

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Eva Ježková, DiS.

Posouzení životní situace klientů občanských poraden
Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Daniela Filakovská Bobáková, Ph.D.

2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Lanškrouně, dne 13. 4. 2021

.....
Bc. Eva Ježková, DiS.

Poděkování

Děkuji vedoucí práce Mgr. Daniele Filakovské Bobákové, Ph.D. za trpělivou pomoc a rady při konzultacích. Dále bych chtěla poděkovat všem sociálním pracovníkům, kteří se zapojili do mého výzkumu. A v neposlední řadě děkuji mé rodině za podporu a porozumění, které mi v průběhu psaní poskytovali a dceři Emilce za její trpělivost.

Obsah

1	ÚVOD	5
2	SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ.....	7
2.1	Cíle poradenství.....	10
2.2	Funkce poradenství.....	11
3	OBČANSKÉ PORADNY	12
3.1	Asociace občanských poraden, z.s.	13
4	OBČANSKÁ PORADNA ÚSTÍ NAD ORLICÍ.....	16
4.1	Úkolově orientovaný přístup	19
5	ŽIVOTNÍ SITUACE	21
5.1	Posouzení životní situace	23
6	VÝZKUMNÁ ČÁST	25
6.1	Výzkumný problém.....	26
6.2	Výzkumný cíl	26
6.3	Popis metodologického rámce a realizace výzkumu	27
6.3.1	Kvalitativní výzkum	27
6.3.2	Výzkumný soubor	28
6.3.3	Strategie tvorby dat	30
6.4	Výsledky a jejich analýza.....	31
6.4.1	Definice nepříznivé sociální situace.....	31
6.4.2	Zjišťování nepříznivé sociální situace.....	34
6.4.3	Charakteristiky klientů OP	35
6.4.4	Další zdroje pomoci klienta a jejich využití	37
6.4.5	Bariéry zjišťování dalších oblastí života klienta	39
6.4.6	Ovlivnění respondenta finanční situací klienta	41
6.5	Návrhy dobré praxe a intervencí na základě uvedených výsledků.....	43
7	Diskuze.....	50
8	Závěr.....	59
9	Bibliografický seznam.....	62
10	Seznam zkratk.....	69
11	Seznam tabulek a grafů	70
12	Seznam příloh.....	71

1 ÚVOD

Sociální služby poskytované dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytují pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci. Posouzení nepříznivé sociální situace je tedy zcela klíčové pro poskytování jakékoli sociální služby. Pojem nepříznivá sociální / životní situace je v praxi často používán. Sociální služby mají v metodikách tento pojem zakomponovaný a v podstatě denně nepříznivou sociální situaci klientů řeší.

A co vlastně jednotlivé sociální služby myslí onou nepříznivou životní situací a jak ji posuzují? V sociálních službách pracuji desátým rokem a osobně jsem se nesečkala s metodikou služby, která by nepříznivou sociální situaci měla konkrétněji definovanou. Jedná se o velice široký pojem a každý si pod ním může představit situaci zcela jinou. Bezesporu je jednodušší vymezit takovou situaci ve službách, kde je jasně vymezena cílová skupina, které je služba poskytována. Z registru poskytovatelů sociálních služeb je zřejmé, že občanské poradny však mají okruh osob, kterým je služba určena, velice rozsáhlý. Od rodin s dětmi, přes osoby bez přístřeší, oběti domácího násilí, seniory, etnické menšiny, osoby se zdravotním postižením až po obecněji definovanou skupinu, a to osoby v krizi. Rozsáhlá je také věková skupina klientů, často od 16. let věku až po starší seniory nad 80 let. Definovat tak jednotlivé životní situace pro tak širokou cílovou skupinu jistě není snadné.

Sama v občanské poradně pracuji. Motivem pro zpracování tohoto tématu pro mě bylo pověření od mé vedoucí, abych zpracovala životní situace, ve kterých jako poradna pomáháme. Hodně jsme s kolegyněmi diskutovaly, zda-li je možné všechny situace obsáhnout, konkretizovat a vlastně, zda-li je nutné, mít je zpracované. Potažmo k čemu nám to jako pracovníkům může pomoci? A kde se inspirovat?

Na základně pracovních zkušeností absentuji metodiky k rozpoznávání komplexní životní situace klientů. Z praxe jsem zjistila, že služby, kterých jsem se dotazovala, situace definované nemají a sami nevědí, jak by je definovali a jestli by dokázali obsáhnout všechny. Přičemž jsem zaznamenala zájem pracovníků o to, seznámit se s již vytvořenou metodikou takových situací. Ta však pracovníkům není k dispozici. Neexistuje jednotný návod, jak posuzovat náročné životní situace.

V první kapitole se tedy zaměřím na sociální poradenství v obecné rovině, konkrétně na odborné poradenství, které poskytují občanské poradny. Těm bude vyčleněna samostatná druhá kapitola. Objasním zde také existenci Asociace občanských poraden a její činnost. Ve třetí kapitole přiblížím Občanskou poradnu Ústí nad Orlicí, ve které pracuji. Čtvrtou kapitolu věnuji právě životním situacím a jejich posouzení. Právě to bude prolínat celou praktickou část diplomové práce. Uvedu příklad, který demonstruje, jak těžké může být pro pracovníka určit, zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny poradny. Diplomová práce mimo jiné zmapuje, jak v současné době probíhá proces posouzení v občanských poradnách.

Cílem diplomové práce je pomocí kvalitativního šetření zjistit, jak posuzují náročnou životní situaci sociální pracovníci občanských poraden a identifikovat nejčastější výsledky posouzení. Vycházím z teze, že neexistuje jednotný návod, jak toto posuzování provádět.

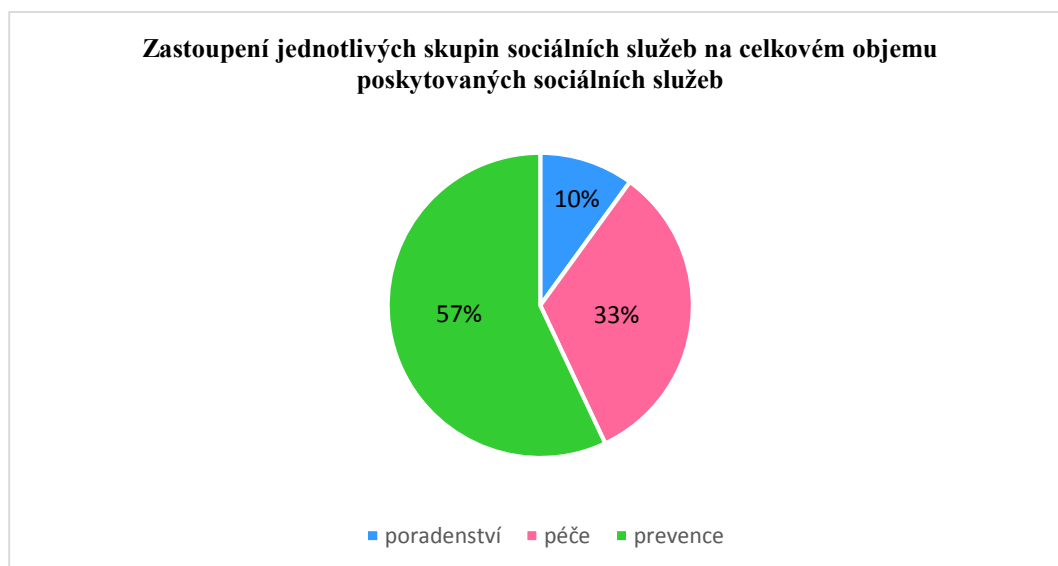
2 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Kapitola se věnuje sociálnímu poradenství obecně. Vymezuje pojem odborného poradenství, které poskytují občanské poradny a které se tak prolíná celou diplomovou prací. Okrajově je zmíněno i laické poradenství, které často předchází odbornému.

Sociální poradenství je velice široký pojem. Je považováno za všestrannou činnost, protože téměř každá práce s lidmi může nést prvky poradenství (Mojžíšová, 2008, s. 14). Bednář (dle Baštecká, 2009, s. 366) ho označuje jako: „sdělování skutečností, které rozšiřují možnosti uživatele rozhodovat o věcech souvisejících s jeho stávající situací.“ Michalík (2008, s. 20) blíže specifikuje činnost poradenství takto: „Služba poradenství podporuje a pomáhá nalézat strategie ke zlepšení kvality života.“ Jedná se o jednu ze tří částí sociálních služeb v systému sociálního zabezpečení. § 32 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozděluje sociální služby na:

- a) Sociální poradenství
- b) Služby sociální péče
- c) Služby sociální prevence

Graf 1:



Zdroj: MPSV (Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025), 2015 [online]

Termín poradenství se používá poměrně často v běžném způsobu komunikace. Podle Úlehly (2005, s. 37) se jedná o spolupráci klienta s pracovníkem. Krutilová ho označuje jako specifickou sociální službu, která pomáhá lidem v obtížných životních situacích (2014, s. 3). Nyní zde bude vymezeno, jak tento pojem upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 37 tohoto zákona sociální poradenství rozděluje na:

- a) Základní sociální poradenství
- b) Odborné sociální poradenství

Základní odborné poradenství je základní a povinná činnost při poskytování všech druhů sociálních služeb. Zahrnuje informace potřebné k řešení nepříznivé sociální situace klienta. Jedná se o informace o nárocích a službách, které mohou zmírnit takovou situaci klienta (Mojžíšová, 2008, s. 14). Poskytují ho především nestátní neziskové organizace, a to všem občanům (Matoušek, 2011, s. 115). Nemůže však zajišťovat poradenskou činnost v oblastech, které jsou vyhrazeny závaznými právními předpisy speciálním institucím nebo osobám, např. zákon č. 85/1996, Sb., o advokacii (Michalík, 2007, s. 22). Matoušek (2008, s. 142) dělí poradenství na poradenství v užším slova smyslu, kterým jsou myšleny informace, které klient potřebuje k řešení svého problému a o které sám projeví zájem. A na poradenství v širším slova smyslu jako příležitost pro klienta poznat své silné stránky a díky tomu pracovat na zlepšení své situace.

Odborné sociální poradenství se již zaměřuje na konkrétní okruh sociálních skupin. Jde tedy o přímou pomoc při řešení sociálních problémů konkrétní cílové skupině (Mojžíšová, 2008, s. 14). Jedná se o poradenství v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. Odborné poradenství se poskytuje také ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu a je v něm zahrnuta i práce s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností (zákon č. 108/2006, § 37). Prostřednictvím odborného sociálního poradenství jsou klientovi poskytovány jednak informace o možnostech a způsobech k řešení jeho životní situace a jednak také o subjektech, které mu mohou v jeho situaci pomoci (Matoušek, 2008, s. 200). Poradenství shrnuje Zita, Truhlářová (2002, s. 8) jako:

- Metodu sociální práce
- Formu sociální pomoci

- Sociální službu
- Druh pomoci

Poradenství kromě řešení nepříznivé sociální situace podporuje a pomáhá klientům nalézat strategie ke zlepšení kvality jejich života právě za pomoci sociální služby a usiluje, aby občané měli informace o svých právech a povinnostech, dostupných službách a zároveň se v nich uměli orientovat (Michalík, 2007, s. 20).

Z výše uvedeného vyplývá, že se vždy jedná o interakci mezi osobou, která potřebuje pomoc a mezi osobou pomáhajícího pracovníka, profesionála. Vávrová (2012, s. 76) toto označuje jako sociální doprovázení, kterému se pomáhající pracovník učí již v průběhu svého studia. Sociální poradenství se řadí mezi sociální služby poskytované bez úhrady (zákon č. 108/2006, § 72). Dle odst. 4, § 37 Vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, obsahuje odborné poradenství tyto základní činnosti:

- a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- b) Sociálně terapeutické činnosti
- c) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Obecně se služby sociálního poradenství zaměřují na zjišťování rozsahu a charakteru nepříznivé sociální situace, jejího vzniku a následně pomoci klientům prostřednictvím poskytnutých informací (Michalík, 2007, s. 20). Sociální poradenství je nedílnou součástí sociální práce. Poradenství bylo poskytováno však již v minulých dobách, jen nebylo formálně ustaveno. Poskytovali ho především zkušení lidé, které dle Matějčka (2011, s. 21) necharakterizovaly tituly, ale tři osobní charakteristiky: životní zkušenost, inteligence a důvěryhodnost. Poradenství jako metoda se začalo formovat na přelomu 19. a 20. stol. právě jako součást sociální práce. Hlavním důvodem vzniku poradenství jako součástí sociální práce byl fakt, že vědní disciplíny jako psychologie, lékařství, pedagogika a jiné nebyly schopné vyřešit problém pouze ve své kompetenci (Schavel, 2003, s. 77). A také jako reakce na nově vznikající problémy po roce 1989, které měla za následek změněná společenská situace. Jednalo se např. o prostituci, bezdomovectví, nezaměstnanost apod. (Matoušek, 2007, s. 152).

Jak je zmíněno výše, tato práce je zaměřena na poradenství odborné, nicméně laické - neprofesionální poradenství, které je poskytováno příbuznými, známými, existuje stále. Novák (2006, s. 7) ho označuje jako vrstevnické poradenství. Pracovník poradny, ke kterému přichází

klient, tak musí počítat s možností, že klient ze svého okolí dostal již mnoho rad i doporučení. Ve chvíli, kdy se potřebnou informaci nedozví nebo se v ní nevyzná, vyhledá pomoc poradny a očekává radu odbornou (Matějček, 2011, s. 21).

Abychom poskytování rad a pomoci mohli označit za poradenství, je nutné explicitně vymezit roli poradce, který nemá mít nad klientem jakoukoli autoritu. V poradenství je nutná smlouva o poskytování služby (ústní či písemná) a také musí být jasně dané hranice klienta a pracovníka a dodržena mlčenlivost dle zákona č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů. Důležitou součástí poradenství je vedení klienta k samostatnosti a podpora jeho autonomie (Culley, Bond, 2008, s. 12). Je bezesporu důležité, aby pracovník, který poskytuje sociální poradenství, byl odborník, znal své možnosti a hranice, ale rozhodně by dle Matějčka (2011) neměl zapomínat na tři výše zmíněné charakteristiky a měl by dále zůstat hlavně člověkem.

Tak jako v ostatních sociálních službách, je i v odborném sociálním poradenství kladen důraz na kvalitu poskytovaných služeb, na jejich plánování, evaluaci a kontrolu (Michalík, 2007, s. 21). Kvalita služeb je zajišťována především prostřednictvím Standardů kvality sociálních služeb ČR, které platí pro všechny typy sociálních služeb. Jedná se o soubor měřitelných a ověřitelných kritérií (Bednář, 2012, s. 55). Jsou závazné od 1.1.2007 a jejich obsah upravuje Příloha č. 2 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

2.1 Cíle poradenství

Zpravidla každá činnost směřuje k určitému cíli. Stejně tak i poradenství, u kterého je stanovení cíle součástí poradenského procesu. Michalík (2008, s. 24) rozlišuje v poradenství cíle obecné jako např. prevence sociálního vyloučení a cíle konkrétní, které souvisí s danou situací, problémem nebo přímo s konkrétním klientem. Konkrétní cíle mají vycházet právě z cílů obecných. Důležitá je vzájemná souvislost. Drapela (1995, s. 7-8) považuje za důležité cíle podporovat klienty k tomu, aby si:

- uvědomili své slabé a silné stránky
- stanovili cíle
- stanovili způsob řešení problémů

- přijali důsledky svého rozhodnutí
- získali sebedůvěru

2.2 Funkce poradenství

Funkce poradenství vyplývají ze samotných cílů. Hlavní funkcí je řešení situací, které souvisí s interakcí jedince a jeho prostředí, a zmírňovat dopady této interakce na klienta.

Hadj Moussová (dle Michalík 2008, s. 20) rozlišuje preventivní a nápravnou funkci poradenství. Preventivní funkce je zaměřena na osobní růst a nápravná na řešení konkrétních problémů klienta. Jelikož se jedná o funkce zaměřené spíše na individuální poradenství, uvádí Michalík (2008, s. 21) funkce pro celý poradenský systém bez ohledu na cílovou skupinu.

Jedná se o následující:

- a) Harmonizace společenských vztahů – nejedná se o ideální stav, ale cílem je najít rovnováhu zájmů
- b) Efektivita společenských systémů – efektivní přerozdělování společenských prostředků
- c) Podpora kvality života – pomoc při řešení problémů jednotlivce i skupin

Záměrně v této kapitole nejsou uváděny fáze poradenského procesu. Tato diplomová práce je věnována poradenství v občanských poradnách. Jedná se o specifický druh poradenství, kdy často není možné obsáhnout všechny fáze takového procesu. Nezřídka zůstává pouze u první konzultace, kdy se pracovník pouze seznámí s klientem a jeho životní situací, identifikuje problém a nabídne řešení. Nicméně ve chvíli, kdy klient odchází s informací, která je pro něj dostačující, pracovník následně neví, jaké kroky klient dál podnikl a nemá možnost ho v jeho cestě k cíli již dál podporovat. A nemá ani možnost hodnocení spolupráce. Lze shrnout, že sociální poradenství se zaměřuje na zjišťování nepříznivé sociální situace, na její rozsah a příčiny, přičemž má preventivní a nápravný charakter (Krutilová, 2014, s. 4-5).

3 OBČANSKÉ PORADNY

Občanské poradny (dále „OP“) poskytují nezávislé, odborné, nestranné a bezplatné odborné sociální poradenství podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, které je popsáno v předchozí kapitole.

Sociální poradenství poskytují všem občanům. Vznikly podle britského vzoru po r. 1996 (Matoušek, 2011, s. 115). První občanské poradny byly v České republice otevřeny v r. 1998 (Sklenář, 2002, s. 17). Jsou zřizovány při nestátních neziskových organizacích. Nejenže pomáhají lidem řešit jejich nepříznivé životní situace, ale jsou také jejich průvodcem při jejich řešení (Občanské poradny, Definice občanských poraden, nedatováno [online]).

Každá občanská poradna poskytuje poradenství podle svých zvyklostí, možností a vybavení. Společně mají druhy problémů, které řeší jejich klienti. Jde zejména o oblast: bydlení, rodinných záležitostí, majetkoprávních vztahů, sociální problematiky, pracovních a občanskoprávních záležitostí a v neposlední řadě se zabývají dluhovou problematikou. Společně jim jsou také osobní konzultace s klienty, příp. písemné či telefonické (Matoušek, 2011, s. 115).

Společně mají také zásady poskytování služeb:

- Bezplatnost
- Nezávislost
- Nestrannost
- Diskrétnost

Lidé přicházejí do občanské poradny z rozdílných důvodů. Někteří mají podobné potřeby, omezení a důvody, které z nich činí klienty (Bobek, Peniška, 2008, s. 255). Cílovou skupinu občanských poraden pak tvoří osoby v nepříznivé životní situaci, což je skupina, která prolíná okruh osob většiny sociálních služeb. Nicméně určitým znakem cílové skupiny občanských poraden je to, že nejsou spojeny se specifickým okruhem obtíží. Jedná se o široké spektrum problémů, které zasahují do mnoha oblastí lidského života (Občanské poradny/o nás [online]).

