



# Nedobrovolný klient sociálního pracovníka obce

## Bakalářská práce

*Studijní program:*

B7508 Sociální práce

*Studijní obor:*

Sociální práce a penitenciární péče

*Autor práce:*

**Lucie Kadečková, DiS.**

*Vedoucí práce:*

PhDr. Pavel Kliment, Ph.D.

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky





## Zadání bakalářské práce

# Nedobrovolný klient sociálního pracovníka obce

*Jméno a příjmení:* **Lucie Kadečková, DiS.**  
*Osobní číslo:* P19000651  
*Studijní program:* B7508 Sociální práce  
*Studijní obor:* Sociální práce a penitenciární péče  
*Zadávající katedra:* Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky  
*Akademický rok:* **2020/2021**

### Zásady pro vypracování:

Cíl bakalářské práce: Zmapovat sociální práci s nedobrovolným klientem směřující k řešení jeho tíživé sociální situace v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem obce.

Požadavky: Formulace teoretických východisek, příprava průzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů.

Metody: Dotazování, kazuistiky.

Při zpracování bakalářské práce budu postupovat v souladu s pokyny vedoucího práce.

Rozsah grafických prací:  
Rozsah pracovní zprávy:  
Forma zpracování práce:  
Jazyk práce:

tištěná/elektronická  
Čeština



### Seznam odborné literatury:

- DEVITO, J., 2001. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada. ISBN 80-7169-988-8.  
MATOUŠEK, O., 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.  
MATOUŠEK, O., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.  
MATOUŠEK, O., aj., 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.  
VRTIŠKOVÁ, M., 2009. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Tribun EU. ISBN 978-80-7399-877-6.  
VÁGNEROVÁ, M., 2016. *Obecná psychologie: Dílčí aspekty lidské psychiky a jejich orgánový základ*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-3268-1.  
VYBÍRAL, Z., 2009. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-387-1.

Vedoucí práce:

PhDr. Pavel Kliment, Ph.D.  
Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání práce:

20. dubna 2021

Předpokládaný termín odevzdání:

30. dubna 2022

prof. RNDr. Jan Pícek, CSc.  
děkan

L.S.

PhDr. Pavel Kliment, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Liberci dne 11. června 2021

## Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědoma toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědoma následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

20. dubna 2022

Lucie Kadečková, DiS.

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala PhDr. Pavlu Klimentovi, Ph.D. za jeho konzultace, trpělivost, cenné rady, kritické a konstruktivní připomínky.

Rovněž mé velké poděkování patří i mým kolegům, obzvláště Bc. Elišce Těšínské, DiS., a to za jejich pomoc, podporu a trpělivost v rámci celého mého studia.

**Název bakalářské práce:** Nedobrovolný klient sociálního pracovníka obce

**Jméno a příjmení autora:** Lucie Kadečková, DiS.

**Akademický rok odevzdání bakalářské práce:** 2021/2022

**Vedoucí bakalářské práce:** PhDr. Pavel Kliment, Ph.D.

**Anotace:**

Bakalářská práce se věnovala tématu Nedobrovolný klient sociálního pracovníka obce. Cílem bylo zmapovat sociální práci s nedobrovolným klientem, směřující k řešení jeho tíživé sociální situace v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem obce. S využitím monografických, internetových zdrojů a osobní profesní zkušenosti bylo objasněno, co představuje sociální práce, kdo je klient a sociální pracovník. Ti byli posléze podrobně konkretizováni na nedobrovolného klienta a sociálního pracovníka obce. Následně byly prozkoumány metody sociální práce s nedobrovolným klientem směřující k úspěšné spolupráci, tj. komunikace, naslouchání a motivace. V rámci empirického šetření byl použit kvantitativní průzkum prostřednictvím dotazníkového šetření a kvalitativní průzkum formou kazuistik nedobrovolných klientů.

Důležité je, aby se sociální pracovník snažil s nedobrovolným klientem navázat úspěšnou komunikaci, tím získá možnost nedobrovolnému klientovi naslouchat a nalézt motivaci k jeho změně. I přesto, nedobrovolný klient má právo spolupráci odmítnout a sociální pracovník to musí respektovat.

**Klíčová slova:** nedobrovolný klient, sociální pracovník, sociální práce, obec, metody sociální práce, komunikace, motivace, naslouchání

**Title of Bachelor Thesis:** Involuntary Client of a Social Worker of the Municipality

**Name and Surname of the Autor:** Lucie Kadečková, DiS.

**Acedemic Year of Submitting the Bacholer's Thesis:** 2021/2022

**Thesis Supervisor:** PhDr. Pavel Kliment, Ph.D.

**Annotation:**

The bachelor thesis dealt with the topic of involuntary client of a social worker in the municipality. The aim was to map social work with an involuntary client, aimed at solving his difficult social situation in cooperation with a social worker in the municipality. Using monographic, internet resources and personal professional experience, it was clarified what constitutes social work, who is the client and social worker. They were later specified in detail as an involuntary client and social worker in the municipality. Subsequently, the methods of social work with an involuntary client aimed at successful cooperation, i.e. communication, listening and motivation, were examined. The empirical survey used a quantitative survey through a questionnaire survey and a qualitative survey in the form of case studies of involuntary clients.

It is important that the social worker tries to establish a successful communication with the involuntary client, thus gaining the opportunity to listen to the involuntary client and find motivation to change him. Nevertheless, the involuntary client has the right to refuse to cooperate and the social worker must respect this.

**Keywords:** involuntary client, social worker, social work, municipality, methods of social work, communication, motivation, listening

## Obsah:

ÚVOD.....	6
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	8
1.1 Poslání a cíle sociální práce .....	9
1.2 Klient.....	10
1.2.1 Dobrovolný klient.....	11
1.3 Sociální pracovník.....	11
1.3.1 Předpoklady sociálního pracovníka.....	12
2 NEDOBROVOLNÝ KLIENT .....	13
2.1 Charakteristika nedobrovolného klienta .....	13
2.2 Projevy a důvody chování nedobrovolného klienta.....	14
2.2.1 Agresivita u nedobrovolných klientů .....	15
2.3 Vybrané typy nedobrovolných klientů.....	16
2.3.1 Klient s duševním onemocněním .....	16
2.3.2 Klient seniorského věku .....	17
2.3.3 Klient žijící jako osoba bez přístřeší.....	17
2.3.4 Klient žijící v nevyhovujícím bydlení .....	18
2.3.5 Klient závislý na návykových a omamných látkách .....	18
2.4 Etická dilemata sociálního pracovníka k nedobrovolnému klientovi .....	19
3 OBEC .....	20
3.1 Klient sociálního pracovníka obce.....	20
3.1.1 Dobrovolný klient sociálního pracovníka obce.....	21
3.1.2 Nedobrovolný klient sociálního pracovníka obce .....	21
3.2 Sociální pracovník obce .....	22
3.3 Spolupráce obce s úřadem práce .....	23
3.3.1 Příklad hodný zvláštního zřetele.....	24
4 STANDARDIZOVANÝ ZÁZNAM SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....	25
4.1 Metody sociální práce .....	29
5 METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE S NEDOBROVOLNÝM KLIENTEM .....	33
5.1 Komunikace .....	33
5.1.1 Komunikace s nedobrovolným klientem.....	33
5.2 Naslouchání.....	35
5.2.1 Naslouchání nedobrovolnému klientovi.....	35



5.3	Motivace.....	36
5.3.1	Motivování nedobrovolného klienta.....	37
	EMPIRICKÁ ČÁST .....	39
6	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ .....	39
6.1	Cíl empirického šetření .....	39
6.2	Metoda a technika empirického šetření .....	39
6.3	Charakteristika průzkumného souboru .....	39
6.4	Výsledky dotazníkového šetření .....	40
6.5	Shrnutí výsledků z dotazníkového šetření .....	48
7	KAZUISTIKY NEDOBROVOLNÝCH KLIENTŮ .....	50
7.1	Kazuistika č. 1: pan Luboš, ročník 1951.....	50
7.2	Kazuistika č. 2: paní Iveta, ročník 1938.....	51
7.3	Kazuistika č. 3: paní Anna, ročník 1939.....	53
7.4	Kazuistika č. 4: paní Marie, ročník 1945 .....	54
7.5	Kazuistika č. 5: pan Martin, ročník 1973.....	56
7.6	Kazuistika č. 6: paní Zuzana, ročník 1972.....	57
7.7	Kazuistika č. 7: pan Karel, ročník 1956.....	58
7.8	Shrnutí ke kazuistikám nedobrovolných klientů.....	58
8	DOPORUČENÍ.....	60
	ZÁVĚR .....	62
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	64
	SEZNAM PŘÍLOH.....	67

# ÚVOD

**„Není žádná naděje, žádný osud, žádná vyšší moc, která by mohla zbrzdit rozhodnutí odhodlané duše.“** Ella Wheeler Wilcox

Předložená bakalářská práce se zabývá tématem Nedobrovolný klient sociálního pracovníka obce.

Tématu jsem se rozhodla věnovat hlavně z důvodu mé profesní blízkosti, neboť několik let působím jako odborný sociální pracovník obecního úřadu obce s rozšířenou působností, kde se právě setkávám a spolupracuji s tímto typem klientů. Jsem přesvědčena, že by se tato práce pro mne mohla stát inspirací a pomoci mi v profesním růstu. Druhým důvodem ke zvolení tématu bakalářské práce je, že mu není věnována taková pozornost, kterou si zaslouží. Nalezneme mnoho monografií popisujících sociální práci s dobrovolným klientem, ale již na těchto stránkách nenalezneme texty, které dají nahlédnout do konkrétního tématu sociální práce s nedobrovolným klientem. Přitom je nedobrovolný klient pro sociálního pracovníka obce velmi palčivé téma a stává se jeho každodenností.

Cílem bakalářské práce je zmapovat sociální práci s nedobrovolným klientem, směřující k řešení jeho tíživé sociální situace v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem obce.

