. Tyto ženy jsou pak ohroženy rizikem sebevražděného jednání. Dále uvádí, že strach z otěhotnění mají krom mladých dívek i ženy, které otěhotní například se ženatým mužem, pokud otěhotní s jiným mužem než s partnerem či manželem nebo pokud by se dítě mělo narodit do nepříznivé socioekonomické situace.

Podpora a práce s ženami ve složité situaci z důvodu neplánovaného či nechtěného těhotenství

V těchto situacích se uplatňuje především pomoc metodou krizové intervence. Havránková (2002) popisuje, že si pracovník musí udržet svou neutralitu, což znamená, že by nikdy neměl rozhodovat za klientku. Pracovník musí během konzultace klientce poskytnout dostatečný prostor pro vyjádření emocí a poté může přikročit k možným řešením situace. Má podpořit kompetenci klientky učinit její rozhodnutí, které bude

nejméně narušovat její sebepojetí. Pracovník musí mít dále zmapovanou síť azylových domů a měl by mít informace o možnosti utajovaného porodu.

1.4 Poradna Eva při Diecézní charitě České Budějovice

Jako zástupné zařízení, které poskytuje odborné poradenství a další formy pomoci právě ženám bez domova, dlouhodobě nezaměstnaným, zadluženým, v osamění, obětím domácího násilí a ženám ve složité situaci z důvodu nechtěného či neplánovaného těhotenství, zde uvedu Poradnu Eva. Právě do tohoto zařízení docházejí vybrané respondentky výzkumu.

Poradna Eva poskytuje tyto zaregistrované sociální služby: sociální poradenství a terénní programy, kterým se zde ale věnovat nebudu. Všechny služby jsou poskytovány bezplatně.

Sociální poradenství je poskytováno ženám a dívkám ve věku od 16 let. S pracovníci mohou řešit nepříznivé životní situace týkající se zejména bydlení, zaměstnání, rodiny, dluhové a finanční problematiky. Poradna Eva dále poskytuje poradenství v oblasti sociálně právní a právní, pomáhá jak při uplatňování práv, tak při obstarávání osobních záležitostí jako je pomoc s listinami nebo vyjednávání v zájmu klientky. Sociální pracovníce pomáhají zprostředkovávat klientkám další navazující odborné služby a dvakrát měsíčně je v poradně k dispozici bezplatná právní poradna (Odbor sociálních věcí, 2015). Mimo základní a odborné sociální poradenství poskytují také krizovou intervenci a v odůvodněných případech přímou materiální pomoc (Poradna Eva-sociální poradenství, 2015).

Cílem tohoto zařízení je dosáhnout u klientek lepší orientace v jejich právech, oprávněných zájmech a povinnostech. Sociální pracovníce se snaží o stabilizaci jejich tíživé situace, posilují jejich schopnosti a dovednosti ke zvládnutí nepříznivé situace a podporují vztahy uživatelek s rodinou a dalšími lidmi v okolí (Poradna Eva-sociální poradenství, 2015).

Pracovnice se při práci s klientkami řídí těmito hlavními zásadami: zachovávají důstojnost klientek, respektují jejich základní lidská práva a svobody, pomáhají všem se stejným úsilím, a to bez diskriminace, respektují právo uživatelk na soukromí a diskrétnost, respektují právo uživatelk na riziko a omyl, vždy uplatňují individuální přístup a podporují klientky v samostatnosti při zvládnání tíživé situace (Poradna Evropského sociálního poradenství, 2015).

2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

2.1 Cíl výzkumu

Cílem této práce je zmapovat očekávání a potřeby žen, jež se nacházejí v obtížné životní situaci, ve vztahu k odbornému sociálnímu poradenství. Pokusím se tak odhalit, jaký druh pomoci ženy očekávají, vyžadují nebo si přejí v kontextu jejich životní situace.

2.2 Výzkumná otázka

Na základě výzkumného cíle jsem si stanovila tuto výzkumnou otázku:

- Jaké očekávání mají ženy, jež se nacházejí v nepříznivé životní situaci, od odborného sociálního poradenství?

3 METODIKA VÝZKUMU

Pro naplnění stanoveného výzkumného cíle jsem použila kvalitativní přístup, který mi umožnil dosáhnout hlubšího vhledu do zkoumané problematiky. Disman (2006) udává, že cílem kvalitativního výzkumu je porozumění lidem v sociálních situacích. Kvalitativní výzkum se využívá v situacích, kdy nejsme předem schopni formulovat stěžejní proměnné. Výběr proměnných a redukci dat zde provádějí samotní respondenti.

Mezi základní charakteristiky kvalitativního výzkumu patří zkoumání menšího počtu jedinců nebo jevů. Informace jsou ale hloubkové, provázané, jsou zasazené do kontextu a je jich mnoho. Mezi další výhodou oproti kvantitativnímu výzkumu pak podle Dismana (2006) patří to, že pro data nejsou předem připravené kategorie a hypotézy. Tím je redukce dat mnohem slabší než ve výzkumu kvantitativním.

Na rozdíl od kvantitativního výzkumu nemohu ale získané informace generalizovat ze vzorku na populaci. Výsledky jsou tak platné pouze pro mnou zvolený vzorek respondentek. Nevýhodou je podle Dismana (2006) a Walkera (2013) také možné zkreslení ze strany výzkumníka a nízká reliabilita, která je dána nízkou standardizací v kvalitativním výzkumu. Hendl (2008) doplňuje jako další negativum neprůhlednost a malou transparentnost.

Po sběru dat se pak pátrá po pravidelnostech existujících v těchto datech a po významu dat. Formulují se předběžné závěry a výsledkem mohou být nově formulované hypotézy nebo teorie (Disman, 2006).

3.1 Metoda sběru dat

V rámci kvalitativního výzkumu jsem pro sběr dat zvolila rozhovor. Rozhovor je nejčastěji užívanou metodou. Ferjenčík (2010) uvádí, že tato metoda je vhodná zejména pro zjišťování informací týkajících se názorů, postojů nebo například i přání.

U rozhovorů rozlišujeme tři formy. Já jsem zvolila rozhovor polostrukturovaný, který je považován za zlatý střed mezi rozhovorem strukturovaným a nestrukturovaným. Miovský (2006) vysvětluje, že při polostrukturovaném rozhovoru si vytváříme určité schéma, které specifikuje okruhy otázek, na něž se budeme ptát. Pořadí otázek lze v terénu zaměňovat dle potřeby. Respondentům je také možné klást otázky doplňující, které odpovědi na dané téma dokreslí nebo dovysvětlí.

Švaříček (2006) zdůrazňuje, že rozhovor je metoda, která obsahuje dílčí části, kterými jsou: příprava rozhovoru, průběh vlastního dotazování, přepis rozhovoru, reflexe rozhovoru, analýza dat a konečný text.

3.1.1 Vlastní sběr dat

Data v mém výzkumu představují informace, které jsem získala od respondentek pomocí polostrukturovaného rozhovoru. Každý rozhovor trval zhruba 45 až 60 minut. Při některých rozhovorech byly přítomny děti respondentek, žádná jiná třetí osoba nebyla během rozhovoru přítomna.

Přípravná fáze

Před vstupem do terénu jsem si připravila schéma rozhovoru. Schéma bylo vyhotoveno tak, aby odpovídalo stanovenému cíli výzkumu a bylo možno zodpovědět hlavní výzkumnou otázku. Dílčí otázky byly pokládány v rámci těchto vymezených oblastí:

- Osobní informace
- Popis situace respondentky
- Spolupráce s Poradnou Eva
- Dotazy na konkrétní formy pomoci
- Prostor pro sdělení dalších informací ze strany respondentky

V průběhu rozhovoru jsem se snažila pružně reagovat na výpovědi respondentek, a tak dílčí otázky nebyly předkládány ve striktním pořadí. Často jsem také kladla otázky nové, doplňující, které mi dokreslily klientčinu situaci nebo objasnily její výpověď.

Příloha obsahuje zmiňované schéma rozhovoru.

Úvodní část rozhovoru

Některé z respondentek mne trochu znaly z minulosti, kdy jsem ještě sama pracovala v Diecézní charitě na pozici koordinátorky dobrovolníků. To, že mne znaly, mi usnadnilo navazování kontaktu a získání jejich důvěry. Respondentkám, které mne viděly poprvé, jsem se představila. Poté jsem vždy vysvětlila, k čemu mi rozhovor poslouží a co je cílem mé práce. Vysvětlila jsem princip anonymity a poučila jsem je, že pokud by jim některá otázka byla nepříjemná, nemusí mi na ni odpovídat.

V další fázi jsem je seznámila s tím, že si rozhovor budu nahrávat a vysvětlila jsem jim, proč je pro mne zachycení informací na diktafon důležité. Žádná z respondentek nebyla v odporu a ani se nestalo, že by mi některá z respondentek neodpověděla na pokládané otázky.

Vlastní rozhovor

Každý rozhovor jsem zahájila dotazy týkajícími se osobních informací. Tyto otázky jsou lehké a jednoznačné, a proto jsem záměrně začala právě jimi. Pak následovaly otázky na mapování klientčiny situace. V této části mi respondentky často okrajově odpověděly na otázky i z okruhů Spolupráce s Poradnou Eva a Dotazy na konkrétní formy pomoci. Témata se prolínala, a tak jsem si odškrtávala, jaké dotazy byly průběžně zodpovězeny.

Některé ženy měly potíže s vyjadřováním nebo hledáním slov. Nechala jsem je volně a plynule mluvit. Pokud jsem si jejich vyjádřením nebyla jistá, parafrázovala jsem

jejich výpověď, abych se ujistila, že jsem jim dobře porozuměla. V případě, že se příliš odchýlily od tématu, snažila jsem se je na to upozornit a vrátit zpět k naší otázce.