3.1 Asociace občanských poraden, z.s.

Asociace občanských poraden (dále „AOP“) vznikla v roce 1998 jako nástupnická organizace Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden (v r. 1997). Mezi zakládající poradny patří občanské poradny Děčín, Havířov, Praha Jižní Město a Brno. Jejím úkolem je sjednocení a rozvoj sítě občanských poraden, která pokrývá všechny kraje v České republice. Zajišťuje také profesní podpůrné služby včetně pomoci k naplňování standardů kvality (Stanovy občanského sdružení Asociace občanských poraden, čl. III., 2014 [online]).

V současné době AOP sdružuje 36 občanských poraden (včetně kontaktních míst) v 83 místech České republiky. Cílem AOP je poskytovat a zajišťovat co nejvyšší úroveň odborného poradenství, vést klienty k samostatnosti a k tomu, aby se nestali závislí na sociální službě. AOP má jednotný systém řízení kvality poskytovaných služeb, který by měl zajistit, aby každý občan dostal stejnou informaci v každé OP. Úroveň je dále zajišťována prostřednictvím Servisního střediska, které poradnám poskytuje metodické, školicí a informační služby a kontroluje kvalitu jimi poskytovaného poradenství. AOP má také vybudován jednotný systém vzdělávání. Své aktivity má i na centrální úrovni, a to prostřednictvím Rady vlády ČR pro lidská práva a Rady vlády pro udržitelný rozvoj a také v Komisi pro rozvoj sociálních služeb MPSV (pracovní skupina pro sociální prevenci). AOP také analyzuje a vyhodnocuje problémy klientů a výstupy předává příslušným orgánům, čímž přispívá ke zkvalitnění zákonodárství i politiky na celostátní úrovni (Občanské poradny, O nás [online], Stanovy AOP 2014 [online]). Členem AOP může být fyzická i právnická osoba, která provozuje občanskou poradnu dle pravidel a zásad, které ukládají stanovy spolku.¹

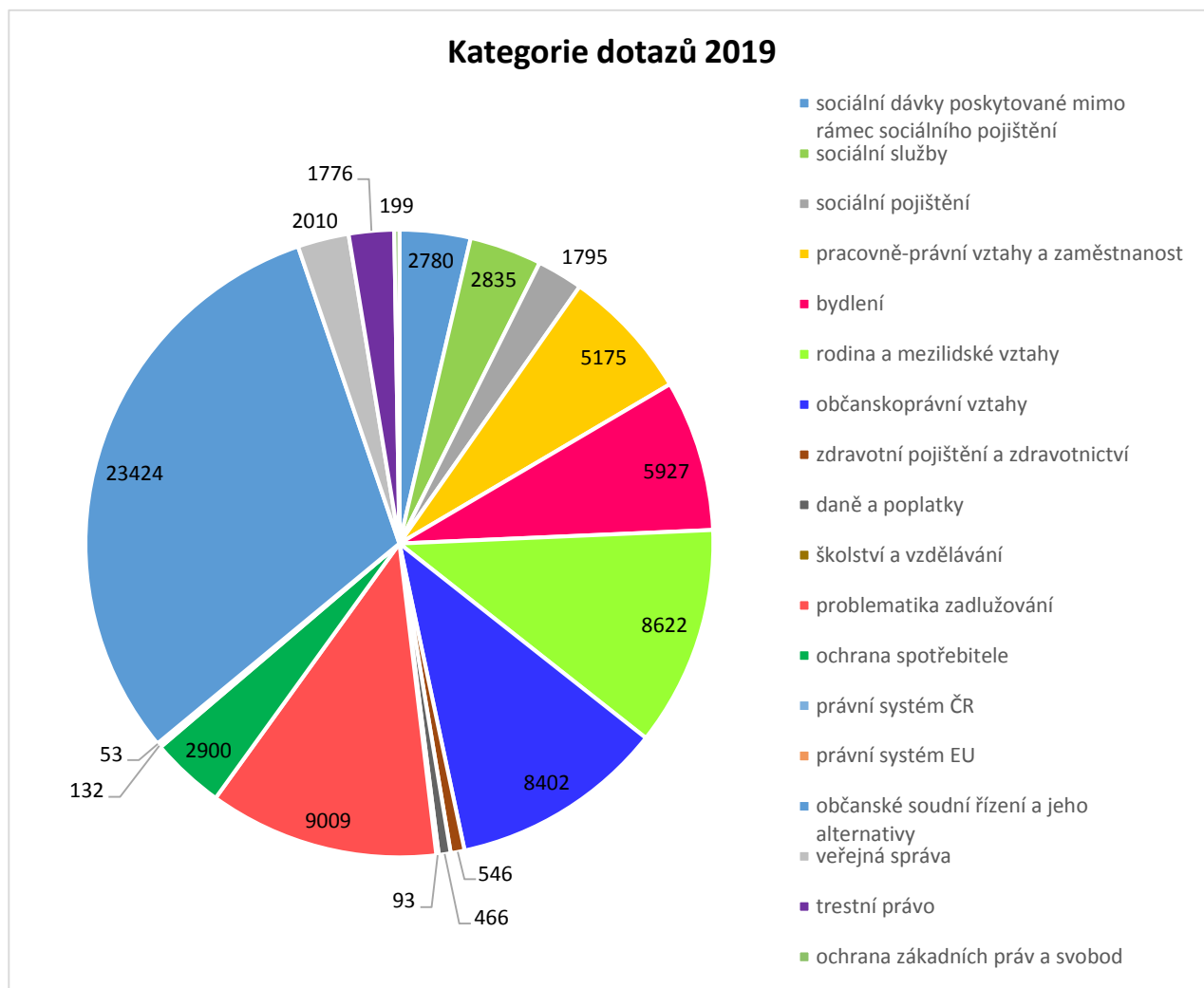
¹ Spolkové stanovy – více na: https://www.obcanskeporadny.cz/images/download/Stanovy_AOP_2016.pdf

Asociace občanských poraden definuje 18 základních oblastí poradenství, které poskytují občanské poradny sdružené v AOP. Jedná se o:

1. Sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění
2. Sociální služby
3. Sociální pojištění
4. Pracovně právní vztahy a zaměstnanost
5. Bydlení
6. Rodina a mezilidské vztahy
7. Občanskoprávní vztahy
8. Daně a poplatky
9. Zdravotní a sociální pojištění
10. Školství a vzdělávání
11. Problematika zadlužování občanů
12. Ochrana spotřebitele
13. Právní systém ČR
14. Právní systém EU
15. Občanské soudní řízení a jeho alternativy
16. Veřejná správa
17. Trestní právo
18. Ochrana základních práv a svobod

Následující graf ukazuje přehled dotazů za rok 2019, které se týkaly daných oblastí.

Graf 2: Kategorie dotazů v OP za rok 2019



Zdroj: Občanské poradny, Výroční zpráva 2019, 2020 [online]

Z velkého spektra dotazů a oborů, které se týkají občanských poraden je jasné, že sociální pracovník nemůže být odborníkem na dílčí oblast. Není ani psycholog, ani právník, ani lékař apod. Sociální pracovník se více či méně podílí na realizaci jejich činností. Čím více je schopný vidět situaci klienta jako celek, tím lépe (Musil, 2004, s. 13). Nicméně už ze svého titulu má být dostatečně informován o oborech, ze kterých čerpá informace a také o institucích, které mohou klientovi pomoci a na které ho může v případě potřeby odkázat (Matějček, Klégrová, 2011, s. 22).

4 OBČANSKÁ PORADNA ÚSTÍ NAD ORLICÍ

V této kapitole bude konkrétně popsána činnost Občanské poradny Ústí nad Orlicí (dále jen „OP UO“), ve které pracuji. Pro úplnost bude také okrajově zmíněna Oblastní charita Ústí nad Orlicí, která je zřizovatelem této poradny.

Oblastní charita Ústí nad Orlicí je nestátní nezisková organizace – církevní právnická osoba, kterou zřizuje Biskupství královehradecké. Svou činnost rozvíjí od r. 1992 po celém okrese Ústí nad Orlicí. Jejím posláním je pomoc lidem v nouzi, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci nebo na okraji společnosti – starým lidem, osobám se zdravotním či mentálním postižením, rodičům s dětmi, dětem a mládeži, lidem bez příštíře či osobám, které se ocitly v osobní krizi. Pomoc je poskytována prostřednictvím zdravotních a sociálních služeb (Oblastní charita Ústí nad Orlicí, Kdo jsme [online]).

Jednou z mnoha poskytovaných sociálních služeb je občanská poradna. Jedná se o registrovanou sociální službu, která byla otevřena v roce 2003 v Ústí nad Orlicí. Její působnost je v celém okrese Ústí nad Orlicí. Sídli přímo v Ústí nad Orlicí a mimo něj má ještě dalších pět kontaktních míst. V roce 2010 vznikla další dvě kontaktní místa ve Vysokém Mýtě a v Letohradě, v roce 2011 následovalo kontaktní místo v Králíkách, v roce 2013 v Lanškrouně a poslední z kontaktních míst bylo otevřeno v roce 2015 v České Třebové. Na tato kontaktní místa dojíždějí pracovníci 1x týdně. OP UO má čtyři pracovníce. Tři z nich mají pracovní smlouvu o celkovém úvazku 2,5 a jedna pracovníce je prozatímně na dohodu o provedení práce.²

Posláním OP UO je poskytovat lidem v nepříznivé životní situaci odborné poradenství, pomoci lidem orientovat se v sociálním a právním systému, v nabízených službách a rozvoj schopností klientů, ale také upozorňovat orgány státní správy a samosprávy na nedostatky legislativy. OP UO je členem AOP.

² Informace zjištěny z rozhovoru s vedoucí občanské poradny Ústí nad Orlicí.

Cílem OP UO je klient, který:

- má dostatek informací v sociální a právní oblasti, o dostupnosti služeb a dalších informací týkajících se řešení jeho nepříznivé životní situace
- se orientuje v možnostech řešení své nepříznivé situace a rozhodl se pro způsob řešení
- rozvinul své dovednosti pro řešení své situace vlastními silami

Cílovou skupinou jsou všechny osoby s jakýmkoli dotazem, nezáleží na věku ani na místě trvalého bydliště.³

OP UO poskytuje nejen osobní konzultace, ale také telefonické či písemné (e-mail). Suler (dle Horská a kol., 2010, s. 38) zmiňuje email jako oblíbenou formu komunikace u klientů, protože jim připomíná písemný dopis. Což se opravdu osvědčilo v době pandemie Covid-19. OP UO poskytuje poradenství objednaným i neobjednaným klientům. Provozní dobu má pro obě skupiny stejnou, ale objednaní klienti mají přednost. Objednání předem je ze strany pracovníků doporučováno z toho důvodu, aby měl klient jistotu, že pro něj bude mít pracovník prostor.⁴

OP UO poskytuje poradenství v oblastech sociálních služeb a dávek, důchodového a nemocenského pojištění, sousedských a pracovních vztahů, dále v oblasti bydlení, zaměstnanosti a rodinných vztahů a v neposlední řadě se věnuje dluhové problematice a ochraně spotřebitele. Pracovnice pomáhají klientům sepsovat různé dopisy, podání, vyjádření, žádosti, návrhy, žaloby, opravné prostředky aj., posuzují věcnou správnost listin, vysvětlují dokumenty, vypočítávají splátky apod.⁵

³ Informace dostupné z letáku služby.

⁴ Informace zjištěny z osobního rozhovoru s vedoucí Občanské poradny Ústí nad Orlicí.

⁵ Informace zjištěny z osobního rozhovoru s vedoucí Občanské poradny Ústí nad Orlicí.

Tabulka 1: Provozní doba OP UO

PROVOZNÍ DOBA		MÍSTO
Pondělí	9 – 12, 13 - 16	Ústí nad Orlicí, 17. listopadu 69
	9 - 12	Česká Třebová, Hýblova 63
Úterý	9 – 12	Králíky, Moravská 647
Středa	9 – 12	Vysoké Mýto, Plk. B. Kohouta 914
Čtvrtek	9 – 12, 13 - 16	Ústí nad Orlicí, 17. listopadu 69
	9 – 12	Letohrad, Družstevní 815
Pátek	9 – 12	Lanškroun, Havlíčkova 1129

Zdroj: Oblastní charita Ústí nad Orlicí, Občanská poradna [online]

Ve městě Ústí nad Orlicí a Lanškroun sídlí OP v prostorách Oblastní charity Ústí nad Orlicí. Na ostatních kontaktních místech má poradna pronajaté prostory od příslušných měst. Jedná se např. o prostor ordinace na zdravotním středisku (Letohrad), v základní škole (Králíky) či v Centru sociálních služeb (Vysoké Mýto) či se jedná o pronájem od fyzické osoby (Česká Třebová). Pouze v Ústí nad Orlicí mají pracovníce mimo kancelář ještě konzultovnu, která umožňuje větší soukromí při práci s klientem.

Tabulka 2: Statistika OP UO

Rok	Počet klientů	Počet konzultací
2019	860	1440
2020	653	967

Zdroj: Statistika Občanské poradny UO, nepublikováno, 2020, osobní komunikace)

Největší část oblasti spolupráce s klientem OP UO tvoří dluhové poradenství. Z celkového počtu klientů v roce 2020 řešilo 37 % z nich své dluhy. Právě dluhy a jejich důsledky ovlivňují podle Narayana (2000, s. 26) také oblast psychickou a způsobují pocit bezmoci, studu a ponížení. Dále následuje rodinná problematika – rozvody, výživné (19 %). Dluhové poradenství tvoří každým rokem třetinu řešených případů. Tato skutečnost může být ovlivněna

faktem, že OP UO má od r. 2018 od Ministerstva spravedlnosti udělenou akreditaci pro poskytování služeb v oblasti oddlužení.⁶

4.1 Úkolově orientovaný přístup

Občanská poradna Ústí nad Orlicí využívá při práci s klientem především úkolově orientovaný přístup (Občanská poradna UO, nepublikováno, 2021, osobní komunikace). Jelikož předmětem této práce není popisovat jednotlivé metody sociální práce s klientem, alespoň ve stručnosti však zde představím jeho základní charakteristiku, a to především z toho důvodu, že je to přístup, který se v OP UO za roky praxe velmi osvědčil.

Navrátil (2001, s. 107) píše, že tento přístup má pomoci lidem odpovědět na otázku: „*Jak zvládnout různé praktické problémy?*“ A to jsou právě ty, které OP řeší nejčastěji. Úkolově orientovaný přístup vznikl v 60. letech 20. stol. jako určitá alternativa k dlouhodobé práci s klientem. Zásadní charakteristika je ta, že se jedná o krátkodobou práci s klientem, která se zaměřuje na řešení problému. Někdy může být označován jako „krátká terapie“ či „krátkodobá práce“ (Špiláčková, Nedomová, 2014, s. 17 – 21). Jedná se vlastně o nejrozšířenější formu krátkodobé intervence (Matoušek, Křišťan, 2013, s. 109). Ty jsou v OP UO velice časté. Mnohdy totiž dojde pouze na jednu konzultaci s klientem. Navrátil (2001, s. 107) píše, že se jedná o přístup založený na myšlence, kdy i „*malý úspěch rozvíjí sebedůvěru*“ a že „*lidé se nasazují pro úkoly, které si sami zvolili*“. To podtrhuje i myšlenku současného individuálního plánování, konkrétně standardu 5b). Ve chvíli, kdy si klient stanoví menší cíl, který je ale snadněji dosažitelný, přináší mu zážitek pokroku v řešení jeho problému (Bednář, 2012, s. 84).

Tak jako jiné přístupy, i úkolově orientovaný přístup má své klady a zápory. Výhodou je, že přístup nehledá příčinu problému v klientovi, ale naopak klienta vnímá jako zdroj pro řešení svého problému. Pohled klienta na svou situaci je zásadní a snaží se, aby pracovník tento pohled dokázal vnímat stejně jako klient. Úkolově orientovaný přístup je založen na partnerství. Partnerstvím je přitom myšleno, že hlavní autorita při řešení problému je sám klient (Navrátil, 2001, s. 107). Přístup je založen také na spolupráci mezi klientem a pracovníkem, která je vymezena smlouvou (Špiláčková, Nedomová, 2014, s. 161).

⁶ Statistika občanské poradny Ústí nad Orlicí

Právě smlouva bývá na stranu druhou některými autory podrobena kritice. Určitá autorita pracovníka může vyvolat nerovnost. Mars (dle Špiláčková, Nedomová, 2014, s. 162) se zamýšlí nad tím, zda je partnerský vztah vůbec možný. Navrátil (2001, s. 107) upozorňuje na skutečnost, že se klient může zabývat detaily svého problému, což může činit problémy pracovníkovi, který nemusí správně porozumět situaci komplexně.

I přes tuto kritiku shrnuje Špiláčková, Nedomová (2014) jeho pozitiva:

- Časově omezená spolupráce
- Strukturovaný postup
- Pracuje s potřebami jednotlivců a zohledňuje jejich sebevědomí
- Model lze využít jako hlavní i jako doplňkový
- Lze jej využít při práci s jednotlivcem, rodinou, skupinou i komunitou

5 ŽIVOTNÍ SITUACE

Následující kapitola je zaměřena na vymezení životní situace a také na její posouzení, které je zásadní pro budoucí poskytování sociální služby, resp. poradenství. Bude zdůrazněna důležitost procesu posuzování a také nelehká role sociálního pracovníka, kterou v tomto procesu má.

Pro účely této diplomové práce je životní situací klienta myšlena náročná sociální situace. Tu vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., § 3, písm. b) jako „*oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu*“, dále se jedná o krizovou situaci, špatné životní návyky a způsob života, znevýhodněné prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Řešení nepříznivé životní situace má vždy podporovat sociální začlenění a chránit před sociálním vyloučením.

Náročnou situací si projde v životě téměř každý člověk. Jsou to situace, které patří k životu a jak uvádí Jedlička (2004, s. 162), je velice nepravděpodobné, že by se jim dalo vyhnout. K náročné životní situaci dochází ve chvíli, kdy jsou na člověka kladeny vysoké nároky, či dojde k významné zátěži, kterou není schopen zvládnout. Hranice, kdy na člověka tato zátěž působí negativně, je velice individuální. To, co zvládne jeden, nemusí zvládnout druhý, záleží na odolnosti jedince (Gillernova, Buriánek, 1995, s. 50). Mezi náročné životní situace patří závažné životní události, na které se člověk obvykle nemůže připravit, a často jsou také nepředvídatelné. Důležitým faktorem je podle Vymětala (2003, s. 289) to, že jsou samotným klientem vnímány negativně.