V teoretické části textu si připomeneme, co si všeobecně představujeme pod slovem sociální, lehce nakoukneme do vývoje sociální práce a v neposlední řadě se seznámíme s cílem a posláním sociální práce. Následně se podíváme na dva hlavní protagonisty působící v sociální práci, tzn. na klienta a sociálního pracovníka. Zjistíme, kdo je dobrovolným klientem a jaké má mít předpoklady sociální pracovník. Potom prozkoumáme podrobněji nedobrovolného klienta a to i prostřednictvím jeho charakteristiky. Dále si u něho ukážeme projevy a důvody chování či možnost agresivity. Rovněž objevíme vybrané typy nedobrovolných klientů a podíváme se do tématu etických dilemat sociálního pracovníka k nedobrovolnému klientovi.

Taktéž se seznámíme s obcí a jejím členěním. Odhalíme, kdo je klient sociálního pracovníka obce, jak v rovině dobrovolné, tak i nedobrovolné a jaké jsou speciální požadavky na sociálního pracovníka obce. Kromě toho objevíme, na kterém základě spolupracuje příslušná obec s úřadem práce a co je to případ hodný zvláštního zřetele.

Dále nahlédneme do zpracovávání standardizovaného záznamu sociálního pracovníka obce a na jeho metody sociální práce. Na konci teoretické části se zaměříme na konkrétní metody sociální práce, jež nám pomohou navázat úspěšnou spolupráci s nedobrovolnými klienty, tj. na komunikaci, naslouchání a motivaci. U komunikace s nedobrovolným klientem se inspirujeme v paralingvistické komunikaci a řeči těla. K úspěšnému naslouchání nedobrovolnému klientovi nám pomůže aktivní naslouchání prostřednictvím svých technik a motivovat ke změně nedobrovolného klienta budeme s pomocí motivačních rozhovorů.

Praktická část bakalářské práce obsahuje představení průzkumu s jeho výsledky, který je založený na empirickém šetření formou kvantitativního a kvalitativního průzkumu. Kvantitativní průzkum proběhl formou dotazníkového šetření určený respondentům, jimiž byli sociální pracovníci obcí v rámci Libereckého kraje. Kvalitativní průzkum je sestaven z kazuistik nedobrovolných klientů sociálního pracovníka obecního úřadu obce s rozšířenou působností. V poslední kapitole této práce se podíváme na nalezení doporučení pro úspěšnou spolupráci s nedobrovolnými klienty.

Práce je určena především sociálním pracovníkům obcí, jejíž obsah může vést mimo jiné i k jejich zamyšlení nad danou tematikou. Může jim být inspirací a sloužit k úspěšnější sociální práci s nedobrovolným klientem při řešení jeho tíživé sociální situace. Případně vést k eliminaci rigidních, zažitých, někdy až monotónních pracovních postupů.

Pro sepsání této práce bylo zejména čerpáno z monografických a internetových zdrojů, které se zabývají nahlížením do dané tematiky, ale také se do ní prolínají mé profesní zkušenosti jako odborného sociálního pracovníka obecního úřadu obce s rozšířenou působností.

# 1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

V první kapitole bakalářské práce si připomeneme, co si všeobecně představujeme pod slovem sociální, jelikož jeho význam se nám promítá do sociální práce. V krátkosti si nastíníme vývoj sociální práce, abychom se dozvěděli, co se pod ní skrývá, čímž zjistíme, jaký je její cíl a poslání. Následně se podíváme na dva hlavní protagonisty působící v sociální práci, tzn. na klienta, u něhož si i ukážeme jeden jeho konkrétní typ, tj. dobrovolného klienta a přestavíme si sociálního pracovníka s jeho předpoklady k výkonu sociální práce.

Slovo sociální pochází z latinského socialis, které znamená společenský, společenství, manželský, družný, později společný a také i z latinského slova sequi, jehož význam je následovat a doprovázet (Vrtišková 2009, s. 33). Pod slovem sociální si tedy můžeme představit vše, co se týká podmínek života lidí, vztahů mezi jednotlivcem a skupinou a rovněž vztahů mezi lidmi vůbec. V obecném povědomí je toto slovo spojeno s významem chudý, nemajetný, potřebný a lidmi žijícími pod běžným společenským standardem. Občané České republiky často používají pojem např. „socka“ a „asociál“, jimiž jsou myšleny osoby žijící na okraji společnosti a lidé společensky nepřizpůsobiví. V nedávné minulosti se slovo sociální nejvíce používalo i ve spojení sociální zařízení, tj. WC a umývárny.

Na významu slova sociální jsme si tedy ukázali, jak souvisí a zároveň, jak se promítá do pojmu sociální práce, na níž se nyní zaměříme. Můžeme si říci, že určitým způsobem ve společnosti byly prvky sociální práce od samého počátku věku, kdy nejprve fungovala v rámci rodiny, následně pomáhalo křesťanství formou charitativní činnosti. Postupem času se péče o potřebné přenesla na obce a města, až vzniklo v roce 1918 Ministerstvo sociální péče. Sociální práce se pozvolna rozvíjela až do současné doby. Sociální práce je věda, která se vyvíjela a vyvíjí v úzké souvislosti s teoretickými východisky jiných věd a to např. ze sociologie, pedagogiky, psychologie, práva, apod. Získané poznatky a postupy si pak upravuje pro své vlastní potřeby, ale rovněž si vytvořila a vytváří vlastní teorie a postupy. Sociální práce je teoretickou a praktickou činností, tudíž ji můžeme v současné době řadit mezi odborné vědecké disciplíny. Taktéž sociální práce jako věda má svůj předmět, jenž zkoumá a odpovídajícími metodami na něj působí. Za její předmět můžeme považovat péči o člověka, prováděnou na profesionálním odborném základě (Vrtišková 2009, s. 10).

Sociální práce určitým způsobem pomáhá lidem řešit nebo zmírnit jejich osobní obtíže a sociální nesnáze, bez jejíž pomoci je nejsou sami schopni zvládnout, a to prostřednictvím adekvátních sociálních služeb (Vrtišková 2009, s. 40). Tato disciplína v sobě nese rysy jedinečnosti, což vyžaduje specifický přístup ke každému klientovi a rysy komplexnosti v přístupu k řešení sociální situace z hlediska ekonomického, psychologického, právního, zdravotního apod. (Janoušková 2007, s. 13). Mezi nástroje, které mimo jiné používá sociální práce k pomoci zlepšení nepříznivé sociální situace klienta v rámci společnosti, patří jak finanční, tak i materiální pomoc, dále osobní služby, ale také výzkumné aktivity (Malík Holasová 2014, s. 15).

Úlehla ve své monografii *Umění pomáhat* (2005, s. 20-23) zmiňuje dva termíny charakterizující možnosti, jak může sociální pracovník pracovat s klientem, tj. přebírání kontroly a nabízení pomoci. Kontrola je vybudována na zájmech jiných lidí nežli na zájmech cíleného klienta, i když hovoříme, že se tak činí jen v jeho zájmu. O převzetí kontroly se může jednat v případě, kdy sám sociální pracovník provede první krok, i když o to klient sám nestojí. Sociální pracovník se převzetím kontroly snaží u klienta docílit toho, aby docházelo k dodržování společenským norem. Klient může převzetí kontroly sociálním pracovníkem vnímat negativně a to jako zásah do svého soukromí a narušení jeho práv. Následkem toho se z klienta stává nedobrovolný klient. Pomoc na druhé straně vychází z přání klienta a nabídky sociálního pracovníka. Konečným cílem, tedy přání a nabídky je dojednávání pomoci. Tento vztah nám předurčuje, že klient bude označován za dobrovolného klienta.

## **1.1 Poslání a cíle sociální práce**

*„Posláním sociální práce je poskytování sociálních služeb jednotlivcům, rodinám, skupinám nebo komunitám. Účelem těchto služeb je pomoci klientům vyrovnat se s nezměnitelnými problémy, omezit nebo odstranit problémy, které lze vyřešit, případně přispět ke zlepšení situace tam, kde je možná úprava sociálních poměrů (Mahrová, aj. 2008, s. 9).“*

Mezi některé vybrané obecné cíle sociální práce jsou řazeny následující: podporovat schopnosti klienta překonat problém, zprostředkovat kontakty s organizacemi, čímž jsou mu poskytnuty zdroje, služby a příležitosti, rozvíjet a zlepšit sociální politiku, zmírňovat chudobu, utlačování a jiné formy sociálního bezpráví, vyvíjet a využívat výzkum, vědomosti a dovednosti, které podpoří rozvoj praxe sociální práce, apod. (Janoušková 2007, s. 13).

## **1.2 Klient**

Výše v textu jsme se seznámili s termínem sociální práce a objevili jsme, že sociální práce působí na klienta, na něhož se nyní podíváme z blízka v obecném rámci, tzn., že si odpovíme na otázku, kdo je klient.

Ve všech pomáhajících profesích je primárním cílem člověk jako jedinec ve své jedinečnosti, neopakovatelnosti, individualitě a celistvosti. Každý jedinec má biologickou, psychologickou, spirituální, kulturní a sociální složku existence a neměl by být vnímán tedy jen z hlediska sociálního problému, ve kterém se ocitl. Osoba není pouze nositelem problému, ale v první řadě to je člověk, a to člověk, který se ocitl v sociální události. Pro sociálního pracovníka se tento člověk stává klientem (Mátel 2019, s. 11).

V sociální práci je za klienta označen člověk, který přichází nebo již je v péči sociálního pracovníka (Vrtišková 2009, s. 40). Klientem může být jak jedinec, pár, rodina, skupina, tak i organizace či komunita. Klient vstupuje do procesu jako rovnocenný partner a spolupracovník, avšak konečná volba způsobu života klienta vždy záleží na jeho rozhodnutí, jež musí být plně respektováno (Mahrová, aj. 2008, s. 27).

Při výkonu sociální práce se sociální pracovník setkává s různými typy lidí, kteří se stávají jeho klientem. Každý klient se projevuje svým chováním a postojem v daném okamžiku jiným způsobem. Podle toho můžeme rozlišovat klienty do různých typologií. Pro účel této bakalářské práce použijeme základní rozdělení klienta na dobrovolného a nedobrovolného.