Ukončení rozhovoru

Po ukončení rozhovoru jsem respondentkám poděkovala za rozhovor a zeptala jsem se jich, jestli mi chtějí ještě něco sdělit nebo jestli je k našemu rozhovoru ještě něco napadá.

3.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvoří 6 respondentek ve věku od 31 let do 58 let. Všechny respondentky jsou klientkami zařízení Poradny Eva při Diecézní charitě České Budějovice. Respondentky byly do výzkumu zařazeny v rámci metody Záměrného výběru, a to dílčí metodou, kterou Miovský (2006) označuje jako Záměrný výběr přes instituce. Při této metodě využíváme určitý typ služeb nebo činnosti nějaké instituce, jež je určena pro cílovou skupinu, která nás zajímá. Výběr přes instituce je z hlediska úspory času a nákladů velmi efektivní. Tato metoda je vnímána jako nejlepší volba právě v případech, kdy základním souborem výzkumu jsou přímo klienti instituce.

Respondentky mi pomohla oslovit vedoucí zařízení Poradny Eva. Dílčím stanoveným kritériem bylo pouze to, aby ženy opravdu využívaly v rámci zařízení odborné sociální poradenství a aby to byly klientky, které už alespoň třikrát absolvovaly konzultaci. Těmito kritérii jsem chtěla vyloučit ženy, které nejsou cílovou skupinou zařízení. Do souboru nebyly zahrnuty ani klientky, které využívají přednostně terénní služby.

Před zahájením rozhovoru byl každé respondentce sdělen účel rozhovoru a informace týkající se zachování anonymity. Etická problematika výzkumu byla tedy ošetřena ústní formou souhlasu respondentek na výzkumu.

Respondentky byly ochotné a až překvapivě otevřené v tom smyslu, že mi sdělovaly i osobní a intimní informace ze svého života. V některých případech jsem musela témata stáčet zpět k linii našeho rozhovoru.

Pro přehlednost zde uvádím tabulku s respondentkami výzkumu. Každé respondentce jsem v rámci zachování anonymity přiřadila smyšlené jméno. Klientkám jsou kromě jmen přiřazena pro usnadnění práce označení od R1 do R6. U dětí byly v rámci anonymity pozměněny věky a pohlaví tak, aby to neměnilo smysl výpovědí. Dětem byly náhodně přiřazeny místo jmen kódy v podobě písmen.

Tabulka č. 1: Respondentky výzkumu

Respondentka	R1	R2	R3	R4	R5	R6
	Jana	Mirka	Hanka	Jiřina	Marika	Běta
Věk	46 let	33 let	56 let	48 let	31 let	56 let

Stručný popis respondentek a jejich situace

R1 – Jana

Janě je 46 let. Absolvovala ZŠ a v současné době je nezaměstnaná. S manželem má 4 děti ve věku 7, 10, 17 a 19 let. V rámci odborného sociálního poradenství řeší své děti a jejich školu, zaměstnání a další potřebné věci. V poradně využívá také materiální pomoci. Pro své děti využívá také služeb Dobrovolnického centra.

R2 – Mirka

Mirka je svobodná a je jí 33 let. Má dvě děti ve věku 4 a 7 let, které vychovává sama. Vystudovala střední odborné učiliště. V současné době je zaměstnána brigádně na několik hodin týdně. Má nemocného syna, který potřebuje zvýšenou péči. V rámci sociálního poradenství řeší zejména zájmové kroužky pro dítě. Pro svého syna využívá také služeb Dobrovolnického centra.

R3 – Hanka

Hance je 56 let a je rozvedená. Má dvě děti ve věku 33 a 38 let. V poradně využívá kromě odborného sociálního poradenství také bezplatné právní poradenství. Paní Hanka trpí chronickým onemocněním plic, kvůli kterému je na dlouhodobé nemocenské. Před propuknutím nemoci hledala zaměstnání. V rámci sociálního poradenství řeší finanční potíže.

R4 – Jiřina

Jiřině je 48 let a vystudovala střední odborné učiliště. V současné době je na nemocenské a čeká, zda dostane invalidní důchod. Je rozvedená a z manželství má děti ve věku 20, 26 a 28 let. V současné době žije v bytě s bývalým partnerem, se kterým má syna ve věku 9 let. Paní Jiřina docházela do Intervenčního centra. Po ukončení spolupráce jí bylo pracovníci doporučeno, aby začala docházet do Poradny Eva. V poradně řeší v rámci odborného sociálního poradenství bytové, finanční a exekuční záležitosti. Dále využívá materiální pomoci a služeb Dobrovolnického centra.

R5 – Marika

Marice je 31 let. Absolvovala zvláštní školu. Je svobodná, ale žije ve společné domácnosti s přítelem, se kterým má 3 děti ve věku 4, 5 a 7 let, přičemž je nyní znovu těhotná. Marika je v domácnosti s dětmi. V rámci sociálního odborného poradenství řeší zejména bytovou problematiku. Dále využívá materiální pomoci.

R6 – Běta

Bětě je 46 let. Vystudovala střední školu. Je rozvedená. Se svým bývalým manželem má 2 syny ve věku 10 a 15 let. Mladší syn s ní žije v jedné domácnosti. Starší syn žije u otce. Paní Běta je v invalidním důchodu a žádné zaměstnání nemá. Dříve docházela do Intervenčního centra. Ve chvíli, kdy tam skončila jejich spolupráce, jí bylo doporučeno, aby docházela do Poradny Eva. V poradně řeší v rámci odborného

sociálního poradenství finanční situaci a exekuce. Dále využívá materiální pomoci a v minulosti využívala i služeb Dobrovolnického centra.

3.3 Metoda analýzy dat

Při provádění rozhovorů jsem si vše se souhlasem respondentek nahrávala na diktafon. Po zachycení dat ve zvukové podobě jsem provedla u všech rozhovorů doslovnou transkripci. Veškerý záznam jsem tedy převedla do písemné podoby. Vynechala jsem pouze ty části rozhovoru, které se žádným způsobem netýkaly zvoleného tématu a které ani nedotvářely pozadí či kontext pro dané výpovědi. S přepsaným materiálem lze dále pracovat a mohu analyzovat jednotlivá slova, věty či celé odstavce textu. Hendl (2008) k tomu uvádí, že transkripce je potřebná pro podrobné vyhodnocování. V textu lze pak zdůrazňovat důležitá místa podtrháváním, připisovat si do textu komentáře nebo vytvářet seznamy a srovnávat jednotlivá místa textu.

Pro analýzu dat jsem pak zvolila postup otevřeného kódování. Šedřová (2007) popisuje, jak při této technice správně postupovat. Text je nejprve rozbit na jednotky a těmto jednotkám jsou dále přidělena jména neboli kódy. S nově označenými fragmenty textu výzkumník dále pracuje. Postupně zjišťuje, že se informace v různých modifikacích opakují, a označuje je kódy, které byly již vytvořeny.

3.3.1 Analýza dat pomocí otevřeného kódování

Pomocí otevřeného kódování, kdy jsem nejprve okódovala každý rozhovor zvlášť a následně jsem tyto rozhovory mezi sebou porovnávala a hledala shodné charakteristiky, jsem identifikovala tyto následující kategorie, kterými se snažím odpovědět na hlavní výzkumnou otázku:

- Očekávaný druh pomoci

- Očekávání ve vztahu k pracovišti
- Očekávání ve vztahu k sociálním pracovnícím
- Emoce, které se vážou k poradenskému procesu

Každá kategorie je doplněna o příklady výroků respondentek. Přičemž R je označení respondentky.

4 VÝSLEDKY

4.1 Očekávaný druh pomoci

Pomocí této kategorie se snažím nastínit, jaký druh pomoci klientky vlastně očekávají. Po podrobné analýze textu jsem dospěla ke třem dílčím podkategoriím, kterými jsou sociální poradenství, materiální pomoc a jiné služby. V rámci každé podkategorie jsou pak identifikovány dílčí zakázky.

4.1.1 Odborné sociální poradenství

Tabulka č. 2: Podkategorie – Sociální poradenství a dílčí kódy

SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ	R1	R2	R3	R4	R5	R6
PŘÍSPĚVKY, DÁVKY		ANO		ANO	ANO	
LISTINY, TELEFONÁTY	ANO			ANO	ANO	
BYDLENÍ	ANO				ANO	ANO
FINANCE			ANO	ANO		ANO
ZAMĚSTNÁNÍ	ANO		ANO			
ZÁJMOVÉ KROUŽKY		ANO				
ŠKOLA	ANO					
VZTAHOVÉ ZÁLEŽITOSTI						ANO
ROZVOD			ANO			
PRÁVNÍ PORADENSTVÍ			ANO			

Často řešenou problematikou ze strany klientek v rámci odborného sociálního poradenství jsou **dávky a příspěvky**. Respondentky chtějí informace o tom, na co mají nárok a o co mohou zažádat. Některé z respondentek toto téma zmínily jen okrajově, protože pro ně není tento druh pomoci na prvním místě.

Ale třeba pak se v poradně dozvím o tom školkovném, že jako nárok, že jako nemusím platit školovaný, jen ty obědy, že pobírám hmotnou nouzi (R2).

S dávkami a příspěvky také často souvisí vyplňování různých **listin**. Respondentky přicházejí s formuláři, dopisy a s přihláškami. Přicházejí ve chvíli, kdy si neví rady, a od pracovníků očekávají pomoc s vyplněním, formulací či napsáním odpovědi. V některých případech chtějí vysvětlit obsah sdělení a poradit, jak mají dále postupovat.

Dále bych sem zařadila i vyřizování telefonátů. Některé respondentky si s vyřizováním neví rady nebo nevládní mobilní **telefon**, proto přicházejí do poradny.