V praxi sociální práce se s termínem životní situace setkáváme často. Definice tohoto pojmu jsou v literatuře různé. Bartlettová (dle Šrajera, Musil, 2008, s. 9) tak označuje jednak „životní úkoly“ a jednak „okolnosti života“, které brání zvládat právě tyto životní úkoly vlastními silami. Tedy překážky zvládnutí těžkého úkolu. Někteří klienti potřebují pouze nasměrovat, stačí jim nabídnout možnosti řešení a svůj problém dokáží vyřešit sami. Jiní mají tolik těžkostí, že potřebují pomoc profesionála, který s ním naplánuje kroky k řešení jeho problému. Sociální pracovník zde pak představuje experta v oblasti životního plánování (Navrátil, 2007, s. 77). Sociální pracovník se zabývá životními situacemi svých klientů. To, že klient přichází s určitým problémem, nemusí znamenat, že je to ten zásadní, který klienta nejvíce trápí. Je tedy nutné zmapování klientovy situace. Pokud pracovník dokáže poznat situaci v širším kontextu, je

pravděpodobnější, že bude poskytovat lepší služby. Nejde o to být odborníkem na každou dílčí část klientova problému, ale vidět klientovu situaci jako celek (Musil, 2004, s. 13).

Cílem všech pomáhajících profesí je poskytování pomoci lidem v obtížných životních situacích. Sociální práce se však zabývá především interakcí mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. Snaží se o dosahování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a schopnosti klienta toto očekávání zvládat. Od sociálního pracovníka se pak očekává, že bude klientovi pomáhat zvládat překážky, které mu právě brání zvládat očekávání jeho sociálního prostředí (Musil, 2004, s. 15 - 16).

Musil (2004) radí mezi překážky zvládnání náročných životních situací např. tyto:

- Zdravotní nebo psychický stav
- Neobvyklá životní orientace a styl života
- Nedůvěra v instituce
- Špatná finanční situace
- Nestandardní zvyky
- Těžko dosažitelné cíle
- Špatné rodinné či sousedské vztahy
- Netolerance okolí
- Zastaralé zákony a další okolnosti

Sociální pracovník by tedy měl rozpoznat zdravotní, psychické, psychiatrické, ekonomické, vztahové, duchovní, kvalifikační, kulturní a další bariéry, které klientovi brání ve zvládnání jeho náročné situace a přemýšlet nad souvislostmi mezi nimi a problémem, který klient aktuálně řeší. Zároveň je nutné, aby sociální pracovník uměl adekvátně využít a navázat spolupráci jiných odborníků, kteří mohou řešit klientův problém více do hloubky. Jedná se např. o lékaře, psychology, právníky apod. I přes to, že se může zdát, že nerozumí konkrétním problémům do hloubky, jeho role je velmi zásadní. Sociální pracovník je ve své podstatě koordinátor činností, které jsou zaměřeny na pomoc klientovi. Tato koordinace činností různých pomáhajících oborů je však pro realizaci jeho cílů zásadní. Část služeb, kterou klient potřebuje, totiž sociální pracovník sám neposkytuje, ale zprostředkovává (Musil, 2004, s. 17-18). K řešení nepříznivé životní situace se využívají nejen sociální služby, ale i finanční či materiální pomoc (Malík Holasová, 2014, s. 10).

5.1 Posouzení životní situace

Ve chvíli, kdy pracovník zjišťuje životní situaci klienta, netuší, jaký význam pro něho má. A to dokonce ani v případě, že obdobnou situaci již s někým řešil. Aby pochopil, jak moc je situace pro klienta závažná, musí se ho zeptat. Pracovník by nikdy neměl nic předpokládat (Kopřiva, 2013, s. 31-33).

Autoři, kteří se zabývají procesem posouzení, kladou důraz na jeho důležitost. Kappl (dle Navrátil, Janebová, 2010, s. 89) označuje téma posuzování klientovy situace jako klíčové v sociální práci. Dělo se tak již v minulosti bez ohledu na povinnost, která v současné době vychází se standardu 3b (Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb.). Tento standard ukládá povinnost projednat se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a cíle a zohledňuje přitom jeho možnosti a schopnosti. Aby tuto povinnost mohl sociální pracovník splnit, musí znát klientovu situaci komplexně. Uvedené zdůrazňoval již Řezníček (1994, s. 33), který označoval jako zásadní právě první kontakt s klientem. První dojmy podle něho určují budoucí vztah spolupráce. Navrátil (2007, s. 115) označuje posouzení životní situace jako „nejkontroverznější a nejobtížnější fázi v sociální práci.“ Tato kontroverznost může být dána snahou sociálního pracovníka poznat pravdu o životě člověka.

Posouzení životní situace klienta je podle Smutka (dle Navrátil, Janebová, 2010, s. 47) „*cokoliv, jen ne jednoznačný a jednoduše uchopitelný proces.*“ Obtížnost je dána nejen problémem, který jeho situaci vyvolal, ale především tím, že na správném posouzení klientovy životní situace závisí další postup práce / spolupráce sociálního pracovníka s klientem. Barker (2003, s. 30) pod pojem posouzení shrnuje proces vývoje, příčiny a prognózy problému. Navrátil (2014, s. 115) posouzení dokonce označuje za „*zárodečnou buňku všech aktivit sociálního pracovníka.*“ Autor dále udává, že v rámci objektivistického přístupu je hlavní charakteristikou posouzení důraz na nalezení příčiny problému či situace (2014, s. 123). Mnohdy nejde pouze o klienta, ale i o osoby, které jsou společně s ním posuzovány. Kvalita posouzení životní situace není pouze aktuální téma dnešní doby, ale již v minulosti na něj kladla důraz například Richmondová či Hollisová. McDonald (dle Navrátil, Janebová, 2010, s. 8) považuje posouzení dokonce jako „*centrální úkol sociální práce*“ a zdůrazňuje, že „*kvalita posouzení je úhelný kámen efektivní sociální práce v jakémkoli zařízení*“. Posouzení může být chápáno také jako hodnocení či měření. Není možné poskytnout službu, aniž bychom se neseznámili se situací

klienta (Ruben, 2010, s. 19). Matoušek (2008, s. 69) popisuje hodnocení případu jako formální proceduru hodnotící klientovu situaci a problémy před započítím intervence. Standard č. 4c) dává povinnost sjednávat rozsah a průběh poskytované služby, čímž nám sděluje, že sice nemusí být poskytovány všechny služby všem, ale služba je musí nabízet. Cílem je pak poskytnout každé osobě to, co skutečně potřebuje. Což nelze bez poznání klientovy situace.

Navrátil (2014, s. 117) upozorňuje, že i v pozdně moderní době se občas objeví názor, že životní situaci je možné bezesbytku popsat, jedná se však o nebezpečný mýtus. Tento mýtus objasňuje Pierson a Thomas (dle Navrátil, 2014, s. 117), kteří vysvětlují, že v raně moderní době mělo být posouzení paralelou diagnostiky v medicíně. Později však sociální pracovníci zjistili, že nelze provést diagnózu, která by zahrnula všechny aspekty klientova života, aniž by do vysvětlení životní situace nezahrnuli samotné klienty. Posouzení životní situace totiž není podle Navrátila (2014, s. 118) ničím jiným než „*pokusem o hledání obrazu životní situace klienta.*“ Tuto situaci musí poznat především z toho důvodu, aby mohl klientovi účinně pomoci. Důležitost procesu posouzení zmiňují Parker a Bradlyová (dle Navrátil, 2014, s. 116) především v tom, že je to proces, který se prolíná s celým průběhem poskytování služby a nelze ho separovat od vlastní intervence. Je to proces, který se prolíná do plánování, intervencí i do hodnocení. Ormeová uvádí, že proces posouzení je nedílnou součástí praxe sociálních pracovníků. Toto tvrzení podtrhuje Watson a Westová, kteří ho označují za jádro dobré praxe (dle Navrátil, 2014, s. 116).

Navrátil, Janebová (2010, s. 53 -54) shrnují, že životní situace klienta oboru sociální práce musí být vždy hodnocena s ohledem na všechny aspekty klientova života. Nejen biologické a psychologické vlastnosti, ale také brát ohled na jeho fyzické a sociální aspekty. A brát v úvahu jejich vzájemné propojení.

6 VÝZKUMNÁ ČÁST

Předchozí kapitoly rámcově seznámily s termínem sociálního poradenství, konkrétně s odborným poradenstvím, které se prolíná celou diplomovou prací. Odborné sociální poradenství poskytují občanské poradny. Jejich oblast problematiky, na kterou jsou zaměřeny, je velice široká. Zároveň však nejsou spojeny specifickým okruhem obtíží. Pracovníci občanské poradny přesto musejí mít informace z oborů, na které je jejich problematika zaměřena. Dále byla pozornost věnována nepříznivým životním situacím a jejich posuzování. Byla akcentována důležitost posuzování a přínos pro sociálního pracovníka. Posuzování životní situace je v neposlední řadě důležité pro výběr vhodné intervence a následné spolupráce s klientem. Přičemž intervencí je myšlen zásah sociálního pracovníka zaměřený na zmírnění tíživé situace jedince (Hartl, 2004, s. 99) či zmírnění nebo odstranění toho, co klient nebo jeho okolí definuje jako problém (Řezníček, 1994, s. 43).

Téma výzkumné části se zaměřuje na posuzování životních situací klientů občanských poraden neboli zájemců občanských poraden. Pojem klient zde označuje nejen potencionálního klienta neboli zájemce o službu, ale také adresáta sociální služby, který je v rovnocenném vztahu s pomáhajícím, nikoli v subjekto-objektovém vztahu s pracovníkem (Holas Malíková, 2014, s. 13). V této kapitole budou zmíněny cíle výzkumu, stanoveny výzkumné otázky, popsána metoda výzkumu a výzkumný soubor. Prostřednictvím výzkumného šetření dojde ke zmapování a k popisu dobré praxe v občanských poradnách.

Význam posouzení a důležitost mapování během poradenského rozhovoru je demonstrována na následujícím příkladu. Tento příklad podtrhuje motiv k napsání této diplomové práce.

Do občanské poradny se objednala paní s tím, že potřebuje nějaké informace ohledně rozvodu. V objednaný termín se dostavila. Ačkoli nedáme na první dojem a případné předsudky umíme díky supervizi dobře zpracovat, s kolegyní jsme se shodly, že její vizáž nás přinejmenším hodně zaujala. Velice dobře vypadající žena, která na sobě měla luxusní oblečení, drahé šperky a dle vyjadřování se jevila i jako velmi inteligentní. Zbytek popisu bude dle kolegyně, která s klientkou jednala a která následně řešila tento případ na společné intervizi. Klientka se

svěřila, že je vdaná a má s manželem dvě děti. Žijí v luxusním domě, ona nepracuje, nikdy neměli problém s penězi. Vlastně ani problém s nedostatkem financí nemá, protože manžel vše zajistí, zaplatí. Začal ji však psychicky týrat, přivlastňovat si ji, odstříhl ji od financí, které ji do té doby poskytoval na domácnost, zakazoval ji kamkoli chodit či se s někým dalším stýkat, ponižoval ji a vyhrožoval, že když se s ním rozvede, připraví ji o děti. Manžel, vlivný právník, měl spoustu kontaktů. Klientka se neměla na koho obrátit – většina právníků v širokém okolí, jsou manželovi známí. A i kdyby sehnala nějakého, který by byl na její straně, neměla na jeho služby finance. Klientka potřebovala informace o možnostech rozvodu – jak se sepisuje a podává žádost, co udělat pro to, aby dostala děti do péče a zda to celé může udělat bez vědomí manžela.

Toto je velmi stručný a možný příklad prvního setkání s klientem v poradně. Je klientka s vysokým životním standardem, finančně zabezpečená a vzdělaná, klientkou sociální služby? A jakým způsobem sociální pracovníci zjistí životní situace klientů? Odpověď na tuto bude popsána v následující výzkumné části této práce.

6.1 Výzkumný problém

Jak je uvedeno v úvodu, v praxi se nesetkávám s tím, že by občanské poradny, potažmo sociální služby obecně, měly ve své metodice blíže specifikovány situace, ve kterých klientovi pomáhají. Jedná se spíše o oblasti poradenství, na které jsou zaměřeny. Z kolegií občanských poraden, kterých jsme jako pracovníci účastni zaznívá, že by bylo přínosné, mít vymezeno, ve kterých případech klientům pracovník poradny pomáhá. Skutečnost, že občanské poradny mají tak široký okruh osob a širokou problematiku, které se věnují, může být možným rizikem při definici všech situací, které se věnují.

6.2 Výzkumný cíl

Cílem výzkumného šetření je zjistit, jak provádí proces posouzení životní situace klienta pracovníci občanských poraden. Identifikovat nejčastější výsledky posouzení a hlavní charakteristiky, dle kterých pracovníci zařazují klienty do jejich cílové skupiny a na základě

nich vytvořit návrh dobré praxe, který by pracovníkům mohl proces posouzení a následně i práci s klientem ulehčit.

Na základě shrnutí a výše uvedeného příkladu byly formulovány výzkumné otázky, kterými Punch (2008, s. 44) označuje ty, na které chce výzkum odpovědět. Jedná se o tyto **výzkumné otázky**:

- Výzkumná otázka č. 1 - Jak mají OP definovanou nepříznivou životní situaci?
- Výzkumná otázka č. 2 - Jak pracovníci při rozhovoru zjišťují nepříznivou situaci klienta?
- Výzkumná otázka č. 3 - Podle jakých charakteristik/kritérií pracovník pozná, že klient spadá do cílové skupiny OP?
- Výzkumná otázka č. 4 - Jak pracovník zjišťuje, zda má klient ve svém okolí i jiné zdroje pomoci a zda je využil/využívá?
- Výzkumná otázka č. 5 - Jaké bariéry při první konzultaci pracovníkům brání dotknout se všech oblastí klientova života?
- Výzkumná otázka č. 6 - Jak při spolupráci ovlivňuje pracovníka klientova finanční situace?

6.3 Popis metodologického rámce a realizace výzkumu

6.3.1 Kvalitativní výzkum

Vzhledem k zaměření výzkumného problému je ve výzkumné části použita metoda kvalitativního výzkumu. Dle Gavory (2010, s. 45) „*neexistuje jediný obecně uznávaný způsob, jak vymezit nebo dělat kvalitativní výzkum.*“ Tímto termínem je tak trochu negativně označován „*jakýkoli výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace*“ (Strauss, Corbin, 1999, s. 10). Mnoho autorů však nesouhlasí s takto obecným vymezením, protože „*jedinečnost kvalitativního výzkumu nespočívá pouze v absenci čísel*“ (Hendl, 2016, s. 46). Zachycujeme tedy fakta, ale poznáme i postoje a motivy respondentů. K tomu nám může dle Gavory (2010 s. 148) pomoci vlastní úsudek a zkušenost, ale také porozumění člověku. Tomu, jak on vidí skutečnost.

Na začátku kvalitativního výzkumu je nutné stanovit si výzkumné otázky. Kvalitativní výzkum je označován za pružný, protože otázky je možno během něho doplňovat. Zároveň však může mít i určitá negativa. Kvalitativní výzkum představuje soubor subjektivních názorů, což bývá kritizováno. Možnou nevýhodou tohoto výzkumu může být zobecňování výsledků, a to především z důvodu omezeného počtu respondentů (Hendl, 2016, s. 46). Cílem je však podrobný popis případu, nikoli zevšeobecnění údajů (Gavora, 2000, s. 32). Pozornost je tedy zaměřena na podrobný popis případu a objevení nových souvislostí. Creswell (2014, s. 98) popisuje kvalitativní výzkum jako proces, ve kterém se výzkumník snaží zkoumat a hledat porozumění určitému sociálnímu nebo lidskému problému.

Z výzkumných otázek je patrné, že výzkumný problém je koncipován jako deskriptivní. Takový problém dle Gavory (2000, s. 26) popisuje situaci a také výskyt určitého jevu. Jako metoda je vybrán rozhovor, který je nejčastější metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu (Švaříček, Šedřová, 2014, s. 159). Konkrétně se jedná o polostrukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami. Ten dle Miovskeho (2006, s. 159 - 160) definuje tzv. jádro interview, tedy otázky, které je nutno probrat a specifikuje okruhy otázek pro respondenty, ale zároveň umožňuje měnit jejich pořadí a doptávat se na otázky, které vyplnou z rozhovoru.

6.3.2 Výzkumný soubor

U kvalitativního rozhovoru se vždy jedná o záměrný výběr osob. Je to z toho důvodu, aby se jednalo o vhodné osoby, které mají potřebné vědomosti a zkušenosti (Gavora, 2000, s. 144). Původní záměr byl omezit výzkum na občanské poradny na území Pardubického kraje. Z tohoto záměru bylo upuštěno především z důvodu pravidelných kolegií občanských poraden v rámci Pardubického kraje, kde si zkušenosti a informace mohou poradci pravidelně vyměňovat. V červnu 2020 byli předběžně osloveni účastníci výzkumu, kteří působí v různých částech České republiky, zda by byli ochotni, se výzkumného šetření účastnit. Jednalo se tedy o záměrný (účelový) výběr tak, jak ho označuje Miovský (2006, s. 135).

Začátkem ledna 2021 byl proveden v rámci předvýzkumu rozhovor s mojí bývalou kolegyní, která několik let pracovala v občanské poradně, aby bylo ověřeno, zda sesbírané informace přinášejí očekávanou kvalitu, což je dle Miovskeho (2006, s. 29) důležité. Na základě tohoto

rozhovoru byly provedeny drobné úpravy, aby byly otázky skutečně směřovány k cíli práce. V lednu 2021 byli osloveni vytipovaní respondenti. Jednalo se o respondenty, které jsem poznala v rámci školení, což považuji za velkou výhodu. Mohla jsem tak oslovit osoby z různých krajů České republiky, se kterými jsem se již osobně setkala a měla jsem s nimi vybudovaný raport, ale zároveň jsem neznala způsoby práce v jejich poradně.

Kritérium výběru respondentů bylo široké, neomezené věkem ani pohlavím. Kritériem pro výběr respondentů bylo působení v občanské poradně vedené v Asociaci občanských poraden a praxe sociálního pracovníka v OP alespoň jeden rok. Všechny respondentky jsou sociální pracovnice OP. Skutečnost, že šlo pouze o respondentky – ženy, nebyla záměrná. Osloven byl i respondent – muž, ten se však z časových důvodů omluvil a k rozhovoru odkázal svou kolegyni. Rozhodující je však osobnost poradce, jeho přístup ke klientově problému, nikoli jeho pohlaví (Krutilová, 2014, s. 9). Samotné šetření probíhalo v 1. čtvrtletí roku 2021. Z důvodu epidemiologické situace musely být rozhovory provedeny online formou. Délka rozhovoru nebyla časově omezena. Zpravidla však trval od 30 do 50 min. Kvalitativních rozhovorů se zúčastnilo šest respondentek, jejichž stručná charakteristika je uvedena v Tabulce 3.