### 1.2.1 Dobrovolný klient

Hlavním aktérem této práce je nedobrovolný klient, ale než se pustíme do jeho přibližování, musíme si říci, kdo je klient, jenž je označován za dobrovolného. Dobrovolný klient je charakteristický tím, že sám vyhledá pomoc sociálního pracovníka. Což v některých případech činí i prostřednictvím jiné osoby. Podstatou, ale zůstává klientova dobrovolná vůle a motivace spolupracovat se sociálním pracovníkem na řešení jeho sociální situace. Dobrovolného klienta dovede tedy za sociálním pracovníkem jeho touha, přání či žádost najít pomoc (Úlehla 2005, s. 18).

Pro sociální pracovníky je tedy mnohem jednodušší spolupracovat s dobrovolnými klienty, právě proto, že ho nemusí přesvědčovat a mohou se rovnou zaměřit na řešení klientových obtíží. Výsledkem sociální práce také může být nastolení změny v přístupu klienta a v jeho chování. U některých klientů, kteří sami z vlastní vůle vyhledali pomoc sociálního pracovníka, se může stát, že dojdou do stádia, kdy se u nich objeví odpor, třeba i jen k určitému kroku či změně (Gabura 2005, s. 180). Následkem může nastat změna, která povede k tomu, že se z dobrovolného klienta stane klient nedobrovolný.

### 1.3 Sociální pracovník

Dalším důležitým aktérem v sociální práci je sociální pracovník. Sociální pracovník je odborně vzdělaný profesionál, který svou vzdělaností a odborností naplňuje zákon o sociálních službách, tím, že vykonává činnosti, které přispívají k uskutečňování smyslu a účelu sociální práce (Vrtišková 2009, s. 47).

Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 109 uvádí, že: *„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnosti, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“*

### 1.3.1 Předpoklady sociálního pracovníka

Nyní, když víme kdo je sociální pracovník, musíme znát i jaké má mít předpoklady. Předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka nám specifikuje zákon č. 108/2006, Sb., o sociálních službách a to v § 110. Těmito předpoklady jsou plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost.

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je dle zákona č. 108/2006 Sb., § 110, odst. 4:

- *„vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*
- *vysokoškolské vzdělání získání studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.“*

Sociální pracovník musí mít rovněž i osobnostní předpoklady, mezi které patří emoční stabilita, rozhodnost, objektivnost a kritičnost myšlení, pružnost, schopnost překonávat překážky, vysoká motivace, odolnost vůči zátěži, iniciativa, pozitivní vztah k vykonávané práci a důležitá je i schopnost sebereflexe a sebepoznání. *„Osobnost sociálního pracovníka se neobejde bez komunikačních schopností a bez hlubokého vztahu k lidem, obzvláště empatie a sociálního citění (Mátl 2019, s. 96).“*



## 2 NEDOBROVOLNÝ KLIENT

V předchozí kapitole jsme se dozvěděli, kdo je obecně považován za klienta a jaké znaky má dobrovolný klient. Nyní můžeme prozkoumat podrobněji našeho hlavního účastníka bakalářské práce a najít odpověď na otázku, kdo je nedobrovolný klient. Ukážeme si jeho projevy a důvody chování či možnost agresivity. Objevíme vybrané typy nedobrovolných klientů a podíváme se do tématu etických dilemat, se kterými se musí sociální pracovník ve vztahu k nedobrovolnému klientovi vypořádat.

### 2.1 Charakteristika nedobrovolného klienta

Klíčovým znakem klienta, jehož označujeme za nedobrovolného, je spojen s tím, že klient sám z vlastní iniciativy nevyhledá sociálního pracovníka. Sociální pracovník nepřichází do kontaktu s nedobrovolnými klienty napřímo, ale hlavně zprostředkovaně, např. na základě sdělení informace od jiné osoby či různých institucí. Také se stává, že nedobrovolného klienta určitým nátlakem, např. nějaká instituce, nutí ke spolupráci se sociálním pracovníkem (Gabura 2005, s. 180).

Intenzita donucení ke spolupráci, s níž se klient setkal, značně ovlivňuje jeho míru dobrovolnosti. A právě na základě tohoto nátlaku nedobrovolnému klientovi chybí při spolupráci se sociálním pracovníkem vlastní motivace a potřeba něco ve svém životě měnit. Čímž dochází k tomu, že nedobrovolný klient si sám může myslet, že nemá žádné problémy. Případně pokud si připustí, že nějaký problém má, nemusí ho chtít řešit ani chtít něco měnit. Rovněž může u nedobrovolného klienta nastat situace, kdy příčiny svých problémů přisuzuje jiným a od řešení problému se chce distancovat.

Tímto se nám nedobrovolný klient odlišuje od dobrovolného klienta, kterému vlastní motivace a potřeba něco měnit nechybí.

Pro nastolení a vývoj spolupráce bývá pro sociálního pracovníka důležité získání potřebných informací, což je u nedobrovolného klienta velmi obtížné až nemožné.

Také klientova nedobrovolnost spojená s jeho neochotou bývá častým důsledkem rychlého ukončení spolupráce se sociálním pracovníkem.

V rámci tohoto tématu se mohou zaměřovat dva pojmy, jež jsou svou podstatou odlišné, tj. odpor a neochota. V případě neochotného čili nedobrovolného klienta, pokud by bylo po jeho vůli, vůbec by do kontaktu se sociálním pracovníkem nepřišel. Na druhé straně klient v odporu vyhledává spolupráci se sociálním pracovníkem, ale potřebné změně se brání (Gabura 2005, s. 180). Klient v odporu využívá právě odpor jako prostředek pro svoji ochranu a obranu proti zásahům, protože by mohlo dojít k narušení jeho celistvosti či ho přimět k sebereflexi (Mátel 2019, s. 47).

## **2.2 Projevy a důvody chování nedobrovolného klienta**

Nejčastějším důvodem, kdy sociální pracovník osloví nedobrovolného klienta je v případě, kdy třetí osoba vyhodnotí klientův styl života a chování za problémové. I přesto, že to není v určitých případech snadné jednoznačně a správně určit. Definování chování, které je či není problémové, může záviset na pohledu lidí, kteří ho hodnotí, tím je možné se setkat s různými názory. A právě nedobrovolný klient vidí svoji situaci jinak, nežli jeho okolí (Jůn 2010, s. 15).

Nedobrovolný klient, jehož sociální pracovník osloví a nabídne mu své služby, se může cítit v rozpacích až zahanbeně. Nemusí chápat, co se děje, a co se vůbec od něj očekává. Také může být i stydlivý či bázlivý, anebo se může vyloženě zlobit, protože ho někdo považuje za neschopného poradit si se svými problémy sám. Rovněž může pociťovat nevůli toho, že se proti němu všichni spikli, např. rodina, obzvláště v případech pokud sociálního pracovníka kontaktovala právě ona nebo s ní sociální pracovník komunikuje (Gabura, aj. 1995, s. 80).

Sociální pracovník se při kontaktu s nedobrovolným klientem může setkat s jeho pasivitou, a to když se klient stáhne do sebe a nekomunikuje nebo projeví neurčitý souhlas, kdy vůbec nereaguje na jakékoliv otázky či jednání ze strany sociálního pracovníka. Kromě toho se může nedobrovolný klient snažit měnit témata hovoru a tím usilovat o odvedení pozornosti sociálního pracovníka.

Pro jednání s nedobrovolným klientem může být pro sociálního pracovníka významné pochopení příčiny klientova chování. Klientovo chování může být ovlivněno jeho aktuálním zdravotním stavem, kdy ho může např. bolet hlava, může mu být špatně od žaludku či trpět bolestí zad, dolních končetin nebo duševním onemocněním apod. Jeho chování též může mít příčinu ve vztazích v rodině, které jsou např. narušené, nebo se jedná o nekvalitní zázemí či nedostatečnou finanční situaci anebo jeho dosaženým nízkým vzděláním. Jednou z dalších příčin klientova chování také může být jeho špatná zkušenost s jiným sociálním pracovníkem či člověkem na obdobné pozici.

### **2.2.1 Agresivita u nedobrovolných klientů**

Když sociální pracovník osloví klienta, jenž je nedobrovolný, může klient v dané situaci zareagovat hněvem, který se může vystupňovat až do agrese. Klient se může cítit rozhořčen tím, jak si mohl dovolit ho sociální pracovník oslovit, ale zároveň se může jednat o projev hněvu, který není namířen proti sociálnímu pracovníkovi. Za hněvem nedobrovolného klienta se může skrývat pocit vyčerpání z nějaké situace, anebo se může jednat o masku, pod kterou klient zakrývá svůj strach, jak ze sociálního pracovníka a toho co představuje, tak i ze změny a případného neznáma (Gabura 1995, s. 86-87).

Sociální pracovník by měl dát najevo pochopení a umožnit nedobrovolnému klientovi prostor pro projev jeho hněvu, v bezpečné míře pro oba zúčastněné, a tím mu pomoci docílit pocitu úlevy. Tím, že sociální pracovník nechá klienta hovořit a vyslechne ho bez přerušování, může klient svůj hněv uvolnit, čímž dojde k tomu, že klient začne racionálně uvažovat. V době, kdy dojde k uklidnění klienta, může s ním začít sociální pracovník pracovat, mimo jiné i prostřednictvím asertivních technik. Rovněž by v těchto situacích měl sociální pracovník myslet, ale i na svoje bezpečí a případně kontakt s klientem ukončit (Mydlíková, aj. 2002, s. 47).

Klient s agresivním chováním má náchylnost využívat agresivních projevů chování pro dosažení úspěšného řešení svého problému, ale i proto, aby sociálního pracovníka zastrašil a tím se ho zbavil. Mezi agresivní prvky můžeme řadit vyhrožování, verbální i fyzické napadání (Mátel 2019, s. 47).

## **2.3 Vybrané typy nedobrovolných klientů**

Nedobrovolní klienti se jeden od druhého liší nejen svým pohlavím a věkem, ale i projevem chování. Jediná spojující charakteristika pro ně je jejich míra dobrovolnosti, vytrvalosti a motivace ve spolupráci se sociálním pracovníkem. Klienty označující jako nedobrovolné, s nimiž se setkáváme, mají specifický rys, podle kterého je můžeme zařadit, do určitého typu nedobrovolných klientů. Níže si uvedeme ty, u nichž je největší pravděpodobnost nedobrovolnosti.