Hodně. To bylo... to bylo pro mne důležitý, když jsem přišla poprvé s téma papírama na úřad práce, jo, přihlášky, jo. Myslíte, s tím vyplňováním? No, vyplňování, pak z E-ONU. Víte, co myslím, jo (R1).

K dalším problémům, se kterými klientky přicházejí, patří **bydlení**. Respondentka R5 není spokojená se současným bytem, proto dochází na konzultace, ve kterých společně s pracovníci vyhledávají na internetu nabídky podnájmů. Další respondentka téma probírala v souvislosti s řešením sporů s podnájemnicí. A třetí téma zmínila jen okrajově.

No, teď mám tu cukrovku, tak vycházím málo. Chodím pro chleba, a když jsem objednaná na ty podnájmy, tak přijdu. Jak řešíte tu situaci ohledně podnájmu? To hledáme na internetu. Sedneme si k tomu a hledá se to, pak tam zavoláme (R5).

Oblast **financí** je velmi zajímavou problematikou. Ukázalo se totiž, že polovina respondentek toto téma vůbec v poradně nechce řešit, ačkoliv finanční potíže byly zjištěny u všech. Téma nechávají stát v konzultacích stranou. Respondentka R3 řeší finance ve smyslu majetkového vypořádání a další dvě respondentky do poradny docházejí řešit dluhovou problematiku spojenou s exekucemi.

Já teď právě žádám o vyrovnání toho společného majetku, no a s tím mi v poradně pomáhají (R3).

Zajímavou oblastí jako finance je také **zaměstnání**. Ačkoliv žádná z šesti respondentek nemá zaměstnání, tuto problematiku chtějí v poradně řešit pouze dvě. Zbývají jsou v domácnosti s dětmi, v invalidním důchodu nebo na dlouhodobé nemocenské.

...jak jsem přišla o tu první práci, tak mi tady vlastně ta paní V. pomáhala, vyjížděla mi, jo, všechny možný a obcházela jsem to, co se dalo (R3).

Jako ojedinělé se vyskytlo přání řešit v rámci odborného poradenství **školu**, kdy se jedno z dětí respondentky R1 stalo obětí šikany. Respondentka R2 přišla do poradny kvůli hledání **zájmových kroužků** pro nemocného syna. V obou těchto případech řeší klientky přes poradnu záležitosti ohledně svých dětí.

...my jsme poprvé řešily ty kroužky a vlastně to krizový centrum. Oni mi daly vlastně kontakt (R2).

Se **vztahovými záležitostmi** přichází do poradny respondentka R6. Té se dostává zpětné vazby od pracovníků a jejich vlastní názor či rady při probírání tematiky minulého vztahu a možnosti navrácení se k bývalému manželovi. Respondentka byla v minulosti ohrožena domácím násilím a docházela tak i do Intervenčního centra při Diecézní charitě České Budějovice. Stejně tak tomu bylo i u respondentky R4, která ale

i nadále řeší vztahové záležitosti pouze tam. Ostatní respondentky odpověděly, že vztahové věci řešit nepotřebují.

No, tam a vlastně i v poradně, když jsem myslela, že to spolu kvůli dětem ještě zkusíme. Že by se zase přestěhoval. Tak se přestěhoval a jedna paní z poradny mi říkala, že to nemá cenu, že to bude to samé, a to je fakt, že když jsem to zkusila, tak se to vrátilo. Zase jsem byla v situaci, ve které jsem byla i dřív (R6).

Poslední identifikovanou oblastí, kterou chtěla respondentka R3 řešit, bylo **rozvodové řízení**. V rámci této problematiky využila také bezplatného **právního poradenství**, které je klientkám zařízení nabízeno. Ačkoliv právní poradenství nepatří do odborného sociálního poradenství, zařadila jsem ho pro přehlednost a blízkost témat právě sem.

Nejdřív jsme řešili ten rozvod a pak jsme začali řešit to vyrovnání, ale mezi tím jsem onemocněla, a tak se to táhne. Vlastně už vloni v dubnu jsme začali sepisovat to vyrovnání a byla jsem u toho právníka (R3).

4.1.2 Materiální pomoc

Některé z respondentek vyzdvihovaly jako hlavní přínos poradny vedle odborného sociálního poradenství i materiální pomoc. Zajímavou skutečností je, že tři respondentky, které materiální pomoc využívají hojně, už teď vědí, že poradnu budou využívat i v budoucnu, a to z nejrůznějších důvodů.

Tabulka č. 3: Podkategorie – Materiální pomoc

MATERIÁLNÍ POMOC	R1	R2	R3	R4	R5	R6
POTRAVINY	ANO			ANO	ANO	ANO
ŠKOLNÍ POMŮCKY	ANO			ANO	ANO	ANO
HRAČKY	ANO					
KOČÁREK					ANO	
JINÉ				ANO		

Materiální pomoci využívají čtyři respondentky R1, R4, R5 a R6. Ten, kdo si chodí vyzvedávat **potravin**y, zejména chléb, si chodí v září i pro **školní pomůcky** pro děti, které poradna získává z veřejné sbírky. Respondentka R1 si chodí i pro **hračky**, když jsou k dispozici. Obdobně to má respondentka R4, která se zmiňuje o tom, že pokud jsou pro ni nějaké **vhodné věci** v poradně, tak si pro ně dojde.

Během konzultace viděla těhotná respondentka R5 v kanceláři poradny **kočárek**, který moc chce. Touží po něm zejména kvůli jeho barvě a vzhledu. I tato věc by se dala počítat do kategorie jiné, protože to není běžný sortiment, který by poradna poskytovala. Tyto věci jsou klientkám nabízeny ve chvílích, kdy dostane poradna věci darem.

No, tak hodně mne kopne, třeba, že dostávají ty věci do těch škol, jako kružítko, obaly, sešity, pastelky, tempery... (R6).

Tři respondentky se pak v rozhovoru zmiňují také o tom, že v minulosti měla poradna šatník, který ale zrušila. **Oblečení** by opět uvítaly.

No, oni, ano. Zkraje bylo i oblečení, to mi ušlo bohužel vlastně. Takže teď je vlastně jenom ten Červený kříž. Pak bylo to jídlo a to se taky zrušilo, takže už je jenom ten chleba. Takže to já už jsem neměla, no. A teď do té školy vlastně, ty potřeby do té školy,

a když tam něco mají nebo něco, tak se mne zeptají, jestli něco nepotřebuju. Když tam třeba někdo něco přinese a tak (R4).

V některých případech respondentky přisuzovaly materiální pomoci stejně velkou důležitost jako pomoci v podobě sociálního poradenství. Soudím tak podle toho, která témata zmiňovaly jako první, jak často o nich hovořily a jak je hodnotily.

4.1.3 Jiné služby

Některé respondentky udávaly doplňkové služby, které jsou pro ně důležité a poradna jim je zprostředkovává.

Tabulka č. 4: Podkategorie – Jiné služby

JINÉ SLUŽBY	R1	R2	R3	R4	R5	R6
TÁBOR	ANO					
DOBROVOLNÍK	ANO	ANO				
KROUŽEK	ANO	ANO		ANO		
VÝLETY				ANO		

Z uvedené tabulky vyplývá, že polovina respondentek v současné době využívá také služeb Dobrovolnického centra při Diecézní charitě České Budějovice. Tyto služby poradna zprostředkovává klientským rodinám. Respondentky pro své děti využívají pomoc v podobě **dětského letního tábora**, který stojí symbolickou částku. Dále využívají **dobrovolníků** pro své děti, **zájmových kroužků**, které jsou k dispozici, a **výletů**, které jsou pořádány příležitostně.

Dokud o to děti stály, využívala těchto služeb i respondentka R6. Některé ženy uvádějí, že jim tyto služby pomáhají vyšetřit si volný čas pro sebe a své záležitosti. V čase kroužku si respondentka R2 obchází úřady nebo jiná místa, kam by se běžně nedostala. Dobrovolníka pro syna zatím nemá, ale tuto možnost zvažuje. Právě tato

respondentka uvedla kroužky jako hlavní zakázku, proč do Poradny Eva přišla. V rámci sociálního poradenství sice také řeší některá témata, ale to pro ni není zas tak podstatné. Respondentka R4 dříve docházela v čase, kdy měl syna na starosti dobrovolník, do skupiny pro ženy, kterou zajišťuje Intervenční centrum.

Ulehčilo mi hrozně ty dvě hodiny, kdy je na kroužku, na tom kreslení. Takže jako si můžu ve městě něco zařídit, dojít na magistrát nebo prostě něco (R2).

Z tabulky a výpovědí vyplývá, že provázanost služeb v rámci Diecézní charity je veliká. Pokud jsou ženy klientkami Intervenčního centra a potýkají se i s dalšími potížemi, které přesahují kompetence pracovníků, jsou odeslány do Poradny Eva. Pokud mají tyto ženy děti a pracovníci usoudí, že by jim služby od Dobrovolnického centra prospěly, jsou jim zprostředkovány navazující možnosti jako je dobrovolník, výlet, tábor nebo kroužek.

4.2 Očekávání ve vztahu k pracovišti

V první kategorii jsem se pokusila nastínit, jaký druh pomoci klientky od Poradny Eva očekávají. Pomocí této druhé kategorie se snažím objasnit, co klientky očekávají od samotného zařízení, do kterého docházejí.