Tabulka 3: Charakteristika výzkumného souboru:

Respondent	Pohlaví	Věk	Praxe v OP	Vzdělání
B 29	Žena	29	4,5 roku	VŠ / Bc.
S 40	Žena	40	1,5 roku	VŠ / PhDr.
M 27	Žena	29	2 roky	VOŠ / DiS.
N 57	Žena	57	18 let	VŠ / Ing.
P 32	Žena	32	6 let	VŠ / Mgr.
A 28	Žena	28	1 rok	VŠ / Mgr.

6.3.3 Strategie tvorby dat

Před započítím výzkumu byly respondentky seznámeny s cílem výzkumu, ochraně osobních údajů a anonymitě. Respondentky udělily informovaný souhlas s nahráváním rozhovoru, který je součástí audionahrávky.

Rozhovory s respondentkami byly zaznamenávány přímo v programu Skype, prostřednictvím kterého rozhovory probíhaly. Zvukový záznam zachytí téměř všechny kvality mluveného slova. Z audionahrávek byl následně proveden transkript rozhovoru. Transkripce nazývá Miovský (2006, str. 205) proces převedení dat z netextové povahy do textové a také ji označuje za první důležitý krok v začátku výzkumu. Autor také upozorňuje na důležitost některých znaků, jako např. intonace a dodává, že při transkripci nelze zaznamenat vše. Z tohoto důvodu jsou významnější záležitosti z rozhovoru uvedeny do závorky. Konkrétní údaje o poradnách a respondentkách, které byly uvedeny v rozhovoru, byly pozměněny za symboly, aby byla zajištěna anonymita respondentů. Číslo za písmenem označuje věk respondentky. Miovský (2006, s. 160) při polostrukturovaném rozhovoru upozorňuje na vhodnost použít inquiry, tedy upřesnění a vysvětlení odpovědi účastníka. V rozhovoru jsou tedy kladeny i otázky, které ověřují, zda jsem správně porozuměla odpovědi.

První otázka byla široce položená a shodná pro všechny respondentky (Příloha č. 1). Dále bylo připraveno základní schéma doplňujících otázek tak, jak o něm píše Miovský (2007, s. 159). Navazující otázky byly pokládány individuálně a byly cíleny na konkrétní téma. Vzhledem k tomu, že odpovědi na první otázku byly mnohdy poměrně obsáhlé a některé respondentky potřebné informace sdělily již s hlavní otázkou, byly další otázky pokládány s přihlédnutím na návaznost rozhovoru. Pořadí otázek bylo možné zaměňovat, což dle autora maximalizuje výtěžnost rozhovoru. Respondentky nebyly s otázkami dopředu seznámeny.

Otázky v rozhovoru se vztahují ke zkušenostem a chování a také k názorům respondentů. Z převážné většiny jsou zaměřeny na přítomnost. První otázka je obecná, týkající se neproblémových skutečností, současnosti a osobních zkušeností. Následuje sondáž („probing“), která prohloubí a upřesní již zmíněné informace, které budou zasazeny do celkového kontextu (Patton dle Hendl, 2016, s. 172 - 173).

6.4 Výsledky a jejich analýza

V této části jsou prezentovány výsledky do šesti základních oblastí dle specifikace výzkumných otázek. K analýze výsledků je použita metoda vytváření trsů pro to, aby bylo možné seskupit jednotlivé výroky respondentů do skupin. Miovský (2006, s. 221) uvádí, že tyto skupiny by měly vznikat na základě vzájemných podobností mezi identifikovanými jednotkami. Autor dále popisuje: „*Tímto procesem vznikají obecnější, induktivně zformované kategorie, jejichž zařazení do dané skupiny (trsů) je asociováno s určitými opakujícími se znaky...*“ Jako příklad uvádí tematický překryv, tj. „*když vyhledáváme ve výrocích osob všechny takové pasáže, které se týkají jednoho úzce ohraničeného tématu.*“

V rámci výzkumu jsou výroky jednotlivých respondentů rozčleněny do následujících tematických skupin:

1. definice nepříznivé sociální situace
2. zjišťování nepříznivé sociální situace
3. charakteristiky klientů občanských poraden
4. další zdroje pomoci klienta a jejich využití
5. bariéry zjišťování dalších oblastí života klienta
6. ovlivnění respondenta finanční situací klienta

6.4.1 Definice nepříznivé sociální situace

V rámci výzkumné otázky č. 1 - **Jak mají občanské poradny definovanou nepříznivou sociální situaci?** - byla pozornost zaměřena na to, zda občanské poradny mají ve své metodice zakomponované nepříznivé životní situace. Nešlo pouze o skutečnost, zda mají tyto situace obecně a taxativně vyjmenované ve svých informačních letácích či brožurkách, ale o konkrétní definici, která je aplikovatelná při první konzultaci s klientem a pracovník poradny se jí může řídit. A také zjištění, zda by jim tato informace byla užitečná pro poradenský proces.

V odpovědích respondentek na tuto otázku panovala takřka shoda. Respondentky uvedly, že v metodikách či předpisech poradny, kde pracují, nemají vymezenou nepříznivou životní situaci. Respondentka B29 uvedla: „*Konkrétně to vyjmenovaný nemáme...*“ Poradny tak mají

definované oblasti poradenství, nikoliv však specifické situace. Ve své odpovědi to shrnula respondentka P32: *„To úplně ne, my máme, a to máme vlastně i v letáku, v jakých oblastech pomáháme. Třeba pracovní-právní záležitosti, rodinné věci, pomoc s dluhama a tak. Ono to asi dost dobře ani nejde. Je to strašně individuální. Co je problém pro jednoho, nemusí být problém pro druhýho.“*

Objevil se názor, kdy respondentka S40 uvedla, že je to téma, které už na svém pracovišti řešili, ale přesto takovou definici nemají: *„Už jsme se na tohleto téma taky hovořily... je to strašně těžký specifikovat.“* To podtrhuje i názor respondentky N57, která uvedla: *„V metodice to přímo, si myslím, nemáme.... Budeme se na to muset víc podívat.“* Jako důvod uvedla plánovanou novelu zákona o sociálních službách.

Respondentka B29 nespatřuje přínos takto definovaných situací, protože by stejně dala na svoji intuici. *„Kdyby tam bylo něco jinýho a cítila bych, že to potřebuje ještě řešit, probrat, aby se mu ulevilo, tak bych mu stejně pomohla, i kdyby to nebylo vyjmenovaný.“*

Problematická specifikace nepříznivé sociální situace se prolínala ve všech odpovědích. Respondentky uváděly, že konkrétně definovat nepříznivou sociální situaci je těžké, dost dobře to nejde. Společně mají vymezení, že nenahrazují komerční služby. Kláden byl důraz na individualitu každého klienta a jeho situace.

Občanské poradny, kde respondentky pracují, nemají konkrétněji definované situace, ve kterých pomáhají. Přesto však pracovnice službu klientovi vždy poskytnou. Respondentka N57 doplnila, že tu není od toho, aby hodnotila, jestli to tíživá situace je nebo není, protože pro každého stejná situace znamená něco jiného a po 18-ti letech praxe v poradně dodala: *„Nikdy jsme nikoho nevyhodili, protože není v nepříznivé sociální situaci.“* Je tedy dále nutné upřesnit si, dle jakých kritérií pracovníci poznají, že klientovi mohou službu poskytnout, resp. jak poznají, že se o nepříznivou situaci opravdu jedná.

Respondentka B29 pohotově reagovala: *„Nám říkali (pozn. kontrola z krajského úřadu), že je to každá situace, která je nepříznivá pro toho klienta.“* Sama za sebe pak uvedla: *„Každá, která je nepříznivá pro toho klienta, neví si rady, neví, kam má požádat o pomoc, cítí se v nepříznivý situaci, což může být vlastně cokoliv... chce řešit problém, s kterým mu dokážu pomoci.“*

Zároveň zmínila velkou individualitu, kterou řeší každý pracovník: „...pro každého je ta tíživá situace jiná. Pro mě nebude nepříznivá situace to, co pro tebe jo, já se s tím třeba poperu líp a ty už pak ne.“

Podobně reagovaly i další respondentky: S40: „Neví si rady, je v nějaký životní tísní... prostě pokavaď přijde kdokoliv a žádá mě o radu nebo pomoc, tak prostě je v nepříznivé sociální situaci.“. Předchozí výpovědi doplňuje i respondentka N57: „Důležitý je to, že klient svou situaci cítí jako tíživou, nepříznivou. Pokud on to tak cítí, tak se mu v tom snažím pomoci.“ Výpověď respondentky P32 upozorňuje na skutečnost, že není tak důležité, jak pozná takovou situaci pracovník, ale že je důležité, aby ji tak vnímal klient. „Ono jde možná o to, jak ji pozná klient...když vidím, jak je třeba zhroucený, nešťastný, bojí se, tak si myslím, že je jedno, jestli řeší dluhy, rozvod nebo co. Prostě spíš řeším, že jemu není dobře, že ho něco trápí, má starosti.“

Naprostá shoda názorů panuje v charakteristice klientova stavu, který respondentky uvádějí jako nejzásadnější. Např. pro respondentku B29 je důležité, že klient chce svůj problém řešit: „chce řešit problém, neví si rady, neví, kam se obrátit“. Respondentka S40: „Neví si rady, nemá nikoho, na koho by se obrátil, kdo by mu pomohl“. Respondentka M27: „už si neví rady“. Respondentka N57: „Klient chce něco řešit“. Respondentka P32: „Každý člověk, který má nějaký problém a ten ho vlastně trápí.“

Z výpovědí respondentek vyplývá, že neřeší situaci jako takovou, čeho se týká, ale to podstatné, co je zajímavé, je jak se cítí klient. Jeho prožívání a psychický stav je to, z čeho odvodí, že se nachází v nepříznivé sociální situaci. Klient si neví rady, necítí se dobře, nemá mu kdo pomoci. To jsou pro respondentky faktory, které jsou předpokladem poskytnutí služby klientovi.

Některé odpovědi respondentek na otázku směřující k nepříznivé sociální situaci byly formou otázky a evokovaly jim finanční situaci klienta. Respondentka B29 u otázky, zda je pro ni důležitá nepříznivá životní situace klienta, reagovala: „Ted' myslíš, jestli má peníze nebo...?“ Stejná odpověď byla zaznamenána i u respondentky M27. Na otázku, zda je pro ni důležitá životní situace klienta odpověděla taktéž otázkou: „Myslíš, jestli je bohatý nebo není bohatý?“ Odpověď na tuto otázku je důležitá i pro respondentku A28, protože ve chvíli, kdy si člověk nemůže dovolit využití komerčních služeb, nachází se v náročné životní situaci. I zkušenému

profesionálovi nepříznivá sociální situace může v prvním okamžiku evokovat finanční stránku věci. Proto této problematice bude věnována samostatná skupina.

6.4.2 Zjišťování nepříznivé sociální situace

Jak je uvedeno v první kapitole této práce, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách uvádí, že odborné poradenství poskytuje osobám informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Součástí práce pracovníka v občanské poradně je tedy zmapovat klientovu situaci, aby mu mohl poskytnout vhodnou intervenci k řešení takové situace.

Cílem výzkumné otázky č. 2 - **Jak pracovníci při rozhovoru zjišťují nepříznivou situaci klienta?** - bylo zjistit, jak respondentky občanské poradny zjišťují nepříznivou sociální situaci, jak poznají, že se v takové situaci klient nachází. A v jaký okamžik se tak děje.

Všechny z respondentek zjišťují nepříznivou sociální situaci tím, že v úvodní fázi konzultace klienta vyzvou, aby hovořil. Respondentka S40 uvádí, že klienta vyzve a zeptá se: „*proč přišel, co ho trápí, co potřebuje.*“ A dále se dotazuje na jeho problém. Obdobně jako respondentka M27, pro kterou je důležité mapování. Respondentka N57: „*Vyzvu klienta, aby začal mluvit o tom, s čím přichází, co ho trápí, do jaký situace se dostal a jak se tam dostal.*“ Ve výpovědích se často objevovala úvodní věta: „S čím vám můžeme pomoci?“, kterou pracovnice používají pro zahájení konverzace.

V této skupině byla naprostá shoda ve výpovědích. Mapování a zjišťování klientovy situace následuje vždy až po úvodním seznámení klienta se službou. Zjištění klientovy nepříznivé sociální situace tak probíhá v úvodu konzultace, nicméně pokračuje dalším doptáváním se v průběhu poskytování služby. Je to část konzultace, kterou nelze striktně oddělit, jak potvrzuje výpověď respondentky P32: „*Zeptám se klienta, jak mu můžu pomoci, s čím přichází a nechám ho mluvit a v průběhu toho jeho povídání se ho doptávám, na to co potřebuju, vlastně si tak nějak mapuju tu jeho situaci.*“

Může docházet i k situacím, kdy pracovníci poraden nepříznivé sociální situace klientů zjišťují naprosto automaticky, mají zautomatizované pracovní postupy, aniž by se mnohdy zamýšleli nad odbornou stránkou věci nebo nad tím, jak je to metodicky správně, a přesto to tak dělají.

Jako například respondentka M27: „*Já jsem nad tím asi takhle nikdy nepřemýšlela (smích). Já jako mapuju tu situaci, ale jak se zamyslím nad tím, s čím přichází, jaká by měla být ta jeho zakázka, tak se asi soustředím na ty pracovní věci, ale že bych mohla mapovat i tu jeho životní situaci, to je asi fakt. To mě nenapadlo.*“

Pokud klient nemá dotazy, je s ním uzavřena ústní smlouva. Pouze v jednom případě, u respondentky A28 je uzavírána smlouva písemná.

Cílové skupiny občanských poraden jsou velice široké. I přesto musí pracovník zjistit a vyhodnotit, zda potenciální klient je v okruhu osob, kterým poskytují službu. Jak tedy pracovník zjistí, že člověk, který přichází do poradny, patří do okruhu osob, kterým je služba poskytována? Odpověď na tuto otázku bude hledána v následující otázce.

6.4.3 Charakteristiky klientů OP

Povinností každé sociální služby vyplývající ze zákona, je mít stanovenou cílovou skupinu, které je služba poskytována. Aby tato povinnost nebyla pouhou formalitou, je nutné zjistit odpověď na výzkumnou otázku č. 3 - **Podle jakých charakteristik/kritérií pracovník pozná, že klient spadá do cílové skupiny OP?** – tedy podle jakých charakteristik pracovník pozná, že klientovi může službu nabídnout.

Další výpovědi tak mají za cíl objasnit, zda existují nějaké shodné charakteristiky, podle kterých respondentky vědí, že se klient nachází v okruhu osob, kterým je služba poskytována.

Respondentky často uváděly jako příklad seniora, případně člověka s postižením. Respondentka N57 uvedla, že klient spadá do cílové skupiny: „*Z důvodu věku, zdravotního stavu, nemá zajištěny základní životní potřeby a tak, ale my to pak musíme posuzovat individuálně.*“ Už pouhý věk či zdravotní stav je pro ně určitá indicie k poskytnutí služby klientovi.

U respondentek se shodně vyskytovala tendence konkretizovat cílovou skupinu právě seniorským věkem nad 65 let. Dále uváděly spíše stav klienta, jako např. senior, nemocný či

drogově závislý. Nebo uváděly situace, ve kterých se klienti nacházejí, např. matky samoživitelky.

Respondentka P32 pak uvedla, že jejich cílová skupina je rozsáhlá, klienti řeší problémy v rozmanitých oblastech: „*V podstatě je to asi každý člověk, který má nějaký problém a ten ho vlastně trápí. A proto k nám přijde. Už to, že k nám přijde, vlastně o něčem vypovídá.*“ Tento názor podtrhla výpověď respondentky S40, která jako jediná uvedla, že je to velice jednoduchá odpověď a klienta, který spadá do jejich cílové skupiny, pozná jednoduše podle toho: „*Že potřebuje moji pomoc.*“ To jediné je pro ni rozhodující. Ojedinělý názor měla respondentka M27, která uvedla, že takového klienta pozná podle oblečení, dodala však, že to neznamená, že by ji první dojem ovlivnil v poskytování služby.

V této oblasti se respondentky shodly. Nebyly zaznamenány žádné konkrétní charakteristiky, podle kterých klienta občanské poradny poznají. Stejně jako u náročných životních situací, tak i zde je pro ně rozhodující psychický stav klienta a jeho možnosti. Propojení náročné sociální situace s cílovou skupinou služby vystihuje respondentka A28, která zmiňuje důležitost zjištění situace klienta právě v souvislosti s další poskytováním služby: „*Od toho vlastně zjistíme, jestli mu tu službu můžeme poskytnout nebo ne. Protože, kdyby u něj nepříznivá sociální situace nebyla, tak by nespadal do naší cílové skupiny.*“

Ve chvíli, kdy se pracovník ujistí, že klientovi může poskytnout pomoc či asistenci, má možnost tak učinit ihned sám, anebo se klienta zeptat, zda má ve svém okolí někoho, kdo mu s jeho problémem může pomoci. V otázce na nepříznivou sociální situaci respondentky zmiňovaly skutečnost, že člověk se nachází v nepříznivé sociální situaci tehdy, když nemá nikoho, kdo mu může s jeho problémem pomoci. Další otázka tak směřuje k tomu, jak tento zdroj pomoci zjistí. A jestliže ho zjistí, je to pro respondentky signál k tomu, odborné poradenství neposkytnout a klienta tak nasměrovat na pomoc v jeho okolí? Další text tak směřuje ke zjištění praxe respondentek, jak moc jsou pro ně zdroje v okolí klienta důležité nejen pro posouzení jeho životní situace, ale také pro poskytování následné služby.

6.4.4 Další zdroje pomoci klienta a jejich využití

Výzkumná otázka č. 4 - **Jak pracovník zjišťuje, zda má klient ve svém okolí i jiné zdroje pomoci a zda je využil/využívá?** - zjišťuje, zda se respondent ptá po zdrojích pomoci v okolí klienta a jak možný zdroj zjistí. Ale také k čemu taková informace slouží a jak s ní dále pracuje. Zda to nějak ovlivní další průběh poskytování služby. Především v tom smyslu, zda má respondent tendence klienta na daný zdroj pomoci odkázat.

Respondentky shodně vypověděly, že je tato informace zajímavá a je pro ně důležitá. V čem se však názory lišily, byl způsob zjištění zdroje a také důvod zjištění.

Respondentka B29 uvedla, že je pro ni důležité znát jiné zdroje pomoci v okolí klienta, ale nebude to její první otázka. Spíše to vyplyne z rozhovoru s klientem: „*Hned v úvodu se ho ptát, to by mi nebylo příjemný.*“ Podobně jako u respondentky S40, pro kterou je informace dalšího zdroje pomoci v okolí klienta důležitá. „*Vždycky se to snažím nějakým způsobem šikovně vytipovat si. Někdy se zeptám napřímo, někdy to vyplyne z té komunikace, je to důležitý.*“ Že se jedná o informaci, kterou není snadné získat hned na začátku konzultace, potvrzuje i respondentka P32. Zároveň, ale nevidí problém, doptat se během dalšího mapování klientovy situace. „*Když se nezeptám na začátku, tak v průběhu rozhovoru určitě.*“ Tyto názory se vyskytovaly ve většině výpovědí.