### **2.3.1 Klient s duševním onemocněním**

Jedním z nejčastějších typů nedobrovolných klientů je klient trpící duševním onemocněním. Ve většině případů se jedná o klienta, jenž ještě není diagnostikován, ale má symptomy odpovídající duševnímu onemocnění.

Tento klient, když je osloven sociálním pracovníkem, nemá pocit, že by s něčím potřeboval pomoci. Dle něho je všechno v pořádku. Tím dojde z jeho strany k odmítnutí spolupráce a stává se z něj nedobrovolný klient. První reakce bývá spojena právě s nemocí, což se může projevit vztekem, popíráním či apatií (Mahrová, aj. 2008, s. 46). Problém bývá v tom, že si klient nepřipouští, že by mohl trpět duševním onemocněním i přesto, že toto onemocnění má velký vliv na jeho život a dochází tím u něj k nesnázím (Mahrová, aj. 2008, s. 53).

Klient může cítit strach z diagnózy a z toho, jak to ovlivní jeho budoucnost. Pokud se jedná o seniora, rovněž bývá jeho obranou tvrzení, že „přece není blázen, proč by tedy měl navštívit psychiatra“. U produktivního klienta, jenž má své závazky a povinnosti, které ale náhle nedokáže plnit, má tato situace negativní dopady, začne se cítit úzkostně, až paralyzovaně (Mahrová, aj. 2008, s. 53).

V případě, kdy se nedaří motivovat nedobrovolného klienta alespoň k návštěvě odborného lékaře, nezůstává jiná možnost, pokud klient ohrožuje sebe či okolí, pokusit se zajistit mu nedobrovolnou hospitalizaci (Mahrová, aj. 2008, s. 56). Což může mít za následek ztrátu důvěry nedobrovolného klienta k sociálnímu pracovníkovi a pro jejich případnou budoucí spolupráci dochází k vytvoření demotivujících prvků.

### **2.3.2 Klient seniorského věku**

Příčina nedobrovolnosti klientů seniorského věku vězí v tom, že bývají nedůvěřiví k cizím lidem, protože často dochází k jejich zneužívání, hlavně v oblasti finanční, čímž u nich dochází ke vzniku pocitu strachu. Projev jejich strachu se objevuje zvláště na začátku, protože jen otevřít dveře někomu cizímu, pro ně může být nepřestavitelné, a to i přesto, že se dotyčný prokáže nějakým průkazem. Jejich nedůvěra může být tak velká, že nevěří ani pravosti průkazu. Další důvod se skrývá v tom, že neradi bývají někomu na obtíž a nikoho nechtějí obtěžovat svými problémy. Rovněž můžou cítit pocit hanby a tím dojde k tomu, že se nechtějí svěřit a raději své problémy zamlčují. Pro seniora nebývá jednoduché si přiznat, jak sobě, tak hlavně cizím lidem ztrátu soběstačnosti, kdy jejím následkem cítí pocit neužitečnosti a zbytečnosti. V neposlední řadě důvodem jejich nespolupráce může být to, že nechtějí nic měnit i přesto, že jim stávající stav činí komplikace, např. v otázce bydlení.

I když tyto klienty zařazujeme mezi nedobrovolné, jedná se ze zmíněných typů o typ s vysokou nadějí, že se z nich mohou stát dobrovolní klienti.

### **2.3.3 Klient žijící jako osoba bez přístřeší**

Největší pravděpodobnost, že se bude jednat o nedobrovolného klienta je u typu klienta žijícího jako osoba bez přístřeší. Jeho nedobrovolnost hodně závisí na délce jeho života na ulici. Problém zde nastává, že u většiny těchto nedobrovolných klientů je přidružena i nějaká závislost na návykových či omamných látkách. U nedobrovolných klientů žijících jako osoby bez přístřeší dochází ke kumulaci problémů, jejichž řešení pro ně bývá nereálné. Ani nemívají důvod či někoho, proč by se měli snažit něco změnit. Tento nedobrovolný klient si nevěří, že dokáže změnit svůj život a při prvním šokbrtnutí se ve svém přesvědčení ujistí. Také se stává, že mívají špatné zkušenosti z různých institucí, kde se k nim pracovníci nechovají profesionálně, což je od dalšího jednání odrazuje.

V případě navázání spolupráce bývá velmi těžko řešitelná jejich dezorientace v čase, vzhledem k tomu, že většinou nejsou vlastníky mobilního telefonu nebo kalendáře. Tím dochází k tomu, že na domluvenou schůzku nepřicházejí včas či vůbec, což působí nespolehlivě. Sociální pracovník může tedy nabýt dojmu, že s ním nedobrovolný klient ani spolupracovat nechce.

Některá část nedobrovolných klientů žijících jako osoba bez přístřeší, kteří si požádají o dávku hmotné nouze - příspěvek na živobytí jsou následně odesíláni za sociálním pracovníkem obce, aby s ním zahájili spolupráci a řešili jeho tíživou sociální situaci. I přesto, že tak učíní je jejich spolupráce vynucena a tím dojde k jejímu brzkému, neúspěšnému ukončení. Důvodem, proč navštíví sociálního pracovníka je strach, že když tak neučiní, přijdou o nárok na dávku hmotné nouze.

U uvedeného typu, ale také nalezneme osoby, které si bezdomovectví vybraly jako svůj životní styl a nechtějí na něm nic měnit. U většiny nedobrovolných klientů daného typu je minimální šance, že se z nich stanou dobrovolní klienti.

#### **2.3.4 Klient žijící v nevyhovujícím bydlení**

Dalším typem nedobrovolného klienta, se kterým sociální pracovník přichází do kontaktu, je osoba žijící v nevyhovujícím bydlení, jenž si požádal či už pobírá dávku hmotné nouze – doplatek na bydlení, konkrétně se jedná o ubytovací zařízení. Tento typ nedobrovolného klienta je do spolupráce se sociálním pracovníkem obce nucen ze strany úřadu práce, oddělení dávek hmotné nouze. Jelikož bydlení v ubytovacím zařízení je bráno dle zákona o pomoci v hmotné nouzi jako neadekvátní typ bydlení a tudíž by si měl klient zajistit adekvátní bydlení, tzn. nájemní typ bydlení.

I když určitá část uvedeného typu nedobrovolného klienta sama sociálního pracovníka osloví a požádá o spolupráci, je to pouze na základě již zmíněného donucení a o skutečnou spolupráci zájem nemají, čímž se z nich stávají nedobrovolní klienti. Jejich spolupráce většinou velmi brzy skončí, protože oni změnu bydlení nechtějí. Stejným způsobem skončí spolupráce i v případě, kdy nedobrovolného klienta osloví sám sociální pracovník.

Tak, jako u klienta žijícího jako osoba bez přístřeší je důvodem, proč nedobrovolný klient navštíví sociálního pracovníka, strach, že když tak neučiní, přijde o nárok na dávku hmotné nouze.

#### **2.3.5 Klient závislý na návykových a omamných látkách**

I u tohoto typu klienta, tj. závislého na návykových a omamných látkách, je největší pravděpodobnost, že se bude jednat o nedobrovolného klienta. Nejen v počátečních fázích užívání si sami sobě nechtějí nedobrovolní klienti svoji závislost přiznat, natož svému okolí či sociálnímu pracovníkovi. Závislost má na klienta nežádoucí sociální dopady, jakožto i na jeho okolí.

Nedobrovolní klienti závislí na návykových a omamných látkách jsou většinou nedůvěřiví, ale také i nezodpovědní a naslibují vše, co chce rodina nebo sociální pracovník slyšet. Klienti se závislostí nemají o nabízené poradenství zájem a do případného kontaktu se sociálním pracovníkem jsou nuceni, jedná se tedy o nedobrovolného klienta. Aby mohla být řešena sociální situace nedobrovolného klienta a to prvotně zajištěním jeho léčby, je nezbytná klientova abstinence. Nalézt motivační prvky vedoucí k jeho abstinenci nebývá jednoduché, protože léčba závislosti má svůj smysl, pokud má o léčbu zájem hlavně sám klient bez jakéhokoliv nátlaku.

## **2.4 Etická dilemata sociálního pracovníka k nedobrovolnému klientovi**

Každý člověk je jedinečný a pochází z jiného sociálního prostředí, proto má každý člověk jinou představu o životě. To, co je standardní pro jednoho člověka, nemusí být standardní také pro někoho jiného. Sociální pracovník přichází do kontaktu s nedobrovolným klientem na základě upozornění jinou osobou či institucí. Tato jiná osoba či instituce mají pocit, že nedobrovolný klient nežije adekvátním způsobem života, tudíž požádají sociálního pracovníka, aby zajistil nápravu a pomohl nedobrovolnému klientovi žít adekvátně, i když potřebný nedobrovolný klient žije dle svého mínění spokojený život a nemá nejmenší zájem na něm něco měnit (Vrtišková 2009, s. 106). Kromě toho nám vznikají situace, kdy nedobrovolný klient přichází za sociálním pracovníkem sám, ale na základě donucení (Gabura 2005, s. 180). Podstatou sociální práce je rovnocenný vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Hlavním a velmi důležitým základem tohoto vztahu je spolupráce na řešení tíživé sociální situace klienta a důvěra. Sociální pracovník musí ke každému klientovi přistupovat jako k individuální bytosti a na základě toho i zvážit rozsah své pomoci.

V uvedených situacích nám vznikají etická dilemata, s nimiž se sociální pracovník musí poprat a nalézt odpověď na otázky: Zdali má právo zasahovat do života člověka a snažit se ho přesvědčit o nutnosti spolupráce, i když o to právě nedobrovolný klient nestojí? Zdali je pro něj hlavní, co chce nedobrovolný klient nebo nějaká instituce? Do jaké míry bude klientovi, i když nedobrovolnému, nápomocen, zdali jako jeho rádce nebo jako pomocník? Když v roli rádce může pomoci nedobrovolnému klientovi ke zvyšování jeho sociálních kompetencí, jež mohou vést ke snížení jeho závislosti na sociálním systému nebo v roli pomocníka, který mu vše zařídí, což ale může mít za následek jeho zvýšenou závislost na sociálním systému.