Tabulka č. 5: Kategorie – Očekávání od zařízení

OČEKÁVÁNÍ OD ZAŘÍZENÍ	R1	R2	R3	R4	R5	R6
MAJÁK (JISTOTA, STABILITA, BEZPODMÍNEČNÉ PŘIJETÍ, DŮVĚRA)	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ÚTOČIŠTĚ (OCHRANA)	ANO					
DOBŘE VEDENÁ DOKUMENTACE KLIENŤEK			ANO	ANO		ANO
REFLEXE ZMĚNY PRACOVNIC	ANO		ANO	ANO		ANO
OMEZENOST PRACOVIŠTĚ		ANO				

Všechny respondentky se během konzultace zmiňovaly o tom, že se na poradnu mohou obrátit vždy, s jakýmkoliv problémem, že nikdy nebyly odmítnuty a pokaždé se jim dostalo pomoci v různé podobě. Z výpovědí vyplývá, že respondentky zařízení vnímají jako stabilní místo, do kterého mohou v případě potíží kdykoliv zavítat. Toto přijetí vnímají jako bezpodmínečné. Nebojí se tedy odmítnutí či negativních postojů nebo odsuzování ze strany pracovníků. Charakteristiky jako jistota, stabilita, bezpodmínečné přijetí a důvěra jsem shrnula pod zastřešující pojem **Maják**. Respondentky totiž poradnu vnímají jako místo, na které mohou zavítat v případě nouze a vždy tam najdou pomoc.

Kdykoliv, když mám problém, nějaký potíže nebo komplikace, tak vždycky se můžu obrátit na charitu (R1).

Respondentka R1, která už chodí do poradny řadu let, navíc toto místo vnímá jako **Útočiště**. Pokud byla v nesnázích a hrozilo jí nebezpečí ze strany jiného zařízení, obrátila se právě na poradnu, aby jí pomohla a ochránila ji. Tento kód se částečně překrývá i se zavedeným označením Maják. Pro povahu této pomoci jsem ale kód nakonec vyčlenila zvlášť.

Holce bylo jen málo a nemohla kakat a měla takový potíže. Tak nás doktorka někam poslala a říkala jsem, přece jí nebudu nutit, když jí to nejde. A oni mi jí tedy chtěli vzít. Tak od té doby tam chodím. Šla jsem tedy na charitu. A ona si to vzala na starost pracovnice V. Ona říkala, já Vám poradím, nebojte se, jo (R1).

Další charakteristikou zařízení, která je třemi respondentkami vnímána a pozitivně hodnocena, je **vedení dokumentace** jejich případu. Respondentky vypověděly, že jim není příliš příjemné své problémy a nepříznivé situace neustále vyprávět novým osobám. V tomto ohledu tedy zmiňují, že i když jsou často přerazovány k nové sociální pracovníci, nedělá jim to problém, protože jejich případ je podrobně veden a záznamy z každé konzultace jsou uloženy v počítači. To usnadňuje při další konzultaci práci nejen pracovnícím, ale i klientkám.

I když ta má dotyčná tady nebyla, tak mi ty ostatní pomohly taky, co potřebuju. Když tady ta dotyčná není, ke který chodím přesně, tak oni to mají v tom počítači. Oni tam mají napsáno, co jsme probíraly. Oni se pokaždé podívají, co jsme probíraly v konzultacích, jestli něco nutně nepotřebuju. No, tak to je fajn (R6).

Do této kategorie jsem zařadila i kód **reflexe změny pracovníc**. Ten souvisí s předchozím výrokem respondentky. V poradně se za poslední dobu z nejrůznějších důvodů vystřídalo několik pracovníc. Respondentky si této změny všimly a čtyři ze šesti se tohoto tématu dotkly i během rozhovoru. Některé tomu nepřisuzují žádný význam. Dvě respondentky, R4 a R6, tuto situaci ale vnímají jako znejišťující. Respondentka R6, která je emočně nestabilní, se necítí při změně pracovníc dobře. Neví, čím to je, že se

tak často mění a odchod své klíčové pracovnice vnímá téměř jako vlastní selhání a přisuzuje si vinu. Při konzultacích s novou pracovnicí se cítí zmateně.

... i když, někdy si připadám teď touhle dobou, že je to nestálé, že ta pracovnice je nestálá teď, jo. Že si myslím, že jestli jim to nevadí, že do poradny třeba chodím. Ale to je třeba nesmysl, jo... Jestli je třeba někdy neštvu, jo. Třeba, že sem chodím, jo. A teď už je to potřetí nebo asi počtvrté už mám jinou pracovnici. Oni se mi střídají, jo (R6).

Posledním identifikovaným kódem je **omezenost pracoviště**. Tento kód se vyskytl pouze u respondentky R2. Ta se během rozhovoru zmínila, že některá témata v poradně neřešila, protože si myslí, že by jí to nic nového nepřineslo. Zmiňovala se o tom, že by jí pracovnice stejně neřekly nic nového, nebo by nebylo v jejich silách pomoci jí při řešení její situace. Konkrétně se jednalo o dluhovou problematiku. Toto negativní očekávání pramení z předchozích zkušeností s jinými institucemi a zařízeními.

... oni mi to dali jako exekučně už jako ... tak já myslím, že by tam s tím v poradně jako víc nevymyslely. Jako tak to nemá cenu (R6).

4.3 Očekávání ve vztahu k sociálním pracovnicím

V této kategorii se pokusím popsat, jaká jsou očekávání respondentek vzhledem k samotným sociálním pracovnicím. Charakteristiky, které byly souhrnně spojeny pod označením Maják, se vyskytovaly i vzhledem k pracovnicím. Nebudu je zde ale znovu opakovat, protože podstata zůstává stejná jako u očekávání ve vztahu k pracovišti. Vyzdvihnu zde tedy spíše to, jakou roli a pomoc respondentky od sociální pracovnice očekávají a jaké charakteristiky očekávají od poradenského vztahu.

Tabulka č. 6: Kategorie – Očekávání od pracovníc

OČEKÁVÁNÍ OD PRACOVNIC	R1	R2	R3	R4	R5	R6
ODBORNÍK RÁDCE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
MEDIÁTOR	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ŘEŠITEL	ANO			ANO	ANO	ANO
INICIÁTOR				ANO		
BLÍZKÁ OSOBA (BLÍZKOST, NÁKLONNOST DLOUHODOBOST, ANGAŽOVANOST, OSOBNÍ PŘÍBĚH V POR. VZTAHU)	ANO	ANO	ANO	ANO		ANO
KATALIZÁTOR EMOCÍ				ANO		ANO
OBYČEJNÝ ČLOVĚK		ANO	ANO			
NEZNÁMÝ PRACOVNÍK (NEGATIVNĚ VNÍMANÉ USCHOPŇOVÁNÍ)	ANO			ANO	ANO	ANO

Z uvedené tabulky vyplývá, že všechny dotazované respondentky vnímají sociální pracovníce jako **Odborníky**, kteří poskytují **radu**. Odbornost je vnímána zejména ve smyslu získání zkušeností v rámci zaměstnání při poskytování poradenství klientkám. V jednom případě byla odbornost zmiňována v souvislosti se vzděláním pracovníce.

Když jsem přišla s tím konkrétním problémem, tak mi na něj dokázaly odpovědět, dokázaly mi s tím poradit (R3).

Od sociální pracovnice je očekávaná ve všech případech mediace při řešení problémů či různých záležitostí. Z tohoto důvodu jsem sociální pracovnici označila za **Mediátora**, který zprostředkovává informace a kontakt. Informace jsou zprostředkovávány z internetu, a to zejména při hledání zaměstnání nebo nového bytu. V jednom případě si respondentka chtěla nechat vyhledat informace o zájmových kroužcích pro jejího nemocného syna.

Sociální pracovnice ale také zprostředkovávají kontakt s dalšími osobami nebo institucemi. V případě respondentky R1 se jednalo o doprovod na OSPOD. V dalších případech byla mediace uskutečněna při psaní dopisů nebo při telefonování.

Co potřebuju, tak mne se třeba špatně píše, tak mi s tím pomůžou, aby ten dopis byl čitelný. Já nemůžu. Já se můžu akorát podepsat. Kdybych to měla psát já, tak je to nečitelný (R6).

Označení **Řešitel** má ilustrovat očekávání respondentek, že některé záležitosti za ně budou vyřešeny právě sociálními pracovníci. Těm je například při telefonování nebo sepisování dopisu dán souhlas, aby jednaly jménem klientky a záležitost vyřídily. Respondentka se tak zbavuje zodpovědnosti a vyhýbá se nepříjemné či nepohodlné situaci, které by jinak musela čelit.

Jo, to mne pomáhaly v poradně. Oni mi to sepisovaly. Ona volala bývalá pracovnice M. mojim jménem do E-ONU, protože já jsem z toho taková nervní (R4).

Další očekávání se týká iniciace či pobízení klientky k jednání. Respondentka R4 uváděla, že vždy musí dostat instrukci od pracovnice, aby danou situaci šla řešit, a pak to opravdu uskuteční. Je-li doma, k činu se neodhodlá a odsouvá ho na pozdější dobu. Sociální pracovnice je tedy označena jako **Iniciátor**.

Oni mi třeba jenom řeknou... nevyřídí to za mne, ale řeknou mi, teď půjdete tam nebo tam, tak já tam jdu. Ale když jsem doma, tak já to odkládám. Já prostě čekám až na tu poslední chvíli, kdy mám jít nebo to mám v kalendáři napsané, kde mám být a kolikrát zapomenou a, nebo prostě si říkám, tobě je tak zle, i když mi není zle a prostě nedáš to (R4).

Pět respondentek vypovídalo o některé z těchto charakteristik: blízkost, náklonnost, dlouhodobost a angažovanost v poradenském vztahu. Respondentky si tedy přejí pracovníci, se kterou by pracovaly dlouhodobě, která by chápala a zajímala se o jejich potřeby a byla jim blízkou osobou.

Dále se pak také zmiňovaly o tom, že si přejí, aby jejich osobní příběh byl znám jedné osobě, nebo byl zprostředkován dalším, a to pomocí dobře vedené dokumentace. Tyto charakteristiky jsem souhrnně označila ve vztahu k roli sociální pracovníce jako **Blízká osoba**. Tou se má pracovníce pro klientky stát. K takovéto osobě mají větší důvěru a ví, že se na ni mohou vždy obrátit.