V odpovědích respondentek se objevila níže uvedená témata, která upozorňují na důležitost zjišťování zdrojů v klientově přirozeném prostředí či jeho širším okolí.

Dublování služeb

Respondentka S40 se ptá pro to, že má zkušenosti s tím, že dochází k dublování služeb, kdy klient obchází více poraden se stejným problémem. To je zároveň důvod k tomu, proč ji zajímá, zda klient s někým už svůj problém řešil. Dodává: „*Mám i několik klientů, u kterých vím, že vlastně, v podstatě bych se nebála použít slova, zneužívají tyhle služby.*“ V tom případě ji pak zajímá, jak mu pracovník jiné služby poradil. Pokud usoudí, že pomoc je rozjednaná správným směrem, na původní službu ho odkáže a pomoc nesupluje. V opačném případě doplnila: „*pokud*

usoudím z toho, co mi klient řekl, že ta porada nebyla dostatečná nebo bych ji zvolila jinak, pak samozřejmě začnu na tom problému pracovat.“

Její výpověď koresponduje s výpovědí respondentky M27, která uvedla, že klienti přicházejí s tím, že: *„...já si to támhle sice jako řeším, ale chci si to ověřit třeba ještě u vás.“*

Důležitost zjištění zdroje pomoci potvrzuje respondentka B29, která vypověděla, že je důležité, aby ho pracovník zjišťoval a jako důvod uvedla: *„...abych ho znova neposílala tam, kde už byl...“*. Tato respondentka v této otázce spatřuje také výhodu ve formě ulehčení práce pro pracovníka. Jestliže totiž zjistí, že klient ve svém okolí, má osobu, která mu s jeho situací může pomoci, odkáže ho na ní. *„Je to ulehčení pro nás i pro toho klienta, že má někoho, s kým může ten problém sdílet a pomůže mu.“* Pro respondentku je důležité vědět, zda klient už svůj problém s někým řešil ze dvou důvodů: *„Jestli klient má už s někým ten svůj problém rozjednaný, tak by třeba bylo dobrý ho s tím dotyčným řešit dál, anebo když třeba má někoho, kdo mu může s tím problémem pomoci, tak vím, že ho na tu osobu kdyžtak odkážu.“*

Z výše uvedeného vyplývá, že nejde jen o samotné dublování služeb, ale také o možné poskytování efektivnější služby právě proto, že se jí může věnovat někdo, kdo o problému už ví a řeší ho. Nýbrž také z toho důvodu, že klientovi může pracovník rozšířit obzory a nasměrovat ho na zdroj pomoci v jeho přirozeném prostředí, který klienta do té doby nenapadl.

Vedení k samostatnosti

Respondentka P32 uvedla: *„Kdybych vlastně věděla, že někoho má, třeba nějaký senior má syna/dceru, který mu můžou něco napsat na počítači apod., tak bych se o to snažila... nám jde o to, toho klienta nějak vést k tý aktivitě. Upozorňuje i na důležitost samostatnosti klienta. Stejně tak respondentka N57: „Pokud má doma někoho, kdo mu pomůže např. vyplnit vzor nějakého návrhu, snažím se to za klienta nevyplňovat a odkázat ho právě na někoho, kdo mu může pomoci. A to především proto, aby byl klient do budoucna samostatnější.“* Může se jednat o chvíli, kdy je služba nedostupná, nemá kapacitu či se klient nemůže dostavit. Tím, že pracovník klientovi pomůže nalézt podporu v jeho okolí, stává se samostatnějším a nezávislejším na sociální službě.

Tato odpověď zároveň doplňuje výpověď respondentky B29, která zmiňuje důležitost hledání zdrojů pomoci v ulehčení práce pro pracovníka i klienta.

Nejde pouze o samostatnost, ale taky o skutečnost, kdy klient opouští službu a je žádoucí, aby byla navázána možnost další pomoci v jeho okolí. „*Když je možnost, že to může jít bez té služby, tak si myslím, že to je tak dobře. Protože klient si příště třeba dokáže poradit bez ní.*“ Uvedla respondentka P32.

6.4.5 Bariéry zjišťování dalších oblastí života klienta

Pracovník jako profesionál mapuje klientovu životní situaci proto, aby zjistil, zda mu může poskytnout službu a také proto, aby vybral vhodnou intervenci k řešení jeho problému. Už při prvotním mapování však může nastat situace, kdy klient sice sděluje problém, se kterým přichází, ale ve skutečnosti je to pouze problém zástupný a klienta může trápit něco jiného, o čem je pro něj těžké hovořit. K tomu, aby se pracovník dozvěděl skutečné trápení klienta a mohl mu nabídnout adekvátní řešení jeho situace, je potřeba se ho umět vhodně ptát, ale také reflektovat riziko toho, aby se v dotazování nezaměřil pouze na jednu oblast jeho života.

Výzkumná otázka č. 5 - **Jaké bariéry při první konzultaci pracovníkům brání dotknout se všech oblastí klientova života?** - má proto za úkol zjistit, jaké mohou být překážky pro komplexní mapování klientovy situace. Zjištění je také zaměřeno na to, kolik času/konzultací by pracovník potřeboval ke zmapování komplexního poznání klientovy životní situace.

Největší bariérou pro zjištění komplexnější situace klienta se ukázal čas. Pro respondentku S40 je to dokonce jediná bariéra: „*Jedinou bariérou v tomhle případě většinou bývá čas. Ta časová dotace na tu jednu danou konzultaci. Jinak nemám problém.*“ To samé potvrzuje i názor respondentky M27 a P32, které zmiňují nejen problematiku časové dotace na jednu konzultaci, ale i problém pouze jedné schůzky v poradně. Kdy klient vyřeší nebo se dozví, co potřeboval, ale podruhé již nepřichází.

Další bariérou, která vyplynula z rozhovorů je určitá nepatřičnost či nevhodnost klást podrobnější otázky, kterou zmínila respondentka B29: „*Myslím, že do některých věcí, který nesouvisí s tématem mi nic není. Přišla bych si vlezle.*“ S tím se však neztotožňuje názor

respondentky P32, která uvedla, že klient přichází s určitým problémem, který prezentuje jako ten hlavní, který ho trápí. A právě díky bližšímu dotazování může zjistit to, co klienta skutečně trápí a tím mu efektivněji pomoc nebo poradit.

Dále uvádí i nutnost správného dotazování: „*Otevřené otázky jsou taky, myslím, hodně důležité.*“ Nejen otevřené otázky, ale i správné pokládání otázek, jsou zásadní také pro respondentku N57: „*Já si myslím, že to je hodně o tom, se ptát. Dávat otázky a téma otázkama toho klienta k tomu vlastně dovést, že odpovídá na věci. Ty otevřené otázky jsou hrozně důležité, aby se klient rozpovídal. S některýma klientama to je těžký, když odpovídají jenom ano x ne. Proto my se musíme soustředit na ty otázky otevřené, aby klient začal sám mluvit.*“ Ostatně to nakonec dokazuje i reakce respondentky B29, která uvedla, že si sice nerada připadá vlezle, nicméně se paradoxně více dozví, když je klient nemluvný, protože jí to nutí více se ptát. Zmínila tak nutnost pokládat klientovi otázky a na situaci se doptávat: „*Mně to třeba přijde i podezřelý, proč jako nic neříká.*“

Objevil se i názor respondentky A28, která uvedla jako možnou komplikaci při rozhovoru s klientem jeho „*tunelové vidění problému*“. Kdy je podle ní: „*klient plný dojmu z toho jednoho problému*“ a nedokáže ho dát do souvislosti s dalšími věcmi svého života. Ty se podle ní dají rozkrýt až postupnou spoluprací.

Respondentky uvedly, že k podrobnějšímu poznání klientovy situace by potřebovaly alespoň tři konzultace. Respondentka B29 sdělila, že mají v metodice uvedeno, že po páté schůzce s klientem by měli mít zmapovaný jeho život ve všech oblastech. „*Na první schůzce to určitě nejde obsáhnout.*“ Nikdy však nezkoumala, jestli to stačí, protože důležitější pro ni je vést rozhovor přirozeně. Upozornila také na riziko, kdy klient nebude chtít říct všechno nebo nesdělí pravdu.

Shodnou praxi uvedla i respondentka N57, kdy po pěti konzultacích by měli mít zmapované oblasti klientova života. Zároveň však dodává: „*My těch pět schůzek nemíváme často. Těch pět schůzek bývá minimálně, a když těch pět schůzek proběhne, tak si myslím, že o tom klientovi víme už potom opravdu hodně.*“

Lze uvést, že nejčastější bariérou je nedostatek času nebo prostoru k hlubšímu zmapování klientovy situace. Ten je způsobený především povinností seznámit klienta s údaji vyplývající ze smlouvy. V odpovědích se také objevil názor respondentek, které uvedly, že bariérou mohou být uzavřené otázky v průběhu rozhovoru s klientem nebo také určité rozpaky samotné respondentky či úzké zaměření klienta na problém, se kterým přichází.

6.4.6 Ovlivnění respondenta finanční situací klienta

Výzkumná otázka č. 6 - **Jak při spolupráci ovlivňuje pracovníka klientova finanční situace?** - nepřímo souvisí s tématem nepříznivé sociální situace. Úzce ji demonstruje krátký příklad uvedený jako motiv k výzkumu na konci teoretické části této práce.

V předchozích otázkách respondentky uvedly, že klientovi představí službu a vyzvou ho, aby o své situaci začal hovořit. Cílem této otázky je zjistit, jak ovlivní pracovníka zjištění o finanční situaci klienta v průběhu rozhovoru a jak s touto informací dál pracuje.

Jednoznačná shoda respondentek ohledně klientovy finanční situace je ve skutečnosti, že finančně zabezpečený člověk není častým klientem občanské poradny. Jedná se o výjimky. Je to však jedna ze situací, která v poradně nastat může a všechny respondentky by ve svém důsledku ovlivnila.

Důsledkem klientovy dobré finanční situace, je ovlivnění respondentek především v rozsahu jejich pomoci. Respondentky shodně vypověděly, že by finančně zabezpečenému klientovi nabídly pomoc, ale ve chvíli, kdy by zjistily, že klient má prostředky např. na právníka, odkázaly by ho na něho. Rozsah pomoci by dle výpovědí nebyl tak velký. Spíše by měly tendenci k předání vzorů, trvaly by na větší spolupráci klienta, jeho samostatnosti. Pokud by si movitý člověk přesto nevěděl rady, např. respondentka B29 by s ním dál vedla konzultaci jako s jiným klientem: „*Kdyby chtěl rozvod a pak bych zjistila, že má majetek, tak bych tu konzultaci dotáhla tak, jak jsem ji začala. Kdyby si nevěděl rady, neuměl vyplnit vzor, tak bych postupovala jako u jiného člověka*“. Nicméně uvedla, že by se jí takový klient snáz odkazoval na právníka.

Podobná byla reakce všech respondentek. Např. respondentka P32 uvedla: „*Určitě toho člověka nevyhodím, když zjistím, že má peníze. I když ty peníze má, tak to neznamená, že ho něco netrápí.*

On může mít úplně jiný problém než ty peníze... Třeba kolem sebe nemá nikoho, kdo mu může pomoc, nemá se, na koho obrátit neví, co dělat... A proto vlastně přijde. A v tom mu ty peníze nijak zvlášť nepomůžou. To, že je třeba bohatý neznamena, že není v nějaký těžký situaci. A to řeším víc než to, že ho něco trápí.“ Vystihla tak podstatu všech výpovědí respondentek. Pro respondentky je tou nejzásadnější informací právě klientova životní situace. Zajímá je především podstata klientova problému, zda si umí poradit, v jaké situaci se nachází, zda má kolem sebe někoho, kdo mu s jeho situací může pomoci. Do skupiny těchto odpovědí se tak promítly všechny aspekty předešlých výpovědí. A sice, že důležitější než klientova finanční situace, jsou jeho potřeby a reálné možnosti.

Respondentka P32 se nad takovou otázkou poprvé zamyslela při našem rozhovoru: *„Vlastně když fakt nad tím tak přemýšlím... možná bych si fakt v hlavě řekla hele, když na to má.... Asi bych z toho neměla výčitky, že ho odkazuji jinam. Ale tu první konzultaci bych normálně poskytla. V tom by mě ta jeho finanční situace, myslím, nijak neovlivnila.“*

Člověk s dobrým finančním zázemím a majetkem může pracovníka ovlivnit ve chvíli, kdy přizná, že situaci už například řešil s právníkem. Respondentka S40 uvedla: *„Určitá moje nabídka tý pomoci není tak rozsáhlá, to znamená, že mu řeknu ano, dobře, já vám dám vzory pro vypracování žaloby a vy si to sám doma vyplníte a pak mi to dáte ke kontrole. Může si tu pomoc zaplatit jinde nebo ať na tom spolupracuje z větší části. Nebudu vynakládat takové úsilí, když vím, že ten klient prostě víceméně totožnou věc řešil prostřednictvím advokáta, kterýho si platil.“*

Podobný příklad, který byl motivem k této práci, uvedla i respondentka N57: *„Přišla k nám na poradnu krásně oblečená paní, měla prsteny, nehty krásný, přišla a mně už hlavou běželo co tadle paní tady po nás bude chtít? A začala jsem s ní rozhovor a po čtvrt hodině vplynulo... paní začala brečet, oběť domácího násilí jak hrom. Manžel ji sice kupuje šperky, ale nedává ji peníze. Ta rodina, jako rodina, peníze měli, ale ona neměla.“* Respondentka dodala, že si tak vůbec netroufne hodnotit, jestli klient od prvního pohledu peníze má či nikoliv. Podstatné pro ni je, vést s klientem rozhovor. Opět se do popředí dostává spíše důležitost mapování a životní situace klienta. Zjistit podstatu toho, proč přichází.

Nicméně i tato respondentka uvedla, že pokud vyplyne, že je na tom klient finančně dobře, dále předá kontakt na právníka. Ale není to věc, která by se stávala často. Názor respondentky A28 byl nejvíce přímý: „*Nebyla by mu poskytována sociální služba, protože by nespadal do naší cílové skupiny.*“ Nicméně jako všechny uvedla, že je u toho důležité ošetřit klienta, vysvětlit mu, proč se tak děje a odkázat ho na jinou pomoc.

Z výpovědí respondentek je zřejmé, že finanční situace klienta neovlivní poskytnutí pomoci jako takové. Respondentky shodně uvedly, že finančně zabezpečený klient pro ně není překážkou v poskytnutí služby, respektive v poskytnutí konzultace. Nicméně existují dva faktory, které mají vliv na respondentky, potažmo na samotný průběh poskytnutí služby. Mezi ně patří rozsah poskytnuté služby a větší apel na spoluúčast klienta při řešení jeho situace.

6.5 Návrhy dobré praxe a intervencí na základě uvedených výsledků

Tato část zjištění nesouvisí přímo s výzkumnou otázkou. Nicméně tím, že se níže uvedená doporučení v rozhovorech opakovala a respondentkám se osvědčila, mohla by být prezentována jako dobrá praxe. Každý rozhovor byl ukončený poslední totožnou otázkou pro všechny respondentky: „Je něco, co vám připadá k tomuto tématu důležité, co zde ještě nezaznělo a ráda byste to sdělila?“ Respondentkám bylo vysvětleno, že se může jednat o něco, co se jim daří, o co by se chtěly podělit, příklad dobré praxe, ale také o něco, co jim třeba práci v poradně ztěžuje a rády by to změnily.

Vybrané příklady odpovědí, které mohou sloužit jako inspirace pro pracovníky občanských poraden.

Respondentka B29:

- Empatie
- Vést klienta k samostatnosti
- Individuální přístup

Respondentka zaměřila svou odpověď spíše na oblast vztahů: „*Podle mě je důležitá empatie. Měla jsem jednu kolegyni, která moc empatická nebyla a bylo to podle mě znát i u těch*

rozhovorů. *Ale zase by neměla být moc velká, ta empatie (smích). Držet si i odstup od těch klientů, nezabřednout do jejich problému, musíš mít nadhled, být objektivní... nějakým způsobem bys měla být empatická a vžít se, ale nechat to tam, nebrat si to domů.*“ K tomu dle její výpovědi může pomoci udržovat si duševní zdraví – doma si pustit seriál nebo si jít zaběhat. Pracovnice uvedla, že ji během praxe v poradně formoval kolektiv v přístupu ke klientům. Na začátku byla empatická více, ale *„přišla jsem na to, že věci nemají řešení (smích). Nebo prostě, že to nedopadne dobře, ať se snažíš, jak se snažíš. Ale spousta věcí má řešení, jenom musí ten klient chtít. My nemůžeme chtít za klienta!“* Jako možné doporučení například pro začínajícího kolegu či kolegyni uvedla: *„Měli bysme vést klienta k samostatnosti a ke své vlastní zodpovědnosti, takže bych novému pracovníkovi řekla, že kroky musí nechat na klientovi. Že mu řekneš, co může dělat, že může sem a tam, ale nevolala bych za něj, nešla bych tam za něj, musí to být na něm. On musí udělat první krok, ve kterým já ho podpořím.“* Znovu apelovala na individuální přístup: *„Musíš se chovat individuálně vůči klientovi. Přejde klient nějak naladěný, musíš se naladit na jeho vlnu, aby se cítil dobře. Nejde říct, vždycky se směj napravo a ne nalevo.“*

Respondentka S40:

- Zpětná vazba od klienta
- Odbornost poradců
- Ochota dále se vzdělávat

Pro respondentku byla odpověď jednoznačná, zaměřená na zpětnou vazbu, kterou pracovníci OP od klientů nemají často. Ona sama se o ní však nebojí přímo říct: *„Já jsem vždycky pyšná, když mám zpětnou vazbu od klienta. A fakt je ten, že i klientovi kolikrát řeknu „tak mi dejte vědět, jak to dopadlo, zavolejte“ a musím říct, že ti klienti mi tu zpětnou vazbu dávají... často si o ní řeknu, protože klient sám od sebe ti ji nedá, že jo.... Já je vždycky poprosím a vždycky mám z toho velkou radost a strašně dobrej pocit, když mi zavolaj „jo pomohli jste nám, dopadlo to dobře, děkuju“ nebo když napíšou nějaký pochvalný dopis vedení... (Smích). Tak to je takový zadostiučinění, tak na to jsem jako pyšná, no... tak si o tu zpětnou vazbu řeknu, a ten klient mi ji dá a když je to pozitivní, tak mám z toho strašně dobrej pocit. A samozřejmě, pak vidíš, že to má smysl.“* Respondentka uvedla, že v polovině případů zpětnou vazbu od klientů díky tomu má, což ji dělá radost a smysl z toho, že v poradně nesedí zbytečně.