## 3 OBEC

Ve třetí kapitole se seznámíme s obcí a to hlavně s jejím členěním a propojením do sociální práce. Zjistíme jedinečnost klienta sociálního pracovníka obce, jak dobrovolného, tak i nedobrovolného a samotného sociálního pracovníka obce. Na závěr kapitoly odhalíme, na jakém základě spolupracuje příslušná obec s úřadem práce. Objevíme, co znamená termín případ hodný zvláštního zřetele.

*„Obec je základním územním samosprávným společenstvím občanů (Zákon č. 128/2000 Sb., § 1).“ „Občanem obce je fyzická osoba, jež je občanem ČR a je zde přihlášena k trvalému pobytu (Tomeš, aj. 2009, s. 111).“ „Obec pečuje o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů (Zákon č. 128/2000 Sb., § 2 odst. 2).“*

*„Členění obcí dle rozsahu výkonu státní správy v přenesené působnosti (MMR: Portál územního plánování 2021):*

- *obec se základním rozsahem přenesené působnosti (obec I. typu),*
- *obec s pověřeným obecním úřadem (obec II. typu – ve zkratce POÚ),*
- *obecní úřad obce s rozšířenou působností (obce III. typu – ve zkratce ORP).“*

Obce organizují a poskytují občanům sociální péči v rozsahu stanoveném zákonem o sociálních službách, zákonem o hmotné nouzi, zákonem o sociálním zabezpečení a o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení. Za tímto účelem vyhledávají občany, kteří potřebují sociální péči a to i ve spolupráci se státními orgány, církvemi, občanskými sdruženími či jinými organizacemi a jednotlivci. Obec je také povinna zaručit základní standard sociálních služeb (Tomeš, aj. 2009, s. 111-112). Obec, dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 94 zabezpečuje poskytování a dostupnost informací o možnostech a způsobech sociálních služeb, spolupracuje na propagaci dostupných služeb, podílí se na vytváření komunitního plánování a spolupracuje s krajem na rozvoji sociálních služeb, také mu sděluje potřebné informace, jako např. o potřebách sociálních služeb, o možnostech uspokojování potřeb v rámci sociálních služeb, dostupnosti zdrojů, kapacitách sociálních služeb, apod.

### 3.1 Klient sociálního pracovníka obce

Cílovou skupinou sociálního pracovníka obecního úřadu obce s rozšířenou působností a obce s pověřeným obecním úřadem jsou fyzické osoby starší 18 let.



### **3.1.1 Dobrovolný klient sociálního pracovníka obce**

Klientem sociálního pracovníka obce se může stát kterákoliv zletilá osoba na základě vlastního rozhodnutí. A to tím, že buď ona sama osobně navštíví obecní úřad, či sama prostřednictvím telefonu, emailu kontaktuje sociálního pracovníka. Rovněž tato osoba může požádat jinou fyzickou osobu ve svém okolí, ať už rodinného příslušníka, kamaráda či obvodního lékaře, aby jeho jménem kontaktoval sociálního pracovníka obce a požádal ho o poskytnutí sociálního poradenství jeho osobě.

Z výše uvedené specifikace nám vyplývá, že za dobrovolného klienta může sociální pracovník obce označit klienta, u něhož jde o projev jeho svobodné vůle a přání.

### **3.1.2 Nedobrovolný klient sociálního pracovníka obce**

Další možností, jak se fyzická osoba může stát klientem sociálního pracovníka obce je, že někdo bez jeho vědomí požádá sociálního pracovníka obce, aby dané osobě bylo poskytnuto sociální poradenství ve věci řešení jeho tíživé sociální situace. Tím kdo informuje, dle jejich mínění o neadekvátní situaci klienta, může být kdokoliv. V těchto případech to bývá např. soused, obvodní lékař, ale také pracovník nějaké instituce, jako je např. pracovník nemocnice, bytového družstva, úřadu práce, organizace a v neposlední řadě i Policie České republiky.

Klientem se může stát i jedinec, který přijde za sociálním pracovníkem obce z vlastní vůle, ale z donucení, tudíž bez vlastní motivace. Tento člověk sice vyhledá pomoc sociálního pracovníka, ale jen proto, že ho k tomu přiměla třetí osoba. Pod třetí osobou se může skrývat kdokoliv, např. pracovník úřadu práce, ale také může jít o sociálního pracovníka obce z oddělení sociálně-právní ochrany dětí nebo z oddělení kurátorské činnosti.

Sociální pracovník obce označuje dle výše uvedeného za nedobrovolného klienta, takového klienta, jenž o pomoc a spolupráci nemá zájem, ale i přesto se dostane do kontaktu se sociálním pracovníkem obce. Daný kontakt může vzniknout na základě:

- informace neboli tzv. podnětu od třetí osoby či instituce, bez vědomí a přání klienta,
- toho, že klient přijde sám, ale z donucení např. ze strany úřadu práce, oddělení dávek hmotné nouze, kdy se nejčastěji jedná o osoby žijící jako osoba bez přístřeší,

- žádosti úřadu práce, oddělení dávek hmotné nouze v rámci spolupráce s obcí, kdy se jedná o případ hodný zvláštního zřetele, tzn., že se jedná hlavně o osoby žijící v nevyhovujícím bydlení.

V rámci spolupráce s klientem může nastat situace, kdy se z klienta i když dobrovolného stane klient nedobrovolný. K tomu může dojít z různých důvodů, např. klient ztratí motivaci k řešení své situace, spolupráci si z nějakých důvodů rozmyslí nebo přestane věřit, že se dosáhne cíle, který si stanovil, či je řešení situace pro něj obtížné anebo prostě jen přestane, i bez odůvodnění komunikovat se sociálním pracovníkem obce.

### **3.2 Sociální pracovník obce**

Sociální pracovník, jenž působí na územním samosprávním celku, tzn., na obci musí mimo jiné splňovat vzdělání dle § 110 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, o kterém jsme se již zmínili. Zároveň také vzhledem k tomu, že tento sociální pracovník nastupuje do pracovního poměru jako úředník územního samosprávních celku, musí od vzniku pracovního poměru nejdéle do 18 měsíců prokázat zvláštní odbornou způsobilost.

*„Zvláštní odborná způsobilost zahrnuje souhrn znalostí a dovedností nezbytných pro výkon činností stanovených prováděcím právním předpisem. Zvláštní odborná způsobilost má obecnou a zvláštní část. Obecná část zahrnuje znalost základů veřejné správy, zákona o obcích, krajích, o hlavním městě Praze a zákona o správním řízení. Zvláštní část zahrnuje znalosti nezbytné k výkonu správních činností stanovených prováděcím právním předpisem (Zákon č. 312/2002 Sb., § 21, odst. 3).“*

V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je upravena působnost obecního úřadu obce s rozšířenou působností týkající se oblastí výkonu sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob. Řešení nepříznivé sociální situace formou sociální práce u osob nacházejících se v hmotné nouzi nebo hmotnou nouzi ohrožených je upraveno působností obecního úřadu obce s pověřeným obecním úřadem a obce s rozšířenou působností a to konkrétně v zákonu č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (MPSV: Doporučený postup č. 1/2018, s. 11). V příloze A nalezete k nahlédnutí pracovní náplň sociálního pracovníka obecního úřadu obce s rozšířenou působností.

Za účelem výkonu sociální práce se sociální pracovník obce s rozšířenou působností při vstupu do obydlí prokazuje průkazem zaměstnance. Tento průkaz zahrnuje náležitosti jako je jméno, příjmení a titul zaměstnance, fotografie zaměstnance, označení sociální pracovník, označení příslušného úřadu, který průkaz vydal, otisk úředního razítka, podpis vedoucího zaměstnance a dobu platnosti průkazu (Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 39).

V souvislosti s výkonem činnosti sociální práce mají sociální pracovníci obce povinnost vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, jenž je součástí Jednotného informačního systému práce a sociálních věcí. U sociálního pracovníka obecního úřadu obce s rozšířenou působností je povinnost dána dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 93a odst. 2 a sociálnímu pracovníkovi obce s pověřeným obecním úřadem dle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi § 64 odst. 3. Blíže si o standardizovaném záznamu sociálního pracovníka povídáme v samostatné kapitole.

Sociální pracovník obce poskytuje klientovi sociální poradenství a pomoc, jak v klientově přirozeném prostředí, tak i při jednání na úřadě a to prostřednictvím sociálního poradenství. K řešení, či zmírnění nepříznivé sociální situace klienta napomáhá sociální poradenství prostřednictvím poskytování potřebných informací (Vrtišková 2009, s. 50). Právě poradenství je jednou z možných cest, jak pomáhat lidem a to tím, že si ozřejmí svoje osobní cíle a naleznou možnosti, jak jich dosáhnout a na konec dosáhnout řešení svých problémů. Pomáhat znamená pomoci klientovi, aby si dokázal pomoc sám (Matoušek, aj. 2003, s. 85).

### **3.3 Spolupráce obce s úřadem práce**

Vzájemná spolupráce vyplývá ze zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Tento zákon v § 64, odst. 1 uvádí povinnosti zaměstnanců orgánů pomoci v hmotné nouzi v rámci poskytování dávek, mezi které náleží povinnost spolupracovat s obcí dle místní působnosti. Sociální pracovníci pověřených obecních úřadů a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností pomáhají osobám v hmotné nouzi při řešení jejich situace, bez ohledu na dobu, po kterou jsou ve stavu hmotné nouze, a to i ve spolupráci s příslušnou krajskou pobočkou úřadu práce (Zákon č. 111/2006 Sb., § 64, odst. 3).

Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi v § 33 určuje podmínky nároku na dávku doplatek na bydlení. V případě, kdy osoba bez vážného důvodu zavrhne možnost přiměřeného bydlení, i když je povinna si ho aktivně shánět, nevznikne jí nárok na tuto dávku. Pro získání požadovaného bydlení je osoba také povinna požádat obec o pomoc a to dle místní příslušnosti.