Když pracovníce nejsou v kanceláři, tak jdu za pracovnící V., protože vím, že s ní se dá jednat líp, jo. Takže takhle, jo. Jo, protože ona nás zná už hodně dlouho a ona k nám i chodí, jo (poznámka: je tím myšleno v rámci terénní služby). Zná hlavně i moje děti, jo (R1).

Zajímavou identifikovanou rolí je sociální pracovníce jako **Katalyzátor emocí**. Respondentky R4 a R6 jsou v péči psychiatra, který jim předepsal na emoční kolísavost medikaci. Tyto ženy vypověděly, že v minulosti spolykaly i několik prášků najednou, a to ve chvíli, kdy se ocitly ve frustrující situaci, se kterou si nevěděly rady. Od tohoto jednání očekávaly otupění a úlevu. Později ale přišly na to, že stejnou úlevu jim poskytuje i konzultace s pracovníci. Vyvinuly si tak novou zvládací strategii, která je založená na sdílení potíží a pochopení ze strany pracovníce.

Tyto respondentky také hovoří o tom, že díky konzultacím a pracovnícím dochází k posilování jejich sebevědomí. Po konzultacích se cítí lépe. Mobilizují síly a lépe se s problematickou situací vypořádají.

Tak. Protože prostě já beru prášky na uklidnění, ale prostě jak jsem s tím přítelem a nemám to s ním vyřešené, tak si prostě nevěřím. Prostě pak jsem taková... jak bych to řekla... obviňuju se. Říkám si, že je to moje vina. Prostě já si nevěřím. Ale jak si povídám s pracovníci, tak mi to pomáhá i k tomu sebevědomí. Já jdu pro radu, jako, že se jdu poradit... protože když mám doma hodně ten problém a už jsem zoufalá... dřív jsem dělala to, že jsem snědla víc prášků a abych tohle nedělala, protože to k ničemu nevedlo, tak se odhodlám a jdu za pracovníci. Tak to radši udělám než ty prášky. Dodává mi to jako psychicky (R4).

Do této kategorie jsem zařadila také reflektování respondentek, že sociální pracovníce je také jen člověk a nemůže tedy disponovat speciálními dovednostmi. Kód **Obyčejný člověk** má tedy charakterizovat sociální pracovníci jako jedince, kterému nejsou přisuzovány nadlidské schopnosti. O tomto tématu se zmiňovaly respondentky R2 a R3.

...zase nemůžu očekávat, že jakoby ta paní, co tam sedí, bude vědět, proč tam jdu a na co se mne má zeptat, že jo (R2).

Do této kategorie spadá taky jediné negativum, které je u pracovníc vnímané. Nové, **Neznámé zaměstnankyně** jsou spojovány se změnou v postupu při práci. Sociální pracovníce se snaží klientky **uschopnit**, a tak za ně například nevyřizují telefonní hovory. Mnoho respondentek bylo ale z minulosti zvyklých, že telefonáty byly v případě potřeby vyřizovány pracovníci. Osamostatnění vnímá jako záměr pracovníc pouze jedna respondentka. Ostatní tuto změnu spojují s tím, že jsou pracovníce nové. Respondentka R4 hovoří o tom, že pracovníce přicházejí do styku hlavně s romskými ženami, které jsou více výřečné a tato výřečnost se tedy očekává

i od ostatních klientek. Touto ženou tedy není reflektováno, že záměrem je její osamostatnění při zvládnání těchto situací.

Důvody, proč je těmto ženám nepříjemné telefonovat, jsou různé. Hovoří o tom, že mluví nesrozumitelně a neumí se vyjadřovat, že řeč není plynulá z důvodu kombinace češtiny s romštinou. Nebo jsou při telefonování s exekutory vystresované a nervózní. Jedna respondentka má nové zuby, a tak se při vedení rozhovoru s cizí osobou necítí dobře.

Ta moje předchozí pracovnice byla skvělá, no, protože ona jako... oni co jsou nové ty pracovnice vlastně, jsou úplně jiné, než byla ta má. A jak jsem na ty nervy nebo prostě, jak jsem taková, tak se bojím telefonovat. Nebo bojím, mluvím do toho telefonu, ale ti exekutoři jsou hodně vulgární a oni se s Váma prostě nepáraj. No, a když se mne začne někdo dotýkat, tak já prostě začnu úplně... no, a předchozí pracovnice tam volala mojim jménem. Ona mi to totiž řekla sama, že může... když jí dám svolení, tak že to může. No, a ty, co jsou teď, co jsou ty druhé, tak oni mi jako vytočí, dají mi telefon do ruky a mluvím já. Protože já jsem si všimla, že sem hodně chodí Romky a oni ty Romky mají výřečnost a oni si to vyřizují samy. Tak oni si asi říkají, že jsem taky výřečná... (R4).

4.4 Emoce, které se vážou k poradenskému procesu

Jako doplňkovou kategorii zde uvádím emoce, které jsou vyjadřovány ze strany respondentek. Tato kategorie osvětlí, jak jsou respondentky s poradnou spokojené a zdali jsou jejich očekávání naplňována.

Tabulka č. 7: Kategorie – Vyjadřované emoce

VYJADŘOVANÉ EMOCE	R1	R2	R3	R4	R5	R6
SPOKOJENOST	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
OCENĚNÍ	ANO	ANO	ANO	ANO		ANO
VDĚK	ANO	ANO	ANO	ANO		ANO

Všechny respondentky uvedly, že jsou se sociálními pracovníci a s poskytovanou pomocí spokojené. **Spokojenost** byla vyjadřována, i přestože se klientky cítí méně pohodlně, když si mají například samy vyřizovat telefonáty.

Pět respondentek oceňuje práci sociálních pracovníků. S **oceněním** jejich práce také vyjádřily **vděk** za veškerou pomoc a podporu, které se jim dostalo nebo dostává. Často zmiňovaly, že neví, jak by se v nepříznivé situaci zachovaly a jak by to s nimi dopadlo, kdyby zde Poradna Eva nebyla. Znovu se tedy dostávám k tomu, že toto zařízení je vnímáno jako Maják, který je zde vždy a za každé situace pro ženy, které se nacházejí v obtížné životní situaci.

Jo všechno tohle bylo v naprostým... řekla bych úplně na jedničku s hvězdičkou, jo, protože jak říkám, měla jsem... ale tady se opravdu nedá říct nic jinýho, protože opravdu oni se snažily... (R4).

5 DISKUZE

Po zpracování dat jsem identifikovala čtyři kategorie, pomocí kterých mohu zodpovědět výzkumnou otázku: Co ženy/klientky, které se nacházejí v obtížné životní situaci, očekávají od odborného sociálního poradenství?

První identifikovanou kategorií je **Očekávaný druh pomoci**. Z rozhovorů vyplynulo, že ženy očekávají kromě sociálního poradenství také materiální pomoc a další zprostředkované služby.

Ze šesti respondentek žijí jen dvě s partnerem nebo manželem. Ostatní ženy žijí samy s dětmi. V rámci **sociálního poradenství** si přejí ženy pracovat na tématech: **příspěvky a dávky, bydlení, finance a zaměstnání**. Podle Kodymové a Koláčkové (2005a) patří právě ekonomické znevýhodnění, nezaměstnanost a bytová problematika mezi největší rizika osamocенého rodičovství. Je tedy na místě, že ženy řeší zejména tyto oblasti. Mezi další dílčí zakázky patří poradenství ohledně **školy, zájmových kroužků, vztahových záležitostí, rozvodu** a s ním spojeného **právního poradenství**. I v těchto dílčích případech, jak uvádí Hartl (2003), je cílem poradenství pomáhat klientkám překonávat jejich problémy. V rámci těchto témat očekávají klientky pomoc s **vyřizováním listin a telefonátů**. Tyto činnosti spadají podle vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. mezi základní úkony, při kterých mají pracovníci klientům pomáhat s vyřizováním běžných záležitostí.

Vedle sociálního poradenství je ale také očekávána **materiální pomoc**. Respondentky si do poradny docházejí pro **potraviny, školní pomůcky a jiné věci**, které jsou k dispozici a klientkám se hodí. Tento druh pomoci některé z respondentek vyzdvihovaly. Matoušek (2005) hovoří o tom, že poskytování přímé pomoci staví pracovníka do archetypové rodičovské role nebo i do role zázračného pohádkového pomocníka. Zajímavá je dále zejména souvislost mezi tím, že čím déle jsou ženy klientkami daného zařízení, tím hojněji materiální pomoc vyžadují. Tyto ženy také ve většině případů usuzují, že Poradnu Eva budou potřebovat i v budoucnu. Některé ženy docházejí pro materiální pomoc i do dalších zařízení jako je V. I .P., Intervenční centrum nebo Červený kříž. Bylo by tedy vhodné prozkoumat přínos této formy

pomoci, ale také její omezení. Musil (2004) považuje materiální pomoc za méně ambiciózní cíl, který pouze poskytuje momentální péči a uspokojuje aktuální potřeby. Otázkou, která se mi zde nabízí, tedy je: Neposiluje tento druh pomoci závislost klientek na sociálních službách? Nejsou to právě věci, které je udržují v zařízeních? Toto téma by mohlo být dále prozkoumáno.

Respondentky za přínosné vnímají také **další služby**, které jim poradna zprostředkovává. Jedná se o aktivity a služby pro jejich děti, které nabízí Dobrovolnické centrum: **dobrovolník, výlety, kroužky a tábor**. Vyjmenované aktivity si z finančních důvodů nemohou v běžných zařízeních pro své děti dovolit. Proto oceňují, že mají děti plnohodnotnou náplň volného času. Sirovátka a Řezníček (1995) uvádějí, že asi 75 % domácností dlouhodobě nezaměstnaných omezuje výdaje na rekreaci, kulturu a služby. V čase, kdy jsou děti s dobrovolníky, mohou respondentky využít svého volného času k vyřizování různých záležitostí. Respondentka R2 dokonce uvádí, že tato navazující služba je její hlavní zakázkou, se kterou přišla do poradny. Ne vždy je tedy registrované odborné sociální poradenství to, co klientky očekávají a ze všeho nejvíce vyžadují.