Další oblast, kterou zmínila je odborná stránka pracovníků poraden. „Co mě trochu jako štve, tak bych apelovala na odbornost poradců. Mám pocit, že ne všichni jsou na té odborné úrovni, jak by měli být. Nějaký způsob samovzdělávání a tak dále. Víš, to mi trochu jako chybí... Najdeš si pár kurzů, aby si splnila dotaci, ale to je strašně málo. Jsou novely zákonů atd, jo... Mám pocit, že ta odborná úroveň není až tak vysoká... Ty přece těm lidem nemůžeš říkat hlouposti. To, co řekneš klientovi, to skutečně tak musí být. Musí to být pravda, musí to být zákonný, musí to být dobrá kvalitní informace. Kolikrát se setkávám s tím, že to úplně tak není. A to je špatně. A to mě štve, teď mě to napadá.“ Jako doporučení pro zlepšení uvedla: „Vzdělávání, co se týká kurzů, tak jako ty možnosti máme. Otázka je, jak jsou kvalitní, když je tak 40-50 lidí, tak to není úplně optimální. Já se domnívám, že to bude víc o tom člověku, o tom daným pracovníkovi, jestli má zájem se sám vzdělávat nebo ne.“

Respondentka M27:

- Vstřícnost
- Nechat klienty vypovídat, dát jim prostor

Podobně jako respondentka B29, i tato respondentka své doporučení zaměřila na vztah s klientem: „Mně se třeba osvědčilo být k lidem vstřícná. Snažit se jim pomoci vyřešit tu situaci nebo už jenom to, že jim řekneš „já na to kouknu, prokonzultujeme to s našimi externími právníky.“ Podle ní je důležité dát klientovi určitou naději na řešení jeho problému. Jako důležitou vlastnost uvedla vstřícnost. „Vstřícnost a být na ně milý, ale to asi dělají všichni. Kolikrát se mi osvědčilo jen takové to „já vás nechám vypovídat“ a kolikrát to lidem stačí, že se vypovídají. I třeba do telefonu. Nechat je vypovídat, kolikrát je to fakt těžký. Neříkat jim „no už jste mi to říkal, tak nashle“, ale donutit je, aby přestali sami povídat, aby řekli „jo, tak tohle už jsem vám říkal, tak to už je všechno, tak to já už víc nepotřebuju.“

Respondentka N57:

- Zlepšení spolupráce s ostatními institucemi, především sociální odbory, úřady práce
- Nabídka stáží
- Jednotný přístup poskytování služby
- Snaha o samostatnost klienta

Názor této respondentky byl praktický, zaměřený na spolupráci s dalšími institucemi. A také na zlepšení stávající spolupráce. „*Já na poradně dělám od r. 2003 a jsem za tu práci strašně vděčná, práce mě moc baví, vidím v té práci smysl a asi bych potřebovala a máme to i v cílech poradny, aby se nám nějak podařilo víc propojit naši službu, myslím přímo občanskou poradnu s ostatními institucema. Mám na mysli třeba nevím... OSPODy, sociální odbory, úřady práce. Aby se ta spolupráce tak nějak víc...Mám pocit, že bysme mohli udělat víc práce, když bysme víc spolupracovali. A s některými sociálními odborama se to daří víc, s některými míň. Ale tohleto já mám teďka trošku v hlavě, že by bylo potřeba tohleto. Obzvláště v té dnešní situaci, víc rozjet.*“

Jako bariéru, proč se spolupráce úplně nedaří, s mírným ostychem uvedla: „*Trošku mně vadí ze strany těch státních úředníků ten jejich přístup. Nechci házet všechny do jednoho pytle, jo. Ale některých sociálních pracovníků ten přístup.... Když si vezmu třeba v dnešní době... Poradna celou dobu pandemie jede, i když třeba měli jsme nějaký omezení, ale jedeme. Ale úřady se zabeďnej, zavřou, zkrátěj provozní dobu, lidi se tam hromaděj a jako to jsou věci, který mně vadí a tohle... Asi není v naší moci to změnit, ale navázat nějak s něma spolupráci a víc si pomáhat, víc spolupracovat, no. To je asi věc, který mně leží na srdci.*“ Na přímou otázku, jestli v přístupu ze strany státních úředníků spatřuje nadřazenost, odpověděla: „*Ano. U určitých pracovníků ano.*“ Doplnující otázka zněla, co by pro lepší spolupráci mohli udělat pracovníci poradny? „*Mně se velice osvědčilo, já jsem tady měla teď nevím, jestli to bylo na podzim nebo začátkem roku novou pracovníci z jednoho sociálního odboru, která projevila zájem podívat se na poradnu, byla tady na stáži den a chtěla vědět, co poradna dělá. Mladá holka, zájem o všechno a já si myslím že tohle by bylo dobrý. Nabídnout to všem sociálním odborům, aby někoho vyslali, aby viděli, co na poradně děláme. Aby to měli blíž. Je to takovej můj cíl, sen, ale až to půjde, no. Teď to nejde. Nabídnout to všem sociálním odborům třeba pro nový nastupující kolegy, jestli by jim nechtěli nabídnout stáž na poradně, aby věděli, co děláme, jak děláme, jaký jsou možnosti, co my jsme schopný zvládnout a co už neděláme. Protože často se nám i stává, že odkazují z téhle institucí na poradnu, že tady máme právníka, což není pravda. My právníka nemáme.*“

Jako důležité pak ještě připomněla být v rámci pracovního kolektivu jednotní v poskytování služby klientům. Doslova uvedla: „*Nemusí se nám to vyplatit.*“ Čímž měla na mysli, že si klienti mezi sebou sdělí, který pracovník za klienta něco vypracuje a který mu například pouze

poskytne vzor nějakého návrhu. Takový pracovník se pak klientovi může jevit jako neochotný. „*To ale není neochota, my máme v poslání, že bychom je měli dovést k tomu, aby tu situaci příště zvládli sami. A tím, že já tu práci udělám vlastně za ně, tak já je tím nikam neposunu. Proto já si myslím, že bysme ty klienty měli vést tak k určitý samostatnosti. Samozřejmě někteří klienti to vůbec nezvládnou, takže tam není co řešit. Je to zase individuální.*“

Respondentka P32:

- Supervize
- Hranice služeb
- Jednotný přístup ke klientům
- Spolupráce s jinými organizacemi a předávání informací
- Vidět smysl své práce – naděje, optimismus

Doporučení této respondentky bylo nejobsáhlejší a částečně korespondovalo s odpovědí respondentky N57. Obecně zmínila systém práce: „*Prostě celkově ten systém, vlastně to, co jsem ti říkala. Jak mluvíme s tím klientem, co mu říkáme, směrnice. Za důležité pak zmínila i vztahy na pracovišti a supervize, které právě k dobrým vztahům mohou přispět: „dobrý kolektiv, to si myslím, že je hrozně důležitý. Pak třeba supervize mě ještě napadají. To si myslím, že je taky dobrá věc, že tam člověk probere třeba něco, čím si není jistý a tak.*“ K pracovnímu kolektivu doplnila: „*Myslím si, že to není právě jenom o tom vidět tu práci, a to nastavení pro práci podobně, ale myslím, že je fakt důležitý si taky sednout lidsky. Když někoho nemusíš, tak ti asi moc nepomůže, že pracuje jako ty a tak, no.*“

Jako další zmínila hranice služeb. „*Víš, co mi přijde důležitý a docela to v práci hodně řešíme, když třeba vidíme, že jiný služby v naší organizaci to nemají. Hranice služeb. Co prostě děláme, co už neděláme, tak abysme to dodržovali všichni a vždycky a dělali to stejně. To si myslím, že nám třeba fakt pomáhá, protože vím, že třeba v jiné službě se stalo, že klient vyžadoval jednoho pracovníka, protože ten mu víc vycházel vstříc a pracoval tak trochu v uvozovkách nadstandardně. A to je blbý, to pak stěžuje práci těm ostatním a ještě to podle mě poškodí tu službu. Třeba vím, že se to stávalo s oblečením. Já jako pracovník poradny přece nebudu nosit oblečení klientovi. I když vím, že ho doma stejně vyřadím, tak ho třeba dám někam do sbírek a na ty sbírky, šatníky toho klienta odkážu, tu pomoc mu nějak zprostředkuju...protože kde máš potom tu hranici, že tomuhle klientovi tu pomoc, oblečení dáš a tomuhle ne... A takhle to prostě*

některý pracovníci komplikujou jiným. Nejsou jednotný a klienti se v tom nevyznají, a ještě je pak v nevýhodě ten pracovník, který to tak nedělá, že je pomalu za toho zlého neochotného.“ Jako možné řešení by viděla: „*No já si hlavně myslím, že by to všechny služby vždycky v té organizace měly mít jednotný a napsaný třeba v nějakých předpisech. No nejen napsaný, hlavně by se to mělo od vedení asi vyžadovat, to dodržování, že jo. Ted' jako nechci, aby to vypadalo, že nechci pomáhat, to určitě ne. Ale spíš nějak... jak to mám říct... Jako řešit individuálně toho klienta, ale třeba jak to děláme na poradně skrz nějaké sociální šetření, zjistit možnost klienta, potřeby, jak žije, kdo by mohl pomoc, než prostě že on si postěžuje a pracovník řekne „na tady máte věci“ ... To mi prostě nepřijde správný. Pak se může stát, to mám zkušenost z jiný služby, ve který jsem pracovala, že lidi pak natahují ruce, něco chtějí, ale nechtějí moc spolupracovat. A to mi třeba vadí.“*

Dále klade důraz na aktivitu klienta: „*A kolikrát ty pracovníci jenom řeknou „běžte tam a tam, tam dostanete to a to“ a klient nic nemusí. A když pak máme přijít třeba na šetření, tak mu to už vadí. To pak často odmítnou. Takže si myslím, že by se ten klient měl nějak podílet nebo spolupracovat. Jasně, samozřejmě nebavím se o tom, já nevím... Někdo vyhoří, záplavy... Akutně potřebuje pomoc, to je jasný, že to potřebuje. Spíš se bavím o tom, že pro někoho je to trochu návyk tu pomoc jen přijímat.“* Jako řešení vidí jednotnost přístupu ke klientům ve službě a vzájemnou spolupráci s organizacemi. „*...je fakt důležitý, aby si ten tým sedl, aby to všichni dělali jednotně a cítili, že tak to je ale i správně. Takovýto, že něco dělám jenom proto, že se má, to není dobrý. Já si myslím, že je prostě dobrý víc spolupracovat. Nejen jako pracovníci mezi sebou, ale i jiný organizace. Ty pracovníci často ani nevědí, co ty služby poskytují. Ted' myslím třeba pracovníci úřadů... ne všechny samozřejmě. Ale prostě někdy ty lidi přijdou, něco chtějí a ta služba to třeba ani nedělá. Asi by to chtělo větší informovanost, spolupráci. A možná teda i u některých pracovníků snahu chtít o těch službách něco vědět.“*

Jako poslední doporučení uvedla: „*Nechovat se ke klientům nadřazeně, člověk fakt nikdy neví, co ho potká, co má ten klient za sebou, tak je hned prostě neodsuzovat. Hlavně by teda pracovníci měli tu práci ve službách dělat s nějakým optimismem, nebo jak to mám říct... Prostě, aby to nedělali s tím, že těm lidem stejně už nikdo nepomůže a nic se nezmění. To ať to radši nedělají vůbec.“*

Respondentka A28:

- Jednotný přístup ke klientům
- Jasně hranice pracovníků
- Pracovní postupy

Doporučení této respondentky výrazně korespondovala s odpověďmi dvou předchozích. Zmínila jednotný přístup v poskytování služby: *„Opravdu to mít sjednocený tak, aby každý pracovník víceméně postupoval stejně. Aby tam nebyly velké rozdíly mezi tím, za kterým z pracovníků ten klient potom přichází, mít stanovený postupy a aby vlastně každý věděl, jako co dělá...“* Pracovní postupy zmínila jako důležité právě i pro nově příchozí sociální pracovníky OP, díky kterým se budou cítit jistější ve své práci. Mohou sloužit i jako ochrana pracovníka v případě stížnosti: *„V případě, že by si klient stěžoval, tak ten pracovník má oporu v tom, že postupoval správně.“*

V souvislosti s hranicemi pracovníků a pracovními postupy uvedla: *„Aby se nestávalo, že se prostě jeden pracovník pro klienty rozkrájí a druhý si to bude hodně držet. Je to o té komunikaci toho týmu, aby byli víceméně podobně naladěni, co pro ty klienty vlastně dělají.“* Respondentka uvedla i problém, se kterým se v této souvislosti setkávají, a sice přítomnost právníka na pracovišti. Ten je pro ně sice výhodou ve smyslu pomoci při konzultacích, ale v některých případech zároveň stěžuje postavení sociálních pracovníků. Klienti si totiž radu sociální pracovníce chtějí ověřit u právníka, protože ji nepovažují za dostatečně erudovanou. Za důležité ještě zmínila, aby kolegové navzájem znali své silné a slabé stránky. Což vysvětlila následovně: *„Mám na mysli třeba to, že já mám kurz krizové intervence, takže kdyby se náhodou cokoliv v poradně dělo, kde by to bylo potřeba aspoň trochu aplikovat pro nějaký uklidnění toho klienta, tak tam vlastně ti pracovníci vědí, že se můžou obrátit na mě v tomhle.“*

7 Diskuze

V následující části práce budou shrnuty výsledky výzkumu v jeho širším kontextu. Zároveň zde budou také zmíněny nedostatky a limity, které se u výzkumu vyskytují.

Téma je zaměřeno na posuzování nepříznivé sociální situace klientů. Reflexe životní situace klienta je podle Navrátila (2001, s. 14) prvním a nezbytným krokem k volbě vhodné intervence, která může vést ke změně jeho životní situace. Odst. 1, § 1, zákona č. 108/2006 Sb. upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory právě lidem v nepříznivé sociální situaci. Aby tak mohl sociální pracovník poskytnout odborné poradenství klientovi, musí zjistit, zda se v nepříznivé sociální situaci nachází. Tato situace však není dále konkrétněji definována. Přesto je však označována jako „*klíčový úkol a kompetence sociálního pracovníka*“ (Navrátil, 2010, s. 8). Jak si s takovým úkolem dokáží poradit sociální pracovníci občanských poraden, zjišťovaly výzkumné otázky. První z nich směřovala ke zjištění, zda takovou situaci mají poradny vymezenou ve svých metodikách.

Z výpovědí respondentek vyplývá, že občanské poradny mají v praxi stanovené oblasti poradenství tak, jak je definuje Asociace občanských poraden (občanské poradny, o nás, nedatováno, [online]). Žádné konkrétní definice, jak poznají, že se klient nachází v nepříznivé sociální situaci, nemají. Zajímavostí je, že je to téma, které je na jejich pracovišti aktuální a hovořily o něm, nicméně došly k závěru, že je to natolik složité, že na bližší specifikaci nikdy nedošlo. Gigalová (2013, str. 16) upozorňuje na heterogenost cílových skupin jako na významnou charakteristiku právě u neziskových organizací. Obtížnost definice potvrzuje také Navrátil (2010, s. 8), který ji vidí především ve snaze objevit pravdu o životě člověka. Nicméně se objevil se také názor, že se i přes složitost, se na toto téma budou na pracovišti muset ještě více zaměřit. Definice nepříznivé sociální situace je téma, které je v občanských poradnách aktuální, nicméně rozmanitost cílové skupiny, pracovníkům brání ji rozpracovat.

V případě zjišťování nepříznivé sociální situace je důležitý Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o službu. Jeho podstatou je dle Matušky (2007, s. 56) „*vytvoření mechanismu umožňujícího efektivní výměnu informací mezi zájemcem o službu a poskytovatelem*“ právě v případě, když se zájemce nachází v nepříznivé sociální situaci. Cílem je, aby potenciální klient věděl, jaké služby mu může poradna nabídnout a zda tyto služby chce či nikoli. Poskytovatel služby má

nejen právo, ale hlavně povinnost posoudit, zda klient patří do jeho cílové skupiny. Tedy nejen budoucí klient, ale také pracovník poradny potřebuje od klienta zjistit informace potřebné k tomu, aby se mohl rozhodnout, zda s ním může uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby. Výsledky výzkumu potvrdily, že toto zjišťování v občanských poradnách probíhá, a to hned v úvodní části konzultace.

Pracovnice během výpovědí kladly největší důraz na individualitu. Jednak na individuální přístup každého pracovníka ke klientovi, individuální chápání jeho situace a také na individualitu samotného klienta. Ta je spolu s rozmanitou cílovou skupinou občanských poraden důvodem k tomu, proč nemají ve svých metodikách bližší definici nepříznivých sociálních situacích. Nutnost individuálního přístupu ke klientovi potvrzuje i Úlehla (2005, s. 37), který uvádí, že pomoc se rozvíjí na základě klientových přání a možností.

Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci tak neřeší situaci jako takovou, nýbrž je zajímavá stav klienta. V jakém se nachází rozpoložení, zda má kolem sebe někoho, kdo mu může pomoci. Z analýzy rozhovorů vyplynula shoda, že i přes to, že poradny nemají definici nepříznivé sociální situace, lze říci, že v takové situaci se nachází klient ve chvíli, kdy si neví rady a nemá nikoho, na koho by se obrátil.

Další otázka směřovala právě ke zjištění takového stavu či situace u klienta. Z výzkumu vyplynulo, že zjišťování probíhá vždy po seznámení klienta se službou. Nepříznivá sociální situace je zjišťována především v úvodní části konzultace, při prvotním mapování. Je to právě z toho důvodu, aby pracovník mohl posoudit, zda klientovi může službu poskytnout či nikoliv. Na posouzení totiž závisí další postup sociálního pracovníka (Navrátil, 2007, s. 72). V praxi se osvědčila úvodní věta: „S čím vám mohu pomoci?“ Nicméně dále vyplynulo, že tento proces nelze zařadit pouze na úvod, ale probíhá i během konzultace, což potvrzují argumenty Parkera a Bradlyové. Především z toho důvodu, aby se pracovník klienta dále ptal na to, čemu nerozumí a lépe tak porozuměl celkové situaci klienta.

Pracovníci nemají žádný návod, jak poznají, že se klient nachází v nepříznivé sociální situaci. Že se jedná o složitý proces, konstatuje i Navrátil (2010, s. 48), který ho dokonce označuje více za umění než vědu. Součástí veřejného závazku je mimo jiné, mít definovanou cílovou skupinu, které je služba poskytována. Konkrétně pak cílem standardu č. 1 je definovat situace, uvnitř

kterých uživatel nemůže při jejím řešení dostatečně uplatnit svou vlastní vůli (Čámský a kol., 2011, s. 74-75). Jenže standardy kvality sociálních služeb platí pro všechny sociální služby, to je důvod, proč jsou formulovány příliš obecně. Řadu pravidel si tak musí definovat poskytovatelé/služby sami (Bednář dle Baštecká, 2009, s. 160). Existují tedy nějaké charakteristiky, podle kterých pracovník občanské poradny pozná, že se klient nachází v cílové skupině jejich služby?