Krajská pobočka úřadu práce předá informaci o osobě či osobách, které užívají jiný než obytný prostor nebo ubytovací zařízení, kdy této osobě nebo osobám byl či nebyl přiznán doplatek na bydlení, dle místní působnosti pověřenému obecnímu úřadu, za účelem zahájení sociální práce k řešení bytové situace (Zákon č. 111/2006 Sb., § 35, odst. 2).

Z výše uvedeného vyplývá, že se zákonem stanovené spolupráce obce s úřadem práce vzniká klient sociálnímu pracovníkovi obce. S největší pravděpodobností se bude jednat, jak jsme již zmínili, spíše o nedobrovolného klienta nežli o dobrovolného. Úřad práce, oddělení dávek hmotné nouze posílá své klienty na obec, aby jim sociální pracovník pomohl nejen vyplnit formuláře k dávkám, ale také proto, aby jim poskytl sociální poradenství, kdy se nejčastěji jedná o oblast zajištění adekvátního bydlení. Jedná se o klienty, kteří žijí v ubytovacím zařízení anebo osoby žijící jako osoba bez přístřeší.

### **3.3.1 Případ hodný zvláštního zřetele**

Zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi § 33c sděluje podmínky pro posouzení případů hodných zvláštního zřetele. Při posuzování nároku na dávku doplatek na bydlení, orgán pomoci v hmotné nouzi požádá dle místní příslušnosti pověřený obecní úřad o informaci k vyhodnocení podmínek případu hodného zvláštního zřetele pro nárok na doplatek na bydlení u osob užívajících jiný než obytný prostor, ubytovací zařízení a část bytu (Zákon č. 111/2006 Sb., §35a, odst. 1). Tato žádost je k nahlédnutí v příloze B.

Když je úřadu práce zaslána výše uvedená vyplněná žádost zpět, je následně pověřený obecní úřad požádán úřadem práce o poskytnutí sociálního poradenství v oblasti bydlení danému žadateli. Prvotní kontakt s tímto klientem zajišťuje tedy sociální pracovník obce. Vzhledem k tomu, že klient sám o poradenství neprojevil zájem a je osloven na základě žádosti úřadu práce, stává se z něj spíše nedobrovolný klient.

## 4 STANDARDIZOVANÝ ZÁZNAM SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Níže nahlédneme do slibovaného zpracování záznamů o sociální práci ve formě standardizovaného záznamu sociálního pracovníka obce a na jeho metody sociální práce. Tyto záznamy rozlišujeme na standardizovaný záznam anonymního klienta a standardizovaný záznam klienta. Na základě tématu bakalářské práce a s ohledem k tomu, že anonymní standardizovaný záznam sociálního pracovníka se zakládá pro klienta, jehož není možné identifikovat, si více povíme pouze o standardizovaném záznamu klienta.

Při výkonu sociální práce by se měl sociální pracovník obce maximálně vyvarovat tzv. nálepkování klienta a to i v rámci vedení standardizovaného záznamu sociálního pracovníka tzn., nerozlišovat o jaký konkrétní typ klienta se jedná, tj. zda je klient dobrovolný či nedobrovolný. Tato skutečnost může být pouze patrná z jeho popisu spolupráce.

Standardizovaný záznam sociálního pracovníka se zakládá pro klienta, jehož je možné identifikovat a jemu přidělen identifikační kód MPSV (MPSV: SZSP, s. 3).

Pro úplnou představu byla níže vytvořena podoba záznamu. Modrý text označuje, to co zaznamenává daný sociální pracovník obce a zelený text tvoří doplňující informace.

<b>Standardizovaný záznam klienta</b>	
Magistrát města Liberec	
<b>Období SZ od:</b> 20.08.2021	<b>Klient:</b> rodné číslo / datum narození – jméno a příjmení
<b>Období SZ do:</b> 25.08.2021	<b>Sociální pracovník:</b> Kadečková Lucie, DiS.

Zabezpečení klienta:

Od	Důchod aj. dávky	VČ v ČR	VČ v zahraničí	RČ v zahraničí	Nezaopatřenost
23.08.2021	[√]				

Cílová skupina: → vybere sociální pracovník dle specifikace klientova problému

Od	Do	Hlavní	Typ cílové skupiny	Cílová skupina
20.08.2021		[√]	Osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním	Tělesné postižení dětí i dospělých
			<b>NEBO</b>	
20.08.2021		[√]	Osoby bez přístřeší, nebo s nejistým nebo neadekvátním bydlením	Nevyhovující bydlení

Životní situace:

<b>Výchozí situace</b> → jsou uvedeny informace týkající se otázek kdy, kdo a proč	
Zjištěno	Popis
23.08.2021	<p>Na základě podaného podnětu byla dne ... provedena depistáž na adrese ..., za účelem poskytnutí sociálního poradenství jmenované/mu.</p> <p style="text-align: center;"><b>NEBO</b></p> <p>Dne ... byla provedena depistáž na ubytovně ..., na adrese ... podle § 35a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, na základě žádosti Úřadu práce České republiky.</p> <p style="text-align: center;"><b>NEBO</b></p> <p>Dne ... se osobně dostavil/a jmenovaný/á a požádal/a o poskytnutí poradenství v bytové oblasti na žádost Úřadu práce České republiky, oddělení dávek hmotné nouze.</p>
<b>Charakteristika osoby</b> → dle uvážení jsou zde zapsány veškeré potřebné informace k situaci klienta, např. příjmy, výdaje, bydlení, zdravotní stav, rodina, obvodní lékař apod.	
Zjištěno	Popis
23.08.2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- klient/ka je osobou ohroženou sociálním vyloučením</li><li>- poživatel/ka starobního důchodu cca ve výši ... / v evidenci uchazečů o zaměstnání ode dne ...</li><li>- pobírá dávku ...</li><li>- žije sám / sama / ve společné domácnosti s ... v nájemním bytě, o velikosti ...</li><li>- nájemní smlouvu má do dne ...</li><li>- náklady na bydlení: nájemné ..., elektřina ...</li><li>- zdravotní stav: v pořádku / diagnostikována schizofrenie / zhoršená mobilita ...</li><li>- rodina: bezdětný/á, v Liberci žije jeho/jí bratr, jsou v kontaktu</li><li>- OL: ...</li><li>- spolupracuje s organizací ...</li><li>- kontakt: ...</li></ul>
<b>Charakteristika problémů</b> → tady může být vyzdvížena konkrétní obtíž klienta	
Zjištěno	Popis
23.08.2021	<ul style="list-style-type: none"><li>- klient/ka žije jako osoba bez přístřeší</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>NEBO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- klient/ka je bez finančních prostředků</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>NEBO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- klient/ka je závislý/á na návykových a omamných látkách</li></ul>
<b>Intervence před zahájením spolupráce s úřadem</b> → veškeré informace získané z podnětu	
Zjištěno	Popis
20.08.2021	<p>Dne 20. 08. 2021 Policie ČR / pracovník nemocnice / ... kontaktoval/a prostřednictvím datové zprávy / emailu /... Magistrát města Liberec, oddělení sociálních činností a požádal/a o poskytnutí poradenství jmenovanému/é</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- k situaci klienta/ky uvedl/i následující: ...</li></ul>

Práce s klientem				
Práce s klientem: příjmení a jméno klienta				
Použité metody přímé práce			Použité metody nepřímé práce	
Datum	Fáze	Metoda	Datum	Metoda
23.08.2021	posouzení životní situace	zjištění poznatků o životní situaci	24.08.2021	dokumentace práce
23.08.2021	vyhledání (depistáž)	vyhledání jedince nebo skupiny		
23.08.2021	zaměření na změnu klienta	základní sociální poradenství		
23.08.2021	zaměření na změnu klienta	motivační rozhovor		
Použité metody spolupráce s dalšími organizacemi			Použité jiné metody	
Datum	Metoda		Datum	Popis metody
25.08.2021	spolupráce s relevantními službami			

#### Intervence

Datum	Sociální pracovník	Název	Doporučená doba (min.)	Skutečná doba (min.)
23.08.2021	Kadečková Lucie, DiS.	depistáž	60 až 180	45
23.08.2021	Kadečková Lucie, DiS.	základní sociální poradenství	5 až 15	20
23.08.2021	Kadečková Lucie, DiS.	motivační rozhovor	15 až 30	10
24.08.2021	Kadečková Lucie, DiS.	dokumentace práce	10 až 30	25
25.08.2021	Kadečková Lucie, DiS.	spolupráce s relevantními službami	20 až 90	30

**Návrh a plán pomáhající intervence:** → v sekci realizace jsou zapsány veškeré podrobné informace týkající se spolupráce s klientem, tj. informace o životní situaci klienta, popis poskytnutého sociálního poradenství, vyjádření přání klienta/ky, domluvení spolupráce a podrobný popis jejího průběhu