Druhá identifikovaná kategorie nese název **Očekávání ve vztahu k pracovišti**. Ukázalo se, že pro respondentky je důležité, aby pro ně Poradna Eva byla **Majákem**, pro který jsou charakteristické tyto vlastnosti: jistota, stabilita, bezpodmínečné přijetí a důvěra. Důvěra jako základní element pro budování vhodného vztahu je vnímána Noskovou, Štěpánkovou a Zitou (2013). Všechny zmiňované charakteristiky odrážejí ducha zařízení, za jehož vznikem stojí vedoucí pracoviště a ostatní pracovnice. Pracoviště je dále respondentkou R1 vnímáno jako **Útočiště**, ve kterém nalezne v případě potřeby ochranu. Tato velká důvěra a jistota pramení z klientčiny dlouholeté zkušenosti se zařízením.

Čtyři respondentky registrovaly **změnu pracovníc** v poradně. Respondentku R6 změna opravdu znejistila a cítila se až odpovědná za odchod své klíčové pracovnice. Myslela si, že změny se týkají pouze jí, a že tedy musí být ona příčinou výměny zaměstnankyň. V tomto případě byla jistota u klientky nabourána. Klientkám by tak mělo být pracovníci vysvětleno, kdo se stal jejich novou pracovnicí a z jakého

důvodu. Zejména u emočně nestabilních klientek je otevřená komunikace a objasňování změn velmi důležité.

Klientky oceňují, že při změně pracovníc nemusejí své problémy znovu vysvětlovat a vyprávět. Tato skutečnost je dána dobře vedenou **počítačovou dokumentací**, ve které jsou zachyceny nejdůležitější informace a body z konzultací.

Respondentka R2 vyjadřuje také **negativní očekávání**. Aktuálně důležité a tíživé téma, kterým jsou finance, dluhová problematika a s ní spojené exekuce, v poradně neřešila, protože se domnívá, že by to k ničemu nevedlo. Tento postoj vznikl na základě předchozích zkušeností s jinými institucemi a zařízeními. Plháková (2008) upozorňuje na to, že u lidí se na základě životních zkušeností vytvářejí kognitivní očekávání, která výrazně ovlivňují jejich další chování. Respondentka má pocit, že co si sama nezjistí nebo neobstará, s tím jí nikdo nepomůže. Úlehla (2007) zmiňuje, že by klientům měly být objasňovány možnosti pracovníků a také nabídky pracoviště. Úlehla vychází z toho, že ne vždy klient ví, co může od pracovníka požadovat. Úkolem pracovníka je tedy klienta podněcovat, pomáhat mu a ukazovat mu různé možnosti. Na základě těchto zjištění bych tedy doporučila, aby byly všechny nově příchozí respondentky v krátkosti obeznámeny s činností poradny, s tématy, na kterých mohou pracovat, a s formou pomoci, které se jim může dostat.

Třetí identifikovanou kategorií je **Očekávání ve vztahu k sociálním pracovnícím**. Ukázalo se, že respondentky očekávají od pracovníc různé role a s nimi spjaté druhy pomoci. První rolí je sociální pracovník jako **Odborník rádce**. Sociální pracovnice je v tomto případě vnímána jako profesionál, který rozdává rady. Smutek a Smutková (2006) vysvětlují, že klient v interakci vystupuje jako laik, a tedy do určité míry závislá osoba. Odbornost pracovníc je respondentkami chápána jako zkušenost, kterou získaly vlastní prací. Jedna respondentka se zmiňuje o odbornosti v souvislosti s kvalifikovaným vzděláním pracovnice. Mühlpachr (2006) potvrzuje, že úkolem sociálního pracovníka je lidi vést, a to na základě odborných zkušeností a zkušeností získaných ve vysokoškolském studiu a vlastní praxi. Od pracovnice je dále očekávána role **Mediátora**. Mediátor má pomáhat klientkám zajišťovat informace a zejména

zprostředkovávat vztahy pomocí telefonátů, dopisů nebo osobním doprovodem. Role částečně odpovídá u Matouška (2005) roli Průvodce reálným světem. Tato role se vyskytuje u služeb, které rozšiřují klientovo pole přirozeného světa.

Role **Řešitel** je u respondentek spojována s přenecháním vlastní zodpovědnosti sociální pracovníci. Ona se tak stává osobou, která jedná jejich jménem, navrhuje řešení a vymýšlí postupy či je tou aktivnější v poradenském vztahu. Matoušek (2003) vysvětluje, že v takovémto paternalistickém vztahu je poradenský vztah přirovnáván ke dvojici rodič-dítě. Respondentky tak vyžadují od pracovníků direktivitu. Jedna respondentka také potřebuje, aby pro ni její pracovníce byla **Iniciátorem**. Ona sama ví, co má dělat, ale není schopná se k akci odhodlat, protože nemá motivaci a slabá vůle jí znemožňuje jednání. Potřebuje tedy, aby jí to přikázala pracovníce. Pak vše dokáže vyřídit a obstarat. Krutilová (2014) toto vnímá jako podněcování vlastních zdrojů klienta.

Jako zajímavé se mi jeví to, že téměř všechny respondentky mají potřebu, aby jim byla sociální pracovníce nějakým způsobem **Blízkou osobou**. Pro tuto osobu je charakteristické, že s klientkou pracuje dlouhodobě, je angažovaná v jejím osobním příběhu a vyjadřuje náklonnost. Důležitým znakem je také blízkost ve smyslu přípuštění k tělu a do teritoria rodiny. Pokud si sociální pracovníci klient vpuští do domova a pracovníce zná a zastupuje i zájmy dětí, stává se pro klientku Blízkou osobou, do které je vkládána velká důvěra. Mühlpach (2006) v této souvislosti uvádí, že poradce má být osobou, která je citlivá, upřímná a ušlechtilá a vyjadřuje zájem. Tato role je otázkou udržování hranic a je ke zvážení, do jaké míry by si měly sociální pracovníce udržovat od klientek profesionální odstup.

Sociální pracovníce jako **Katalyzátor emocí** v sobě nese velmi důležité očekávání. Dvě respondentky totiž uvedly, že ve frustrujících situacích místo polykání prášků jdou do poradny, kde se z toho vypovídají a pak je jim lépe. Našly si tedy novou zvládací strategii v těchto obtížných situacích. Vrtilšková (2009) odlišuje v rozhovoru stránku sociálně emoční, která je dána postojem pracovníka ke klientovi, mírou direktivity a empatie. Osobní styl vedení pracovníků, který je založen na vysoké empatii a nehodnotícím postoji, je pravděpodobně zaměstnankyním poradny vlastní.

V Matouškově (2005) členění rolí by se sociální pracovník jako Katalyzátor emocí částečně překrýval s Průvodcem po vnitřním světě klienta, pro kterého je charakteristické podporovat klientovu schopnost reflexe vlastních potřeb a možností. Další rolí, kterou respondentky popisovaly, je sociální pracovníce jako **Obyčejný člověk**. Pro tuto roli je charakteristické, že sociální pracovník nedisponuje žádnými zvláštními nebo speciálními dovednostmi. Respondentky si uvědomují, že pracovníce nemůže vědět vše a že nemůže předvídat, co od ní respondentky chtějí a očekávají. Tyto charakteristiky jsou přirozené a nevnímám je jako nic negativního nebo jako omezení pracovníce. Za neobornost by byl podle Krutilové (2014) považován takový přístup, kdy by si pracovníce neuvědomovaly vlastní limity, kdy by byly neobjektivní nebo zaujaté vůči klientovi.

V souvislosti s již zmiňovanou změnou pracovníce je sociální pracovníce vnímána jako **Neznámý pracovník**. Role je téměř v opozici vůči popsané roli sociálního pracovníka jako Blízké osoby. Nové pracovníce jsou některými respondentkami spojovány se změnami ve formě poskytované pomoci. Pracovníce se snaží o uschopňování klientek a získání jejich samostatnosti, což Sokol (2008) vnímá jako jeden z hlavních cílů sociální práce. Respondentky naproti tomu ale očekávají, že za ně budou pracovníce vyřizovat z nejrůznějších důvodů například telefonáty. Havránková (2003) upozorňuje, že rozhovor by měl být prostředek, kterým jsou odstraněny klientovy nereálné naděje a očekávání. Respondentkám by měly být tedy vysvětleny principy práce, aby nové pracovníce nebyly spojovány s těmito změnami. Za každý úspěch a vlastní aktivitu by měla být pak klientka oceněna, aby docházelo k posilování jejího sebevědomí a motivace do další samostatné činnosti.

Poslední identifikovanou kategorií jsou **Emoce, které se vážou k poradenskému procesu**. Respondentky se zmiňovaly o **vděku, spokojenosti a oceňují** veškerou pomoc, které se jim v Poradně Eva dostává. Na základě těchto rozpoznávaných emocí a samotných vyjádření respondentek lze konstatovat, že poradna plní jejich očekávání. Respondentky jsou velmi spokojené, jak se samotným chodem

zařízení, tak s prací sociálních pracovníků, a to i přes dílčí uvedená očekávání, která nejsou v praxi pracovníky naplňována.