Cílová skupina je vymezena v registru poskytovatelů sociálních služeb.⁷ Jedním ze znaků, který byl nejčastěji zmiňován, je seniorský věk. Dalšími častými klienty, které pracovnice zmiňovaly, byly matky samoživitelky, drogově závislí či osoby se zdravotním postižením. Toto zjištění však vždy závisí na prvotním mapování klientovy životní situace. Žádné konkrétní charakteristiky typického klienta občanské poradny nebyly zaznamenány. Co však bylo společné všem výpovědím, koresponduje už s výše popsanou definicí nepříznivé životní situace, a sice že pro sociální pracovníky občanských poraden jsou cílovou skupinou osoby, které mají problém a potřebují poradit a pomoc. A zároveň tento problém chtějí řešit a pracovat na něm. Právě motivaci považují Bedrnová a Nový (2007, s. 374) jako zásadní pro další výkon a tedy i pro vývoj další spolupráce s klientem na řešení jeho problému.

Z tematické skupiny zdrojů pomoci klientovi je patrné, že pracovníky zajímá, zda má klient ve svém okolí i další zdroje pomoci. Baštecká, Goldman (2001, s. 284) takové zdroje označují za sociální oporu, do které patří, jak pomoc mezilidská, tak i institucionální. Pracovníci se zajímají, zda klientovi může pomoci i někdo blízký, nejen sociální služba. Tato fáze zjišťování opět probíhá při prvotním mapování. Z výzkumu vyplynula dvě témata, kvůli kterým se pracovníci dotazují na jinou možnost pomoci klienta. Tím prvním je dublování služeb. Především z toho důvodu, aby pracovník neřešil problém, který už s klientem řeší pracovník jiné sociální či komerční služby. A tím druhým tématem je vedení klienta k větší samostatnosti. To znamená, že když pracovník zjistí možnost podpory v klientově okolí, snaží se ho na ní odkázat. Druhým důvodem je fakt, aby se klient nestal závislým na sociální službě. Na základě výsledků lze ale konstatovat, že jiné zdroje pomoci nejsou pro pracovníky překážkou

⁷ http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1617436169346_2

v poskytnutí prvotní konzultace. Nicméně mohou ovlivnit následný průběh poskytnutí služby především v rozsahu pomoci.

Další tematickou skupinu ve výzkumu tvořilo zjišťování bariér, které brání pracovníkům občanských poraden obsáhnout při prvotní konzultaci i jinou oblast jeho života než tu, která se týká jeho problému. Ke zjišťování těchto bariér mě vedla skutečnost, že v poradně, kde pracuji, často narážíme na fakt, že klient nám svěří problém, se kterým přichází, ale postupným mapováním dojdeme k tomu, že ho ve skutečnosti trápí něco jiného. Něco, o čem se klient stydí hovořit nebo je to pro něj natolik těžké, že to nejde a kvůli tom sděluje zástupný problém. Jako zásadní bariérou byl zjištěn čas. Respektive časová dotace na jednu konzultaci, která trvá zpravidla 45 min. Podle Krutilové (2014, s. 17) je důležité, aby s těmito časovými možnostmi byl klient seznámen dopředu. Do této doby, ovšem musí pracovník zahrnout i seznámení klienta se službou tak, aby mu sdělil všechny náležitosti ústní smlouvy, což mu ubírá čas konzultace. Jako vhodné doporučení se ukázalo, mít všechny potřebné informace, které potřebuje zájemce o službu / klient znát k uzavření ústní či písemné smlouvy, napsané již na informačních nástěnkách v čekárně či v konzultovně, kde schůzka s klientem probíhá. Následně se pak zeptat, zda je něco, čemu klient nerozuměl. Důležitost ověřování informací zdůrazňuje i Matoušek (2013b, s. 51). I přes takto uzavřenou ústní smlouvu pak všechny respondentky klientovi ústně znovu sdělují tři základní informace, mezi které patří anonymita služby, bezplatnost služby a informace o tom, že jsou sociální pracovníci, nikoli právníci.

Mezi další překážky, které brání zjištění klientovy komplexnější situace, patří osobní pocit pracovníka. Ten se při zjišťování jiné oblasti, která zdánlivě nesouvisí s klientovým problémem, necítí komfortně. Kopřiva (2013) uvádí, že v pomáhajících profesích je hlavním nástrojem pomáhajícího profesionála jeho osobnost. Autor klade důraz na vztah mezi pracovníkem a klientem. Ten se často bohužel při práci v občanské poradně nepodaří utvořit. Je to především z toho důvodu, že často proběhne pouze jedna konzultace klientem. Z výzkumu vyplynulo, že pro navázání takového vztahu a zjištění komplexní situace klienta by pracovníci potřebovali alespoň tři setkání s klientem. Někdy je totiž potřeba k vytvoření samotné zakázky více času, protože nemusí být jednoznačná. Nebo zakázka jasná je, ale po jejím vyřešení se objeví další, která vyžaduje další čas spolupráce s klientem (Krutilová, 2014, s. 15).

Poslední překážkou, která z analýzy výsledků vyplynula, je komunikace. Jedná se především o nevhodné pokládání otázek ze strany samotných pracovníků. Pracovník potřebuje od klienta zjistit informace, které mu umožní vybrat vhodnou službu či intervenci. To však může být s ohledem na klientovu tíživou situaci, obtížné. Klient může být nemluvný, pasivní nebo se nedokáže vyjádřit. V tu chvíli je dle Matušky (2007, s. 56) nutné: „*vyvinout vysokou míru empatie a aktivity*.“ Právě komunikační dovednosti jsou nezbytné v každé fázi práce s klientem (Matoušek, 2013b, s. 51). V případě respondentek se tyto zvyknou vypořádat s nemluvností klienta zejména kladením otevřených otázek, aby klient co nejvíce hovořil sám a konzultace probíhala co nejvíce přirozeně. Zmíněno bylo riziko uzavřených otázek, kdy konzultace probíhá spíše jako výslech, což je nepříjemné nejen pro klienta, ale i pro samotného pracovníka. Uzavřené otázky totiž neumožní vystihnout podstatu klientova problému tak, jak ji vnímá on a nenabízí klientovi možnosti, jak převzít odpovědnost, nutí jej totiž odpovídat v omezeném okruhu možností (Bobek, Peniška, 2008, s. 148). Je tedy nutné, aby pracovník uměl klást otázky a zároveň uměl i naslouchat, což Krutilová (2014, s. 10-12) označuje jako „znát řemeslo“ a dodává, že kladení otázek je jednou z nejdůležitějších dovedností při poradenském rozhovoru.

Poslední zjištění se týkalo klientovy finanční situace. I přes to, že není časté, že by finančně zabezpečený člověk, byl klientem občanské poradny, může tato situace nastat. V takovém případě to do jisté míry ovlivní i jejího pracovníka, který pak snáze odkáže klienta na komerční službu. Komerční služby se od sociálních liší tím, že jsou závislé na politických rozhodnutích a mají vazbu na legislativu (Bednář dle Baštecká, 2009, s. 158). Pracovník také častěji vyžaduje od klienta větší součinnost a samostatnost. V žádném z uvedených případů se nestane, že by si pracovník klienta „*otpyoval hned ve dveřích*“ jak uvádí Úlehla (2005, s. 47), ale vždy je s klientem konzultace řádně dokončena bez ohledu na jeho finanční situaci a klient je vždy ošetřen ve smyslu dalšího kontaktu na návaznou či komerční službu. I do této skupiny se promítl fakt, který provází výsledky celého výzkumu, a sice že pracovníky zajímá klient, jeho aktuální situace a jeho sdělení. Zásadnější pro pracovníky je fakt, že si klient neví rady, neví, kam se má obrátit než jeho finanční zázemí. Což potvrzuje i Kopřiva (2013, s. 40), který uvádí, že klient je bezmocný už tím, že něco potřebuje.

Doporučení pro praxi, které vyplynulo z výzkumného šetření: Prvním doporučením, které z výzkumného šetření vyplynulo, je používání empatického a individuálního přístupu ke klientovi, kterého však zároveň pracovník vede k samostatnosti tím, že ho podporuje v rozvíjení

jeho stávajících dovedností. Empatie, která zůstane jen v mysli pracovníka a není vůči klientovi projevna, klientovi nijak neprospěje (Matoušek, 2013b, s. 52). Na porozumění jako důležitou součást práce s klientem upozorňuje i Navrátil, Janebová (2010, s. 120) a dodávají, že se ho dá dosáhnout právě skrze posuzování životní situace klienta. Jako další vhodné doporučení ze strany respondentů byla ochota pracovníků dále se vzdělávat, čímž nebyla myšlena jen zákonná povinnost dle § 111 zákona č. 108/2006, Sb. o sociálních službách. Důraz byl kladen na odborný růst a sebevzdělávání, které vychází i z Etického kodexu sociálních pracovníků (odst. 6). Apel byl dán na jednotný přístup pracovníkovi ke klientům a na jednotné pracovní postupy, které chrání pracovníka při jeho práci. Důležitost institucionálního rámce potvrzuje i Matoušek (2013 b, s. 44), protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby toto právo bylo legitimní. S tím souvisí i jasně dané hranice služby, které při práci s klientem považuje za důležité i Kopřiva (2013, s. 78 – 82). Ten upozorňuje, že hranice toho, aby si pracovník nebral osobně problémy klientů, nenechal sebou manipulovat, ale zároveň si nevytvořil tvrdé nepropustné hranice, je velmi těžká. V takovém případě je nutná asertivita tak jak ji definuje Potts (2014, s. 17), tedy jako paradox, který umožňuje dosáhnout stavu výhra – výhra. To znamená, že sociální pracovník i klient docílí svých vlastních zájmů a komunikace je přímočará. Krutilová (2014, s. 22) dodává, že díky delší praxi se člověk více naučí pracovat s hranicí svou i s hranicí klienta. Další z doporučení pro dobrou praxi ze strany respondentek je snaha o kvalitní spolupráci s ostatními organizacemi. Dobrým příkladem jsou například stáže v občanské poradně. Ty však vyžadují ze strany pracovníků čas, který si často nemůžou dovolit, protože ho potřebují věnovat svým klientům a pracovním povinnostem. A v neposlední řadě je podstatné, aby si pracovník udržoval své duševní zdraví, kterému přispívá dobrý pracovní kolektiv. Kebza (dle Baštecká 2009, s. 77) dodává, že duševní zdraví spočívá především v poznání sebe samého a v umění uvědomovat si sám sebe. Respondentky také považují za důležité pravidelné supervize, které jsou pro pracovníky dostačující zpravidla 4x ročně. Sociální pracovník se totiž svým rozhodnutím pomáhat druhým často může dostat do situace, kdy se mu může zdát, že mu klient není dost vděčný nebo se cítí sám vyčerpaný a nemá z čeho dávat. To jsou chvíle, kdy je supervize pro pracovníky pomáhajících profesí nesmírně důležitá. Pomáhá totiž podívat se na věci s odstupem a také dává příležitost vyvarovat se snadné cestě obviňování druhých – klientů (Howkins, Shohet, 2004, s. 17).

Z analýzy rozhovorů vyloučily také informace, které přímo nesouvisí s výzkumnými otázkami, mohou však být užitečné pro praxi či inspiraci sociálního pracovníka v občanské poradně, proto je zde považují za důležité zmínit.

První z nich je provozní doba poradny. Některé poradny mají rozdělenou provozní dobu na objednané a neobjednané klienty, některé nikoliv a některé berou pouze objednané klienty. Ve všech případech se však osvědčilo objednání klienta, a to především z toho důvodu, že má garantovaný čas, po který se mu může pracovník věnovat a také jistotu, že pro něho je v poradně vyhrazený prostor v konzultovně, která zajišťuje soukromí důležité pro klientův pocit bezpečí (Řezníček, 1994, s. 33). Objednaní klienti mají vždy přednost. Různá praxe je v případě, kdy klient na domluvenou schůzku nedorazí. V některých poradnách je praxe taková, že pokud se klient bez omluvy 3x nedostaví, na další schůzku ho pracovníci neobjednají a musí přijít v provozní době a zeptat se, zda na něho bude mít pracovník prostor. Jinde klientům telefonují zpět a ptají se, proč nedorazil. Nelze tedy zhodnotit, jaká varianta je vhodná, lze však uvést, že větší péče ze strany pracovníků, může bránit snaze vést klienta k samostatnosti.

Dalším důležitým zjištěním je, že všechny občanské poradny, kde respondentky pracují, mají stejnou praxi, která se týká vzájemné zastupitelnosti pracovníků s tím, že klient nemá právo si pracovníka vybírat při první konzultaci. Klienta se ujme ten pracovník, který má zrovna prostor. Nicméně pokud to dovolí provozní podmínky, se všichni snaží dodržovat pravidlo, že pracovník, který s klientem hovoří při první konzultaci a začne s ním problém řešit, pokračuje i v následných intervencích. To dle výsledků výzkumného šetření oceňují i klienti. Zastupitelnost v malých skupinách totiž bývá často problémem (Mohauptová, 2009, s. 109). Toto nepsané pravidlo se v praxi osvědčilo. Z výzkumu však zároveň vyplývá, že pracovníci mají nějakou zkušenost se závislostí klienta na pracovníkovi. Jako možnou prevencí se ukázalo jasné definování zakázky u klienta a udržení si hranice pracovník x klient. To může být těžké především pro začínající poradce, kteří mohou dle Krutilové (2014, s. 22) upadnout do pasti falešné blízkosti. Pokud k takové situaci dojde, jako vhodné řešení byla ve výzkumu zmíněna intervize či supervize pracovníka. Ta je dle autorky zároveň znakem profesionálního přístupu pracovníka. Vedení k samostatnosti respondentky uváděly jako důležité při práci s klientem, pokud klient sám disponuje dovednostmi k řešení svého problému. Především z toho důvodu, aby se klient stal nezávislým na sociální službě či pracovníkovi (Úlehla, 2005, s. 47).

Zmíněna byla i důležitost zpětné vazby od klienta, která přináší smysl práce sociálního pracovníka. To potvrzuje i Úlehla (2005, s. 18): „*Pro uspokojení své potřeby pomáhat, potřebuje pracovník vidět, že je klientovi užitečný.*“ Zpětná vazba dává informaci o tom, zda došlo k naplnění potřeb klienta. Malík Holasová (2014, s. 31) uvádí, že jednou z charakteristik sociálních služeb je obtížná kontrola výsledků a omezené hodnocení služby od klienta, což bylo výzkumem potvrzeno. Respondentky uvedly, že právě zpětné vazby mají vzhledem k povaze služby minimum. S klientem se často setkají pouze na první schůzce, která je mnohdy i poslední. Jako doporučení bylo uvedeno, nebát se o zpětnou vazbu klienta požádat. Zpětná vazba totiž vede ke zkvalitnění práce a prohlubuje kontakt mezi lidmi. Poskytování zpětné vazby je také prevencí syndromu vyhoření (Malík dle Smutek a kol., 2010, s. 77-79). Přičemž právě syndrom vyhoření je typický pro pomáhající pracovníky (Matoušek, 2010b, s. 52).

Překvapivým zjištěním je fakt, že mít ve službě k dispozici právníka, nemusí znamenat jen výhody. Byla uvedena zkušenost, kdy v jedné z poraden je vedoucí pracovník zároveň i právník poradny. V tomto případě mají sociální pracovníci ztíženou svou roli v tom, že klienti, kteří to vědí, mají tendence jít si jimi poskytnutou informaci ověřit právě za vedoucím služby/právníkem. Což označili jako nepříjemné. Nicméně přínosy jeho přítomnosti na pracovišti převyšují, zejména v možnosti konzultací.

Závěrem této diskuze bych chtěla uvést **nedostatky a limity** tohoto výzkumu. Prvním z nich je množství respondentů. Jednalo se o šest respondentek, což je méně, než bylo plánované. Některé z rozhovorů v původním záměru měly proběhnout osobně, ale překážkou pro oba nedostatky byla aktuální epidemiologická situace v České republice. S každým dalším realizovaným rozhovorem se však začala témata týkající se výzkumných otázek úzce propojovat. Pátý rozhovor nepřinesl žádné výrazné odchylky v odpovědích, ale naopak více potvrdil již sesbíraná data. Stejně tak tomu bylo i u posledního rozhovoru. V odpovědích také nebyly zaznamenány rozdíly mezi profesně zkušenějšími a nezkušenějšími či staršími a mladšími kolegy. Z těchto důvodů se tak nedomnívám, že by výpovědi dalších respondentů zásadně ovlivnily výsledky výzkumu. Jak je uvedeno v úvodu výzkumu, skutečnost, že se jednalo o respondentky, tedy samé ženy, nebyla záměrná. Oslovit v této oblasti více respondentů – mužů není snadné, protože v této profesi jich pracuje velmi málo. Nicméně se domnívám, že tato skutečnost nemá vliv na výsledky výzkumu, protože samotný předmět výzkumu nepodléhá genderovým vlivům. Předložený výzkum mohl být taktéž ovlivněn mou

nezkušeností s realizací a zpracováním kvalitativního výzkumu a také mou osobní zaangażovaností, jelikož sama pracuji v OP, což se mohlo projevit už při samotném sběru dat a následně při jejich vyhodnocování. Data získaná prostřednictvím rozhovorů mohla být zkreslena také samotným respondentem, i mým vstupováním do rozhovoru. Přesto se však domnívám, že zvolená metoda polostrukturovaného rozhovoru s využitím metody utváření trsů je vhodnou metodou pro případnou realizaci podobného výzkumu. Zároveň se domnívám, že výsledky a doporučení, které z něho vyplývají, mohou využít nejen já při své praxi, ale mohou se jimi inspirovat i další pracovníci občanských poraden. Zejména pak v oblasti tvorby metodiky, kam lze tato doporučení implementovat.

8 Závěr

Diplomová práce se zabývá nepříznivou sociální situací klientů občanských poraden a navazuje na problematiku, se kterou se setkávám při výkonu svého povolání. Teoretická část je věnována popisu odborného poradenství a občanským poradnám obecně. Zmíněna je také činnost AOP. Samostatná kapitola je pak věnována občanské poradně Ústí nad Orlicí, ve které pracuji. Poslední kapitola se zabývá náročnými životními situacemi a jejich posuzováním.

Téma posouzení nepříznivé sociální situace v kontextu občanských poraden je téma, které je aktuální a podrobněji neprozkoumané. V praxi jsem se sama často setkala s otázkou, co vlastně je nepříznivá sociální situace a jak ji poznám? Zákon č. 108/2006 Sb., ji blíže nespecifikuje, přesto je povinností sociální pracovníka takovou situace umět rozpoznat a na základě svého vyhodnocení rozhodnout, zda klientovi může službu poskytnout. Nachází se tak sám v poměrně složité situaci.