Datum plánu	Datum realizace	Popis plánu / realizace
23.08.2021		<ul style="list-style-type: none"> <li>- provedení depistáže</li> <li>- zjištění životní situace klienta/ky</li> <li>- poskytnutí základního sociálního poradenství</li> <li>- vedení motivačního rozhovoru</li> </ul>
	23.08.2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- před začátkem jednání byl/a klient/ka poučen/a, že poskytnuté informace budou součástí JIS MPSV</li> <li>- klient/ka byl/a informován/a o účelu depistáže, tj. poskytnutí bezplatného sociálního poradenství a nabídnutí spolupráce</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- klient/ka sociálního pracovníka obce do domácnosti nepozval/a, jednání probíhalo na chodbě bytového domu</li> <li>- klient/ka uvedl/a, že o nabízené poradenství nemá zájem</li> <li>- byla snaha klienta/ku motivovat ke spolupráci</li> <li>- klient/ka sdělil/a, že nic nechce a ani nic nepotřebuje</li> <li>- bylo nabídnuto alespoň zanechání propagačních materiálu, na které by se mohl/a klient/ka v klidu podívat a poté mu/jí může sociální pracovník pomoci vyřídit záležitosti dle jeho/jí přání</li> <li>- i toto klient/ka odmítl/a</li> <li>- sociálnímu pracovníkovi se nakonec podařilo klienta/ku přesvědčit, aby si vzal/a vizitku na sociálního pracovníka, aby ho v případě potřeby mohl kontaktovat</li> <li>- z výše uvedených důvodů nebyla spolupráce započata</li> <li>- ...</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>NEBO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- předány informace o možnosti požádání o přidělení městského bytu a řešeny podmínky pro přijetí žádosti</li> <li>- klient/ka sdělil/a, že má dluh vůči statutárnímu městu Liberec na komunálním odpadu ve výši ...</li> <li>- doporučeno domluvit si splátkový kalendář a dluh hradit</li> <li>- vzhledem k tomu, že klient/ka nespĺňuje podmínky pro standardní přidělení městského bytu, byla zvažována možnost zapojení do projektu Housing First</li> <li>- odkázán/a na zjištění podrobnějších informací a vhodnost jeho/jího zapojení do projektu u sociálního pracovníka humanitního oddělení, Magistrátu města Liberec, který sídlí v Centru bydlení Liberec, předán kontakt</li> <li>- ...</li> <li>- ze strany klienta/ky nevznikl žádný další požadavek či přání</li> <li>- spolupráce ukončena</li> </ul>
25.08.2021		- spolupráce s relevantními službami
	25.08.2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Magistrát města Liberec, oddělení sociálních činností kontaktoval pracovníka nemocnice / bytového družstva / ..., za účelem zjištění informací / předání informací / domluvení spolupráce / ...</li> <li>- pracovník/ci sdělil/a ...</li> </ul>

**Cíl:** → sociální pracovník vyhodnotí úspěšnost stanoveného cíle čili přání klienta

V rámci depistážní činnosti bylo zjištěno, že klient/ka o poskytované sociální poradenství nemá žádný zájem, dle jeho/jího vyjádření nic nepotřebuje.

**NEBO**

Na přání klienta/ky bylo poskytnuto poradenství o možnostech případného umístění jeho/jí osoby do pobytového zařízení za účelem prevence sociálního vyloučení.

Spolupráce byla na základě splnění požadavku ukončena. Cíl se podařil naplnit.

**NEBO**

Cíl se nepodařilo naplnit, z důvodu nespĺpráce a nezájmu ze strany klienta/ky.

**NEBO**

Cíl se nepodařilo naplnit z důvodu odchodu klienta/ky během jednání.

Poznámka: rozdělení cílových skupin naleznete k nahlédnutí v příloze C.



## 4.1 Metody sociální práce

Druhá část standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, tj. práce s klientem je zaměřená na sociální práci s klientem a proto si nyní prozkoumáme přehled metod sociální práce, jejímž prostřednictvím sociální pracovník obce vykonává sociální práci (Sociální portál JHC: Vymezení sociální práce 2012, s. 22-25):

<b>Metody přímé práce s klientem – fáze vyhledávání</b>	
Depistáž	Jedná se o cílené, vědomé hledání jedinců či skupin ohrožených sociálním vyloučením či jinou sociální událostí a to v jejich přirozeném sociálním prostředí. Cílem depistáže je postihnout problém v raném stádiu. Její další složkou je vyhledávání, evidence, následné odborné posouzení situace a návrh intervence. Depistáž je prováděna též na základě upozornění o nějaké obtížné situaci.
<b>Metody přímé práce s klientem – fáze posouzení životní situace</b>	
Jednání o poskytnutí sociální práce	Jejím účelem je uvést pracovníka v souvislosti s činností jeho organizace.
Zjišťování poznatků o životní situaci	Znamená pátrání po informacích o životní situaci klienta, a to od něj samého. Rovněž také to, co ho přivádí ke kontaktování sociálního pracovníka a k vyjádření jeho přání.
Posouzení potřebnosti intervence	Jedná se o prvotní posouzení, zda je sociální pracovník obce způsobilý v rámci svých kompetencí a s pomocí činností a metod práce s klientem přiměřeně reagovat na životní situaci klienta a jeho přání. Úmyslem je rozhodnutí o pomoci nebo o jejím zprostředkování jinou osobou či organizací.
Předběžná formulace plánu intervence	Je posouzení přání klienta a bádání o jeho životní situaci, jejímž účelem je předběžné vyjádření hlavních znaků plánu intervence, která se stává předmětem jednání s klientem o jeho přáních.
Sociální šetření	Souvisí se zjištěním životní situace klienta, které sociální pracovník koná pro potřeby posouzení ve věci nároku na dávky a služby či pro hodnocení potřebnosti a formy intervence. Sociální šetření se také jako depistáž provádí v přirozeném sociálním prostředí klienta.

<b>Metody přímé práce s klientem zaměřené na plánování</b>	
Individuální plánování s jedincem, skupinou nebo komunitou	Týká se jednání mezi sociálním pracovníkem a klientem, kdy dochází k vyjasňování činností a kroků, které budou vykonány za účelem splnění přání klienta. Cílem je navrhnout plán intervence s ohledem k životní situaci a obtížím klienta.
Evaluace	Znamená průběžné či závěrečné hodnocení práce s klientem, které může vést např. k úpravě cíle, ale také k ukončení spolupráce na základě splnění přání klienta.
<b>Metody přímé práce s klientem zaměřené na změnu klienta</b>	
Motivační rozhovor	Vedením motivačního rozhovoru se snaží sociální pracovník motivovat klienta ke změně jeho konání a to tím, že mu poskytne potřebné informace a upozorní ho na důsledky, jež mohou nastat. Při rozhovoru je aktivnější sociální pracovník.
Podpora kompetencí jedince	Je rozhovor, jehož cílem je pomoci klientovi dosáhnout potřebných kompetencí k řešení jeho problému s přispěním jeho silných stránek. Klient je ten, kdo je v tomto případě aktivnější při nalézání vhodných řešení. To samé se týká podpory kompetencí malé skupiny.
Podpora kompetencí malé skupiny (např. rodiny, páru, vrstevnické skupiny apod.)	
Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností a schopností klienta	Sociální pracovník provádí upevňování dovedností a schopností klienta, a to jejich nacvičováním a procvičováním v reálných situacích.
Základní sociální poradenství	Předání důležitých informací dle situace klienta o sociálních dávkách, službách a návazných institucích.
Odborné sociální poradenství	Je poradenství o informacích ve věci označující se specializací na konkrétní cílovou skupinu.
Krizová intervence	Cílem krizové intervence je navrátit klientovi psychickou rovnováhu, k níž došlo narušením vzniklou krizovou sociální událostí.
Doprovázení klienta	Toto můžeme chápat v dvojím smyslu, a to v užším smyslu, kdy jde o účast formou aktivního naslouchání a v širším smyslu se jedná o povzbuzování a poskytování podpory při realizaci přání.

Dohled nad klientem	Metoda dohled nad klientem znamená kontrolu plnění úkolů, jenž si klient vytyčil. Může se jednat o slovní stvrzení od klienta či nějakého subjektu, anebo pozorováním klienta.
Sociální práce s komunitou	Značí pomoc a podporu zaměřenou na zlepšení dovedností vedoucí k řešení problému komunity jejich silami.
Evaluace	Znamená průběžné či závěrečné hodnocení práce s klientem, které může vést např. k úpravě cíle, ale také k ukončení spolupráce na základě splnění přání klienta.
<b>Metody zaměřené na změnu sociálního prostředí klienta</b>	
Podněcování změn v interakcích mezi klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí	Provádí se, aby bylo zajištěno sociální fungování v rámci vyjednávání mezi klientem a subjekty v sociálním prostředí. Obsahuje metody jako např. společné setkávání, mediace či facilitace.
Podněcování změn subjektů v sociálním prostředí klienta	Je namířeno na změnu sociálního prostředí, např. s pomocí techniky lobování, obhajoby práv klientů, vyjednávání, učení apod.
Situační intervence	Cílem situační intervence je zmírnění situace v případě vyhroceného konfliktu v prostředí klienta.
Navázání kontaktu s poskytovatelem další pomoci	Sociální pracovník napomáhá klientovi navazovat kontakty, za účelem využití služeb jiných organizací.
<b>Metody preventivní práce</b>	
Propagace dostupných služeb mezi cílovou skupinou	Shánět adekvátní prostředky pro šíření informací o dostupných službách mezi cílovou skupinou např. formou letáků, informačních akcí, apod.
<b>Metody nepřímé práce s klientem</b>	
Dokumentace práce	Vytváření a hromadění dokumentů o činnostech a jejich průběhu na řešení klientovy situace. Též záznamy o plánování a průběhu spolupráce.
Vypracování podkladové zprávy pro další instituce	Třídění informací o klientovi, jak nových, tak starých, které jsou dle uvážení použity v podkladové zprávě, která byla vyžádána jinou institucí.
Plánování a organizace aktivit	Obsahuje aktivity, jež jsou důležité pro sociální práci, např. příprava na jednání, zkoumání dokumentace, pátrání po potřebných informacích apod.

<b>Metody spolupráce s dalšími organizacemi</b>	
Zprostředkování další pomoci nebo služeb	Zprostředkování další pomoci nebo služeb provádí sociální pracovník v zájmu klienta.
Asistence při jednání s organizacemi	Asistenci při jednání realizuje sociální pracovník v případech, kdy o to klient sám požádá, z důvodu např. vlastních obav při navazování kontaktu s jinými subjekty.
Zastupování práv klienta	V případech, kdy klient není schopen hájit své zájmy a práva, ho může sociální pracovník zastupovat.
Spolupráce s relevantními službami nebo dalšími odborníky	Je zaměřeno na řešení problému jedince, rodiny, skupiny a komunity, kdy se může jednat např. o týmovou práci, případovou konferenci, konzultace apod.
Management aktivit subjektů při zvládnání určitého sociálního problému	Jedná se o proces plánování, rozhodování, organizování, apod., které jsou zaměřeny na řešení daného sociálního problému jedince, rodiny, skupiny nebo komunity.