Prostřednictvím výzkumu bylo tedy zjištěno, že respondentky očekávají od odborného sociálního poradenství pomoc při řešení různých témat a záležitostí. Vedle toho ale očekávají i materiální pomoc a zprostředkování dalších nabízených služeb. Chtějí mít jistotu, že jim bude nabídnuta pomocná ruka ve chvíli, kdy se vyskytne problém, který nejsou schopny řešit pomocí vlastních sil. Od pracovníků poradny pak očekávají a vyžadují plnění různých rolí a s nimi spojené formy pomoci nebo podpory.

Na tomto místě by bylo vhodné uvést také diskuzi k provedenému výzkumu. Kvalitativní výzkum v sobě nese kromě pozitiv také možná omezení a úskalí.

Během rozhovoru mohlo dojít ke zkreslení ze strany respondentek. Ačkoliv jsem respondentkám vysvětlila princip mlčenlivosti a zachování anonymity, mohly se například obávat, že informace uniknou k sociálním pracovníkům, a tak mohly odpovídat podle toho, co se od nich očekává. Respondenti také výpovědi zkreslují z důvodu, aby se výzkumníkovi jevíli v lepším světle.

Popisován je také fenomén zkreslení elitou. V tomto případě zkreslení vzniká přispěním pracovníků zařízení, kteří výzkumníkovi respondenty zprostředkovávají. Zejména u sociálních služeb jsou výzkumníkovi doporučováni klienti, se kterými má pracovník dobré vztahy. Tito oblíbení klienti ale představují elitu a často se oproti ostatní klientele nacházejí v exkluzivním postavení. Vybraní klienti pak zařízení častěji chválí a negativní věci nechávají v pozadí (Miovský, 2006). Tohoto možného ovlivnění jsem si byla během sběru dat vědoma. Abych omezila vznik popisovaného fenoménu, vytipovala jsem si některé respondentky sama a zbylé byly vytipovány dvěma pracovníky zařízení.

Zkreslení ale může být způsobeno také výzkumníkem samotným, tedy mnou. Výzkumník totiž vchází do terénu s určitým teoretickým zázemím a očekáváním ve vztahu ke zkoumané problematice. Tomuto zkreslení se dá částečně čelit vlastní reflexí.

Při analýze dat a jejich interpretaci může dojít k vyzdvihování určitého jevu a upozadování jiných informací, které nejsou pro výzkumníka tak atraktivní, významné. Tomuto se u kvalitativního výzkumu předchází triangulací. Při rozpracování této práce by tak mohly být rozhovory hodnoceny i další nezávislou osobou. Miovský (2006) v této souvislosti popisuje metodu triangulace analyzandů, při které dochází k porovnávání procesu a výsledku analýzy dat různými osobami či týmy.

Tato práce by mohla být rozpracována o vnímání a identifikaci potřeb respondentek sociálními pracovníci, které s nimi pracují. Tímto doplněním by mohlo být objasněno, zda se pohledy, vnímání a očekávání pracovníků a klientek shodují nebo ne. Obecným cílem by mohlo být zjištění, zda jsou implicitní očekávané cíle u obou stran shodné.

Podle mého názoru by bylo vhodné zaměřit se v dalších výzkumech také na materiální pomoc a její přínos či negativa, která může přinášet. Práce by se mohla věnovat důležitosti této pomoci z hlediska klientky, ale také její efektivitě. Dílčí otázkou by se mohla věnovat tomu, zda tento druh pomoci neposiluje závislost klientky na sociální službě.

6 ZÁVĚR

V rámci své bakalářské práce jsem se zaměřila na to, jaké očekávání mají ženy, které se nacházejí v obtížné životní situaci, od odborného sociálního poradenství. Za obtížnou životní situaci v životě ženy lze považovat například nezaměstnanost, zadluženost, bezdomovectví, ohrožení ztrátou bydlení a domácí násilí. Příčinou vzniku těchto situací může být osamocení ženy s dětmi. Žena se dostává do začarovaného kruhu a problémy se mohou začít kumulovat a prohlubovat. Obecně se příčiny vzniku nepříznivých situací dělí na vnější, které jsou dány prostředím a sociálními vztahy, a vnitřní, což se týká osobnosti daného jedince a jeho charakteristik.

Ženy a dívky, které se nacházejí ve zmiňovaných situacích, se mohou obrátit na Poradnu Eva při Diecézní charitě, která poskytuje odborné sociální poradenství a další služby. A právě z tohoto zařízení pocházejí respondentky výzkumu, které jsou klientkami poradny.

V provedeném výzkumu jsem si kladla za cíl poznat, co respondentky chtějí a očekávají od odborného sociálního poradenství, a tedy i zařízení. Při vedení rozhovorů a jejich následné analýze jsem ale dospěla ke zjištění, že respondentky neočekávají jen pomoc v rámci odborného poradenství, ale očekávají také materiální pomoc, tzn. potraviny, školní pomůcky aj., a dále očekávají další služby, které poradna zprostředkovává. V některých případech se zdá, že je pro ně materiální pomoc stejně významná jako samotné odborné poradenství.

Identifikovány byly i další kategorie, které dokreslují a objasňují, co respondentky od zařízení a sociálních pracovníků očekávají. Ve vztahu k pracovišti očekávají, že pro ně bude vždy dostupné, že mohou přijít kdykoliv s jakýmkoliv problémem a že nebudou odmítnuty. Tyto charakteristiky jsem označila souhrnným pojmem Maják. Jedna respondentka dále očekává, že se v případě potřeby poradna stane Útočištěm, ve kterém se dovolá ochrany. Respondentky také vnímaly změnu pracovníků na pracovišti a v souvislosti s tím oceňovaly dobře vedenou dokumentaci, díky které nemusejí svůj životní příběh a problém znovu opakovat.

Od sociálních pracovníků se očekávají různé role a s nimi spjaté druhy pomoci či podpory. Nejčastěji je od pracovnice očekávaná role Odborníka rádce, Mediátora, Blízké osoby a Řešitele.

V poslední fázi byly identifikovány emoce, které se k poradenskému vztahu vážou. Nejčastěji vyjadřovaná spokojenost, ocenění práce a vděk demonstrují kladné hodnocení poradny i pracovnic. Očekávání respondentek je naplňováno.

Na základě provedeného výzkumu bych uvedla některá doporučení pro další práci s klientkami. Myslím si, že by se měla vést mezi pracovnicemi a klientkami otevřená komunikace ve chvílích, kdy dochází v chodu pracoviště ke změnám. Čtyři respondentky reflektovaly, že došlo k obměně pracovnic. Dvě respondentky byly z této změny mírně znepokojeny a nevěděly, ke komu po odchodu své pracovnice patří nebo zda k někomu vůbec patřit mají. Respondentka R6 si dokonce změnu pracovnic dávala za vinu. Měla pocit, že jen jí se zaměstnankyně mění, a že tedy bude příčinou ona a její životní příběh propletený obtížnými situacemi. Pro klientky nemusí být tedy změny jasně čitelné a u méně emočně stabilních klientek, které potřebují jistotu, mohou tyto situace vyvolávat zmatenost. Těmto prožitkům klientek se může předejít objasněním situace, ve které se poradna nachází.

Pracovnice by také měly klientkám v úvodu konzultace sdělit, která témata s nimi mohou řešit a v jaké podobě mohou očekávat pomoc. Tímto sdělením pracovnice budou předcházet předsudkům a negativním očekáváním, které mohou pramenit z předchozích zkušeností klientky, jako tomu bylo v případě respondentky R2.

Další doporučení vychází z výpovědí respondentek, že se změnou pracovnic došlo v některých případech i ke změně určitých postupů, na které byly respondentky zvyklé. Jedná se zejména o vyjednávání při vyřizování telefonátů. Respondentky byly zvyklé, že pokud projevíly zájem, telefonát za ně vyřídily s jejich souhlasem pracovnice. Respondentky nechtěly vést hovor z důvodů jako je: stres při telefonování s exekutory, neplynulost mluvy, špatné vyjadřování, míchání romských slov do konverzace. V současné době si ale mají klientky vyřizovat v rámci snahy o jejich uschopňování tyto záležitosti samy. Respondentky však tuto zásadu nerozpoznaly. Respondentka R4 se domnívá, že vlivem romských klientek, kterým přisuzuje

výřečnost, se tato charakteristika očekává i od ní, a to vede podle této klientky k tomu, že i ona si musí vyřizovat telefonáty sama. Opět bych zde tedy uvedla doporučení, aby pracovníce vedly s klientkami otevřené hovory a diskuze. Klientkám by měly být objasněny principy spolupráce, proč jsou od nich některé úkony vyžadovány a k čemu má tato snaha směřovat. Za provedené výkony by měly být podle mého úsudku oceněny, čímž dochází k posilování jejich sebevědomí a motivace do další vlastní aktivity.

V poslední řadě bych také doporučila zvážit význam a rozsah materiální pomoci. Tu totiž zvýznamňovaly zejména respondentky, které využívají poradny dlouhodobě a které vypovídají, že budou poradnu a její služby využívat i v budoucnu. Je tedy otázkou, zda tento druh pomoci neposiluje závislost klientky na sociální službě. Tuto otázku by bylo možné prozkoumat dalšími výzkumy.

Tato práce poslouží jako zpětná vazba pro pracovníce a vedoucí z Poradny Eva při Diecézní charitě České Budějovice, ale může posloužit i dalším zařízením s podobným zaměřením. Také by mohla posloužit jako vzor pro začínající pracoviště a jejich vedoucí, protože v mnoha ohledech se zdá být Poradna Eva ukázkovým pracovištěm. Ocenila bych zejména to, že je poradna klientkami vnímána jako bezpečné místo, kde vždy najdou sociální pracovníci, která jim poskytne nejen pomoc v podobě odborného sociálního poradenství, ale může být pro klientku také katalyzátorem emocí a osobou, která posiluje jejich sebevědomí. Jako velmi účinné se také jeví vedení dokumentace a provázanost poskytovaných služeb v rámci Diecézní charity České Budějovice.