Předložený výzkum byl zaměřen na posouzení nepříznivé sociální situace a na faktory, které pracovníky mohou ovlivňovat při procesu posouzení. Cílem diplomové práce bylo pomocí kvalitativního šetření zjistit, jak občanské poradny posuzují nepříznivou životní situaci a identifikovat nejčastější výsledky posouzení.

Analýzou výsledků bylo zjištěno, že občanské poradny nemají ve svých metodikách blíže definovanou nepříznivou sociální situaci. Mají pouze blíže specifikované oblasti, ve kterých poskytují poradenství. Ačkoli je téma posouzení nepříznivé sociální situace v občanských poradnách diskutované a někteří sociální pracovníci by uvítali postup, podle kterého by s klientem mohli jednat, aby takovou situaci rozpoznali, uvedli, že je to velice složité. I při snaze definovat náročnou situaci pro klienta z definice upustili, a to pro její složitost a nejednoznačnost.

Z výzkumu vyplynula skutečnost, že sociální pracovník při posouzení klientovy nepříznivé sociální situace jedná velice individuálně a také intuitivně. Individualita byla zmíněna nejen v souvislosti s posuzováním, nýbrž také jako individualita každého klienta. Z uvedeného tak vyplynulo riziko, že jednotná definice nepříznivé sociální situace, by nemusela být účinným nástrojem při jejím posuzování. Především proto, že by nebylo reálně zohlednit každou takovou

individuální situaci, a především jedinečnost klienta. Druhé riziko, které v souvislosti se stanovením definice či manuálu vyplynulo, je pak užší zaměření pracovníka na klientovu situaci. Pracovník by se mohl při mapování zaměřit na to, co je předepsané a rozhovor by pak nevedl přirozeně komplexně.

Výzkumem bylo zjištěno, že i přes nejasné definování toho, co je nebo není nepříznivá sociální situace klienta, panuje jednoznačná shoda pracovníků v tom, že jim jde především o to, co prožívá klient. Nepříznivá sociální situace je taková, která je nepříznivá pro klienta. To je pro pracovníky jasná indicie toho, že se jedná o klientovu náročnou životní situaci. Je to situace, kterou on tak vnímá, neví, jak ji řešit, a proto přichází do občanské poradny. A to, že takový klient přichází je pro ně zároveň i znamením, že se jedná o klienta, který spadá do cílové skupiny občanských poraden. Konkrétní charakteristiky, podle kterých pracovníci poznají, že se jedná o klienta občanské poradny, nebyly zaznamenány.

Pracovníci zjišťují nepříznivou situaci klienta při prvotním mapování, tedy úvodní části konzultace. V této části se také zaměřují na zjištění i jiných zdrojů pomoci v okolí klienta. Toto zjištění je pro ně důležité i z hlediska dalšího vývoje spolupráce s klientem. Pokud má klient vedle sebe někoho, kdo mu může v jeho situaci pomoci, pak se pracovník snaží o to, aby klient takovou spolupráci navázal. Především z toho důvodu, aby se stal samostatnější a nezávislý na sociální službě.

Zjištění zdrojů pomoci v okolí klienta koresponduje i s otázkou jeho finanční situace. Pokud pracovníci zjistí, že klient je finančně zabezpečený, je větší snaha o to, aby využil služeb právníka, protože všechny občanské poradny nenahrazují činnost komerčních subjektů. Nicméně uvedenému vždy předchází podrobné zmapování klientovy situace, protože to, jestli má finanční prostředky na právníka, není hlavním kritériem poskytování služby odborného poradenství. Pracovníci chtějí znát jeho situaci, protože takový člověk může mít jiné problémy než finanční, se kterými si neví rady. A to je pro pracovníky při poskytování pomoci zásadní. Nehledě na to, že mnohdy klient přichází s tím, že sděluje pouze zástupný problém a pracovník potřebuje čas k tomu, aby poznal, co klienta skutečně trápí.

Sociální pracovníci občanských poraden tak i přes zjištění dalšího zdroje pomoci v okolí klienta i přes jeho dobrou finanční situaci, dokončí konzultaci a pracují s ním tak, jako s kterýmkoli

dalším klientem. Na úvodní schůzce tak nehrají tyto faktory roli. Možný vliv by tak měly pouze na další průběh spolupráce. V každém případě je klientovi vždy předán kontakt nebo doporučení na návaznou službu.

Jako příklad dobré praxe vyplynulo několik doporučení, které se dají využít v praxi sociálních pracovníků občanských poraden. Jedná se především o výše zmíněný individuální přístup ke klientovi a jeho situaci. Zároveň je však žádoucí ze strany pracovníků jednotný přístup. To znamená, aby byly jasně dány hranice služby i pracovníků. To vše by mělo být zahrnováno v metodice, v pracovních postupech služby. Tyto pracovní postupy jsou pracovníky vnímány zároveň i jako jejich ochrana, zejména při stížnostech na jejich osobu. Bylo zjištěno, že pracovníci oceňují a kladou apel na dobrou a efektivní spolupráci s ostatními organizacemi a na její podporu tak nabídnou i stáž na jejich pracovišti. Zmíněna byla také důležitost zpětné vazby od klientů směrem k pracovníkům, které mají právě pracovníci nedostatek. Ocenili by, kdyby věděli, jak se klientům dále daří, protože je pro ně občas těžké pracovat a nemít odezvu na svoji práci. Jako jedno z doporučení vyplynulo, nebát se, klientům si o zpětnou vazbu říct. Případně se jich i zeptat, zda jim můžou pracovníci zavolat, jak se jejich situace vyvíjí, což může sloužit i jako možná prevence syndromu vyhoření. Za efektivní považují také supervize, které slouží nejen jako prevence syndromu vyhoření, ale také jim umožňují získat nadhled ve svojí práci a utvrdit se v tom, že ji dělají, jak nejlépe umí.

Z analýzy výsledků u téměř všech výzkumných otázek vyplynula důležitost mapování situace klienta. Nejde pouze o prvotní zjišťování, ale je to část rozhovoru, která se prolíná do průběhu celé konzultace. Právě z procesu mapování klientovy nepříznivé sociální situace vyplynula další témata, která přímo nesouvisí s cílem této práce, ale mohou být užitečná pro dobrou praxi i inspiraci pracovníků občanských poraden. Některá z nich jsou v diskuzi shrnuta jako doporučení pro dobrou praxi. Domnívám se, že tato témata mohou být přínosem pro další práci sociálních pracovníků a že by stála za podrobnější rozpracování v dalším samostatném výzkumu.

Jsem si vědoma limitů a nedostatků svého výzkumu, které jsou uvedeny v diskuzi. I přes tyto nedostatky se domnívám, že se mi podařilo odpovědět na všechny své výzkumné otázky a naplnit tak cíl své diplomové práce.

9 Bibliografický seznam

BARKER, Robert. 2003. *The Social Work Dictionary*. NASW Press. Washington

BAŠTECKÁ, Bohumila a Petr GOLDMANN. 2001. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-550-4.

BEDNÁŘ, Martin. 2012. *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, ISBN 978-80-244-3069-0.

BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. 2007. *Psychologie a sociologie řízení*. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-169-0.

BOBEK, Milan a Petr PENIŠKA. 2008. *Práce s lidmi: učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese: s úvodem do filozofie práce s lidmi, systémových věd a psychologie*. Brno: NC Publishing. Gaia. ISBN 978-80-903858-2-5.

CRESWELL, John. 2014. *Research desing*. Los Angeles: Sage. ISBN 978-1-4522-2609-1.

CULLEY, Sue a Tim BOND. 2008. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-452-6.

ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.

DRAPELA, J. V. 1995, *Vybrané poradenské směry: teorie a strategie: skripta pro posluchače pedagogické fakulty Univerzity Karlovy*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-011-4.

GAVORA, Peter. 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-79-6.

GIGALOVÁ, Veronika. 2013. *Řízení lidských zdrojů pro sociální pracovníky*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

GILLERNOVÁ, Ilona a Jiří BURIÁNEK. 1995. *Základy psychologie, sociologie: základy společenských věd: učebnice pro střední školy*. Praha: Fortuna. ISBN 80-7168-242-x.

HARTL, Pavel. 2004. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-803-1.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.

HENDL, Jan. 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.

HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ a Ladislav PTÁČEK. 2010. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 978-80-7419-034-6.

JANEBOVÁ, Radka a Martin SMUTEK, ed. 2008. *Posuzování životní situace v sociální práci: sborník z konference V. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 24. až 25. října 2008*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7041-419-4.

JEDLIČKA, Richard. 2004. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis. ISBN 80-7312-038-0.

KOPŘIVA, Karel. 2013. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0528-9.

MALÍK HOLASOVÁ, Věra. 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4315-8.

MATĚJČEK, Zdeněk a Jarmila KLÉGROVÁ. 2011. *Praxe dětského psychologického poradenství*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0000-0.

MATOUŠEK, Oldřich. 2013 b). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. 2008. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich. 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich. 2007. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-331-4.

MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. 2014. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: v kontextu plánování péče*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0522-7.

MICHALÍK, Jan. 2007. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: Institut Eda Robertse. ISBN 978-80-903657-2-8.

MICHALÍK, Jan. 2008. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených - sekce vzdělávání. ISBN 978-80-903658-2-7.

MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.

MOHAUPTOVÁ, Eva. 2009. *Teambuilding: cesta k efektivní spolupráci*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-641-4.

MOJŽÍŠOVÁ, Adéla, ed. 2008. *Kapitoly sociální práce v praxi*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. ISBN 978-80-7394-074-4.

MUSIL, Libor. 2004. *Ráda bych Vám pomohla, ale...: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-1-9.

NARAYAN, Deepa et. all. 2000. *Voices of the poor: Can anyone hear us?* Oxford: World Bank Publications. ISBN 978-80-210-7504-7.

NAVRÁTIL, Pavel. 2014. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-7504-7.

NAVRÁTIL, Pavel. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.

NAVRÁTIL, Pavel a Radka JANEBOVÁ. 2010. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-038-2.

NOVÁK, Tomáš. 2006. *Manželské a rodinné poradenství*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1316-0.

POTTS, Conrad a Suzanne POTTS. 2014. *Asertivita: umění být silný v každé situaci*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5197-9.

PUNCH, Keith. 2008. *Úspěšný návrh výzkumu*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-468-7.

ŘEZNÍČEK, Ivo. 1994. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-00-1.

SKLENÁŘ, Vladimír. 2002. *Kvalita sociálních služeb v poradenství: metodika hodnocení*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. ISBN 80-86552-43-8.

SMUTEK, Martin, Friedrich W. SEIBEL a Zuzana TRUHLÁŘOVÁ, ed. 2010. *Rizika sociální práce: sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 1. až 2. října 2010*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-086-3.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce. ISBN 80-85834-60-x.

ŠPILÁČKOVÁ, Marie a Eva NEDOMOVÁ. 2014. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0726-9.

ŠRAJER, Jindřich a Libor MUSIL, ed. 2008. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Libor Musil v nakl. Albert. ISBN 978-80-7326-145-0.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

ÚLEHLA, Ivan. 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 978-80-86429-36-6.

VÁVROVÁ, Soňa. 2012. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0087-1.

VYMĚTAL, Jan. 2003. *Lékařská psychologie*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-740-x.

ZITA, Josef, Zuzana TRUHLÁŘOVÁ a Miroslav KAPPL, ed. 2003. *Sociální poradenství jako druh pomoci: sborník příspěvků z kolokvia konaného dne 5. 12. 2002 v Hradci Králové*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 80-7041-809-5.

Legislativní prameny:

Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů

Internetové zdroje:

Asociace občanských poraden. Definice občanských poraden. [online]. Praha, nedatováno. [cit. 31-03-2021]. Dostupné z:

https://www.obcanskeporadny.cz/images/download/Definice_OP.pdf

Asociace občanských poraden. O nás. [online]. Praha, nedatováno. [cit. 31-03-2021].

Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/o-nas>

Etický kodex občanských poradců. Asociace občanských poraden [online] Praha, [cit. 2021/03/31]. Dostupné z: https://www.obcanskeporadny.cz/images/download/Etick_kodex_-_verze_LITE.pdf

KRUTILOVÁ, Dagmar. Poradenský proces v sociální práci, 2. vyd. [online] Benepal, 2014 [cit. 2021-03-13]. Dostupné z: http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf

Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online] 2015 [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/577769/NSRSS.pdf/af89ab84-31ac-e08a-7233-c6662272bca0>

Oblastní charita Ústí nad Orlicí. O nás. Uo.charita.cz [online]. 2018 [cit.2021-03-15]. Dostupné z: <https://uo.charita.cz/kdo-jsme/>

Oblastní charita Ústí nad Orlicí. Jak pomáháme. Občanská poradna. Uo.charita.cz [online]. 2018 [cit.2021-03-15]. Dostupné z: <https://uo.charita.cz/jak-pomahame/obcanska-poradna/>

Ruben Martin, Social Work Assessment, [online]. 2010 [2021-03-03]. Dostupné z: <https://epdf.pub/social-work-assessment-transforming-social-work-practice.html>

Sociální práce/Sociálna práca: Socialne poradenstvo – historický kontext a súčasnosť [online]. 3/2003. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2003 [cit. 2021-03-27]. ISSN 1213-624. Dostupné z: <https://socialni prace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2003-3.pdf>

Sociální práce/Sociálna práca: Posouzení životní situace: úvod do problematiky [online]. 1/2007. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2007 [cit. 2021-02-12]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: <https://socialni prace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2007-1.pdf>

Sociální práce/Sociálna práca: Jednání se zájemcem o službu. Sociální práce [online]. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2007, [cit. 2021-03-27]. Dostupné z: <https://socialni prace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2007-4.pdf>

STANOVY Občanského sdružení. Asociace občanských poraden.[online] Praha, 2009.

[cit. 2021-03-15]. Dostupné z:

https://www.obcanskeporadny.cz/images/download/Stanovy_AOP_2016.pdf

Výroční zpráva 2019 Občanského sdružení. Asociace občanských poraden. [online] Praha, 2020. [cit. 05-03-2021]. Dostupné z:

<https://www.obcanskeporadny.cz/images/download/Vyrocnizpravy/aop-vyrocnizprava-komplet-2019-nizka-kvalita-pro-email.pdf>

10 Seznam zkratek

OP – Občanská poradna

OP UO – Občanská poradna Ústí nad Orlicí

AOP – Asociace občanských poraden

11 Seznam tabulek a grafů

Tabulka 1: Provozní doba Občanské poradny Ústí nad Orlicí

Tabulka 2: Statistika Občanské poradny Ústí nad Orlicí

Tabulka 3: Charakteristika výzkumného souboru

Graf č. 1: Zastoupení jednotlivých skupin sociálních služeb na celkovém objemu poskytovaných sociálních služeb

Graf č. 2: Kategorie dotazů v OP za rok 2019

12 Seznam příloh

Příloha č. 1 - Otázky k rozhovoru

Příloha č. 2 – Etický kodex občanských poradců

Příloha č. 1

Otázky k rozhovoru pro respondenty:

- **Popište mi prosím, krok za krokem, jak probíhá první konzultace s novým klientem?**

Doplňující:

- Považujete za důležité vědět, zda klient svůj problém již s někým řešil/s kým, příp. s kým může řešit? Když má i jiné zdroje pomoci ve svém blízkém okolí, co to pro vás znamená?
- Je pro vás důležitá životní situace klienta? Máte v metodice vyjmenovány nepříznivé životní situace? Pokud ano, které to jsou? Pokud ne, na základě čeho poznáte, že klient spadá do vaší cílové skupiny?
- Klient přichází s určitým problémem/problémy, které se týkají určité oblasti. Je možné obsáhnout při prvním setkání i další oblasti jeho života? Pokud ano, jak to děláte, že se vám to daří? Pokud ne, jaké jsou bariéry pro získání více informací?
- V průběhu konzultace zjistíte, že klientova finanční situace je dobrá (klient vydělává, dokáže ušetřit, koupí si, co potřebuje,...), ovlivní to průběh poskytnutí služby? Pokud ano, jak?
- Kdybyste se zamysleli, je něco, co vám připadá k tomuto tématu důležité, co zde ještě nezaznělo a rádi byste to sdělili? Za jakýkoli podnět budu velmi ráda.

Příloha č. 2



ETICKÝ KODEX OBČANSKÝCH PORADCŮ

1. Občanský poradce je nezávislý:

- při poskytování poradenství sleduje legitimní zájem klienta a nenechává se ovlivnit vnějšími vlivy nebo zájmy třetích osob,
- pokud je jeho nezávislost ohrožena, klienta na to upozorní a nabídne mu možnost pokračovat v konzultaci u jiného poradce či v jiné poradně.

2. Občanský poradce je nestranný:

- při poskytování poradenství postupuje bez ohledu na rasu, barvu pleti, jazyk, víru a náboženství, politické či jiné smýšlení, národní nebo sociální původ, příslušnost k národnostní nebo etnické menšině, majetek, rod či jinou okolnost, která je obecně vnímána jako nepřipustná diskriminace,
- nenechává se ovlivnit svými předsudky, postoji či pocity,
- pokud je jeho nestrannost ohrožena, klienta na to upozorní a nabídne mu možnost pokračovat v konzultaci u jiného poradce či v jiné poradně.

3. Občanský poradce je diskrétní:

- zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví v rámci či v souvislosti s poskytováním poradenství,
- mlčenlivosti poruší pouze na základě výslovného souhlasu klienta, či v situaci, kdy prolomení mlčenlivosti ukládá obecně závazný právní předpis, na tuto možnost klienty předem upozorňuje.

4. Občanský poradce nevyžaduje úplatu či prospěch:

- výslovně ani mlčky nevyžaduje a ani neočekává od klientů za poskytnutou službu žádný dar či jiný prospěch, případný dar či prospěch smí přijmout jen jménem a ve prospěch poradny.

5. Občanský poradce respektuje klienty:

- uvědomuje si, že účelem poradenství je splnit zakázku klienta a nikoliv očekávání poradce a proto respektuje právo klienta na vlastní přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí,
- respektuje lidskou důstojnost klienta a poskytuje službu způsobem, který odpovídá klientovým schopnostem a možnostem.

6. Občanský poradce usiluje o svůj odborný růst:

- uvědomuje si, že klienti spoléhají na odbornou úroveň služby a proto samostudiem, účastí na akreditovaných i neakreditovaných kurzech i dalšími vhodnými formami neustále prohlubuje a rozšiřuje své odborné znalosti.

7. Občanský poradce dbá o to, aby nepoškodil klienta:

- poradce si uvědomuje limity svých možností a schopností, navzdory případným očekáváním klienta neposkytne službu, která by šla nad jejich rámec.