7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- CULLEY, S., BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a kompetence*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-452-6.
- ČESKO. Vyhláška MPSV č. 505/2006 ze dne 15.11.2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006.
- ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14.3.2006, o sociálních službách, ve znění Pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006.
- ČÍRKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. Sociální práce s oběťmi násilí v rodině. In: Oldřich MATOUŠEK, Jana KOLÁČKOVÁ, Pavla KODYMOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Karolinium, 2006. ISBN 80-246-0139-7.
- FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-815-9.
- HARTL, P. Poradenství. In: Oldřich MATOUŠEK a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- HAVRÁNKOVÁ, O. Krizové situace v životě ženy. In: Daniela VODÁČKOVÁ a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.
- HAVRÁNKOVÁ, O. Případová práce. In: Oldřich MATOUŠEK a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HUŇKOVÁ, M. Prevence domácího násilí. In: Jiřina VOŇKOVÁ, Markéta HUŇKOVÁ a kol. *Domácí násilí v českém právu z pohledu žen*. Praha: profem, 2004. ISBN 80-239-2106-1.

- JANEBOVÁ, R. Zasáhnout či nezasáhnout? Posouzení životní situace při riziku z prodlení. In: Pavel NAVRÁTIL, Radka JANEBOVÁ a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce: vybrané kapitoly z teorií a metod sociální práce – sv. 4*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-038-2.
- KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. Sociální práce s osamocenými rodiči. In: Oldřich MATOUŠEK, Jana KOLÁČKOVÁ, Pavla KODYMOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin práce s nimi*. Praha: Portál, 2005a. ISBN 80-7367-022-X.
- KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. Sociální práce s nezaměstnanými. In: Oldřich MATOUŠEK, Jana KOLÁČKOVÁ, Pavla KODYMOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005b. ISBN 80-7367-022-X.
- KRUŠINSKÁ, K. Dluhové poradenství – na hranici mezi právem a sociální prací. In: Radka JANEBOVÁ (ed.). *Spolupráce v sociální práci: sborník z konference IX. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 21. až 22. září 2012*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013. ISBN 978-80-7435-259-1.
- KRUTILOVÁ, D. *Poradenský proces v sociální práci. „Jak pomáhat a neškodit“*. Benepal a.s., 2014. Dostupné z: http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf
- KVĚTENSKÁ, D. Proměny sociálních služeb. In: Martin SMUTEK (ed.). *Možnosti sociální práce na počátku 21. století: sborník příspěvků z minikonference*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2005. ISBN 80-86771-10-5.
- LUCKÁ, Y., KOBRLE, L. Problematika týraných a zneužívaných lidí. In: Daniela VODÁČKOVÁ a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.
- MANDYS, J. Bezdomovectví v kontextu společenské zakázky. In: Radka JANEBOVÁ, Martin SMUTEK (eds.). *Posuzování životní situace v sociální práci: sborník z konference V. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 24.*

až 25. října 2008. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-419-4.

- MATOUŠEK, O. Klientův přirozený svět jako východisko sociální práce. In: Oldřich MATOUŠEK, Jana KOLÁČKOVÁ, Pavla KODYMOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- MATOUŠEK, O. Typologie sociálních služeb podle cílových skupin. In: Oldřich MATOUŠEK a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- MORRISON, T. *Emotional Intelligence, Emotion and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution*. Br. J. Soc. Work 2007 37: 245-263.
- MUSIL, L. „ráda bych Vám pomohla, ale“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- MUSIL, L., NEČASOVÁ M. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: Jindřich ŠRAJER, Libor MUSIL (eds.). *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice, Brno: ALBERT, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
- MÜHLPACHR, P. *Sociální práce jako životní pomoc*. Brno: MSD, 2006. ISBN 80-86633-62-4.
- NAVRÁTIL, P. Posouzení v sociální práci. In: Pavel NAVRÁTIL, Radka JANEBOVÁ a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce: vybrané kapitoly z teorií a metod sociální práce – sv. 4*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-038-2.
- NAVRÁTIL, P. Role sociální práce v pozdně-moderní společnosti. In: Martin SMUTEK (ed.). *Možnosti sociální práce na počátku 21. století: sborník*

příspěvků z minikonference. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2005. ISBN 80-867771-10-5.

- NOSKOVÁ, M., ŠTĚPÁNOVÁ, I., ZITA, J. Důvěra v sociální práci. In: Radka JANEBOVÁ (ed.). *Spolupráce v sociální práci: sborník z konference IX. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 21. až 22. září 2012*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013. ISBN 978-80-7435-259-1.
- NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-509-7.
- ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Průvodce sociální oblastí města České Budějovice 2015*. České Budějovice: Odbor sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice, 2015.
- POULIN, J., WALTER, C. *Social worker burnout: A longitudinal study* Social Work Research Abstracts 1993 29: 5-11.
- PFEIFEROVÁ, Š. Matky samoživitelky na trhu práce. In: Radka DUDOVÁ (ed.). *Nové šance a rizika: Flexibilita práce, marginalizace a soukromý život u vybraných povolání a sociálních skupin*. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2008. ISBN 978-80-7330-138-5.
- PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2008. ISBN 978-80-200-1499-3.
- Poradna Eva-sociální poradenství. [online]. 2015 [cit. 2015-07-12]. Dostupné z: <http://www.dchcb.cz/sluzby-a-projekty/poradna-eva/socialni-poradenstvi/>
- SCHWARZOVÁ, G. Sociální práce s bezdomovci. In: Oldřich MATOUŠEK, Jana KOLÁČKOVÁ, Pavla KODYMOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- SIROVÁTKA, T., ŘEZNÍČEK, I. *Dlouhodobá nezaměstnanost a záchranná sociální síť*. Brno: Vydavatelství Masarykovy univerzity, 1995. ISBN 80-210-1246-3.
- SMUTEK, M. Je možné objektivně posoudit životní situaci v sociální práci? In: Pavel NAVRÁTIL, Radka JANEBOVÁ a kol. *Reflexivita v posuzování životní*

situace klientek a klientů sociální práce: vybrané kapitoly z teorií a metod sociální práce – sv. 4. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-038-2.

- SMUTKOVÁ, L., SMUTEK, M. Problematika moci v pomáhajících profesích a balancování vztahu s klientem. In: Martin SMUTEK, Miroslav KAPPL (eds.). *Proměny klienta služeb sociální práce.* Hradec Králové: Gaudemus, 2006. ISBN 80-7041-716-1.
- SOBEK, J., a kol. *Práce s rizikem v sociálních službách.* Praha: Portus Praha, 2010. ISBN 978-80-254-6889-0.
- SOKOL, R. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb.* Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4.
- ŠVAŘÍČEK, R. Metody sběru dat. In: Roman ŠVAŘÍČEK, Klára ŠEĐOVÁ a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách.* Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- TOMEŠ, I. Sociální politika, sociální služby a sociální práce. In: Oldřich MATOUŠEK a kol. *Základy sociální práce.* Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
- ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat.* 2. vyd. Praha: SLON, 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.
- VOŇKOVÁ, J. Obecně k pojmu násilí. In: Jiřina VOŇKOVÁ, Markéta HUŇKOVÁ a kol. *Domácí násilí v českém právu z pohledu žen.* Praha: profem, 2004. ISBN 80-239-2106-1.
- VRTIŠKOVÁ, M. *Teorie a metody sociální práce.* Brno: Tribun EU, 2009. ISBN 978-80-7399-877-6.
- WALKER, I. *Výzkumné metody a statistika: z pohledu psychologie.* Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3920-5.
- ZATLOUKAL, L. Zakázka klienta a jiné zakázky v poradenské praxi. In: Radka JANEBOVÁ, Miroslav KAPPL, Martin SMUTEK (eds.). *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*

Hradec Králové 12. – 13. 10. 2007. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN
978-80-7041-118-6.

8 PŘÍLOHY

Struktura rozhovoru

Osobní informace

- Věk
- Dosažené vzdělání
- Rodinný stav
- Počet dětí

Popis situace respondentky

- Jaká je Vaše rodinná situace?
- Jaká je Vaše finanční situace?
- S jakými obtížemi se potýkáte?
- Jak je řešíte?
- Z jakého důvodu si myslíte, že tyto obtíže vznikají?
- Co Vás na tom nejvíce trápí?
- Jak dlouho už se s nepříznivou situací potýkáte?
- Co vše už jste udělala pro nápravu?
- Koho se tato situace ještě dotýká?
- Co by se mělo změnit, abyste se cítila šťastná a spokojená?

Spolupráce s Poradnou Eva

- Jak jste se o Poradně Eva dozvěděla?
- Jak dlouho do Poradny Eva docházíte?
- Jak často Poradnu Eva navštěvujete?
- Proč do Poradny Eva docházíte?
- Jaké oblasti se týkaly dotazy, se kterými jste se na Poradnu obrátila? (bydlení, finance, vztahy, podpora a dávky, zdravotnictví, zaměstnání, vzdělávání, materiální nouze...?).

- Jakou pomoc od pracovníků očekáváte?
- Jak situaci/e společně řešíte?
- V čem Vám nejvíce pomohly?
- V čem Vám nepomohly?
- (Co od pracovníků potřebujete?)
- Jak Vám mohou pomoci do budoucna?
- Jste se spoluprací pracovníků poradny spokojená?

Dotazy na konkrétní formy pomoci

- Povídáte si s pracovníky o tom, jak Vaši situaci řešit?
- Pomáhají Vám pracovníky s vyřizováním věcí, situací?
- Řešíte s pracovníky dluhy?
- Využíváte právního poradenství?
- Využíváte přímé materiální pomoci?
- Využíváte dobrovolníka nebo jiné služby od Charity?

Prostor pro sdělení dalších informací ze strany respondentky