## **5 METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE S NEDOBROVOLNÝM KLIENTEM**

Výše v textu jsme zjistili, kdo je klient, jak dobrovolný, tak i nedobrovolný, dále kdo je sociální pracovník i sociální pracovník obce, rovněž jsme se podívali na metody sociální práce sociálního pracovníka obce. Nyní vzhledem k tomu, že cílem bakalářské práce je zmapovat sociální práci s nedobrovolným klientem, se zaměříme na konkrétní hlavní metody sociální práce, jež pomáhají sociálnímu pracovníkovi obce úspěšně navázat spolupráci s nedobrovolným klientem při řešení jeho tíživé sociální situace, tj. na komunikaci, naslouchání a motivaci.

### **5.1 Komunikace**

Nezbytným předpokladem smysluplnosti sociální práce je navázání kontaktu s klientem. Profesionální kontakt požaduje komunikaci, která má v sobě prvky důvěry, rovnoprávnosti, porozumění a vzájemného respektování (Novosad 2006, s. 73).

Základní rozdělení komunikace je na verbální, jejíž součástí je paralingvistická komunikace a neverbální, kterou tvoří řeč těla. Tyto složky komunikace nám pomáhají správně komunikovat s nedobrovolným klientem.

#### **5.1.1 Komunikace s nedobrovolným klientem**

Pro sociálního pracovníka je komunikace s nedobrovolným klientem ošemetná, jelikož on nemá zájem komunikovat, proto si sociální pracovník musí dávat pozor na své verbální a neverbální projevy.

Hlasitý projev může vyznačovat sebevědomí, přátelskost, suverenitu, uvolněnost sociálního pracovníka, ale též i afektovanost či nedostatečné sebeovládání. Naopak tichý projev může demonstrovat trému, nesmělost a stydlivost. Hlasitost projevu by měl sociální pracovník obměňovat, aby nepůsobil monotónně. Barva a emoční zabarvení hlasu bývá ovlivněna momentálním emocionálním rozpoložením sociálního pracovníka. Nepřirozená melodičnost hlasu jako je např. sametová jedovatost či úlisnost, vyvolávají pocit afektovanosti a přehrávanosti. Monotónnost působí zase jako projev, který je chladný, nudný a uspávající. Kvalita projevu záleží na srozumitelnosti sdělení, na přiměřeném sebevědomí, stručnosti, věcnosti a na soustředěnosti k zvolenému tématu, na správné výslovnosti a délce vět. Rychlá řeč může přivést nedobrovolného klienta do stavu únavy a nepozornosti (Vymětal 2008, s. 115-116).

Tempo řeči by měl sociální pracovník přizpůsobovat obsahu informací. Závazné a významné informace by měl sdělovat důrazněji a pomaleji. Pro temperamentního a impulzivního sociálního pracovníka je typické rychlejší tempo řeči, ale může být také projevem jeho nervozity a jisté nevázanosti. Pomalejší tempo je příznačné pro vyrovnanost, rozvážnost, ale rovněž může být také znakem váhavosti. Plynulost řeči, pomlky a frázování ovlivňují a vedou k upřesnění způsobu porozumění sdělení. Cílená pomlka může značit výzvu, očekávání či příležitost pro zamyšlení nedobrovolného klienta, ale i sociálního pracovníka. V případě neúmyslné pomlky se může jednat o projev bezradnosti, nejistoty, váhání či rozpaků nebo nesoustředěnosti (Vymětal 2008, s. 116-118).

Za nejvíce narušující nedostatky paralingvistické komunikace nedobrovolní klienti vnímají příliš rychlou řeč, chudý verbální projev, nedostatečnou slovní zásobu, málo sebevědomý projev, špatnou výslovnost a artikulaci (Vymětal 2008, s. 118).

Pro nedobrovolného klienta je přiměřený oční kontakt znakem, že se o něho sociální pracovník zajímá a pozorně poslouchá, co mu sděluje a zároveň tomu přisuzuje hodnotu. Odvracení a zaměření očí jiným směrem, nežli je nedobrovolný klient, pro něj může značit nezájem nebo nejistotu sociálního pracovníka. Naopak soustředěný až hypnotizující pohled může v nedobrovolném klientovi vyvolat pocit úzkosti a nejistoty. Na druhou stranu nedobrovolný klient, jenž je plachý, se bude vyhýbat přímému pohledu sociálního pracovníka. Lhostejný klient si bude s nezájmem prohlížet pohledem místnost. Nedobrovolný klient, který ignoruje sociálního pracovníka a myslí na něco jiného, mívá pohled zaměřený do neznáma. Zatím co zdvihnuté koutky úst značí pocit radosti a dobrou náladu, rovné koutky signalizují zatvrzelost a zlost. Semknuté rty u nedobrovolného klienta mohou sdělovat smutek, uzavřenost, rovněž i nesouhlas či ironii. Rty se svislými koutky mohou vyjadřovat smutek či pesimismus nebo deprese. Velmi podstatným mimickým signálem je úsměv, jenž může sloužit v komunikaci i jako zbraň. Úsměv pomáhá navazovat kontakt (Mydlíková, aj. 2002, s. 27-28).

Gesta nám doprovázejí verbální projev a jsou tvořena prostřednictvím pohybů rukou, hlavy a nohou. Sociální pracovník může gestem vyjádřit nedobrovolnému klientovi otevřenost, hněv, zklamání, ale i radost, podporu nebo povzbuzení. Na druhou stranu nedobrovolný klient může svými gesty sdělit pocit nejistoty, odmítání, uzavřenost, beznaděj, ale také poznání či radost (Mydlíková, aj. 2002, s. 28).

Sociální pracovník by měl nedobrovolnému klientovi podat ruku, jak při jeho příchodu, tak i odchodu. Běžné podání ruky je krátké, srdečné a ve spojení s pohledem do očí. Někteří nedobrovolní klienti do podání ruky dávají velkou sílu, i třeba proto, že neodhadnout přesně svoji sílu, ale může to značit i snahu o převahu nad sociálním pracovníkem. Jiní nedobrovolní klienti zas podají ruku s malým stiskem, což bývá typické pro klienty, kteří si nejsou jistí či se cítí nepříjemně (Mydlíková, aj. 2002, s. 28-29).

## **5.2 Naslouchání**

Naslouchání je jeden ze základních faktorů při vedení rozhovoru. Obecně je známo, že lidé mají radši posluchače, jenž vhodnými a krátkými poznámkami či otázkami dávají najevo, že vnímají daný příběh, nežli posluchače, který jen mlčí. Jelikož nereagováním na vyprávění můžeme vzbudit dojem nezájmu (Matoušek, aj. 2003, s. 98-99).

Nejvyšším stupněm poslouchání je aktivní naslouchání, které u klienta zvláště u toho nedobrovolného, může docílit pozitivních a příjemných pocitů, stejně jako pocitu vděčnosti, že mu někdo naslouchá, aniž by ho hodnotil či odsuzoval (Vymětal 2008, s. 47-48).

Aktivním nasloucháním sociální pracovník ukazuje na svůj zájem o nedobrovolného klienta a jeho příběh. Dává to najevo tím, že při poslechu např. kývá hlavou, také používáním citoslovcí jako je např. „mhm“, rovněž jednoduchým přitakáním např. „ano, opravdu, to je zajímavé“, taktéž podpořením např. „řekněte mi o tom více“. Sociální pracovník též projeví aktivní naslouchání tím, že zopakuje nějakou část z příběhu klienta či přiměřeným očním kontaktem (Gabura 2005, s. 62). Aktivní naslouchání rovněž slouží sociálnímu pracovníkovi k tomu, aby si mohl ověřit, zda správně pochopil to, co mu bylo řečeno, a aby mohl zjistit, zda porozuměl pravému smyslu sdělení, kdy v případě potřeby může dojít k objasnění (Devito 2001, s. 90).

### **5.2.1 Naslouchání nedobrovolnému klientovi**

Sociální pracovník při komunikaci s nedobrovolným klientem musí být vnímavý k tomu, co klient sděluje, tzn. aktivně mu naslouchat. Pro vytvoření úspěšného vztahu může sociální pracovník použít techniky aktivního naslouchání, které mu pomůžou nedobrovolného klienta povzbuzovat v další komunikaci a zároveň tím nedobrovolného klienta přesvědčí o jeho zájmu.

Jednou z technik aktivního naslouchání je parafrázování, což znamená, že prostřednictvím vlastních slov sociální pracovník zopakuje to, co mu nedobrovolný klient dosud sdělil, tj. jeho myšlenky a pocity právě tak, jak je pochopil. Parafrázování pomůže lepšímu oboustrannému porozumění. Když sociální pracovník parafrázuje myšlenky nedobrovolného klienta, poukazuje tím na svůj zájem a dává najevo, že poslouchá. Též to umožňuje nedobrovolnému klientovi rozvést myšlenky sociálního pracovníka (Devito 2001, s. 91). Důležité je, aby sociální pracovník při parafrázování používal stejný jazyk jako nedobrovolný klient (Matoušek, aj. 2003, s. 108).

Prostřednictvím techniky kladení otázek může dojít mezi sociálním pracovníkem a nedobrovolným klientem k objasnění a k přesnějšímu pochopení sděleného, ale také k získání dalších informací (Matoušek, aj. 2003, s. 76). Otázky by měly sloužit hlavně k tomu, aby nedobrovolného klienta motivovaly a podpořily k rozvoji jeho pocitů a myšlenek. Usměrněným vyptáváním sociální pracovník opět projevuje svůj zájem (Devito 2001, s. 91).

Sociální pracovník může také s nedobrovolným klientem komunikovat s pomocí zrcadlení jeho emocí, a to buď přímým, nebo nepřímým vyjádřením jeho pocitů. Čímž může nedobrovolný klient získat objektivní pohled na své city a nabízí mu to možnost o nich mluvit (Devito 2001, s. 91).

### **5.3 Motivace**

Motivace je pro sociálního pracovníka klíčový prostředek pro navázání úspěšné spolupráce s nedobrovolným klientem, a to hlavně proto, že nedobrovolnému klientovi právě motivace schází. Probuzení motivace u nedobrovolného klienta mu může pomoci k převzetí odpovědnosti za své problémové chování a rovněž mu pomoci pohnout se ke změně.

Plháková ve své monografii Učebnice obecné psychologie (2005, s. 319) definuje motivaci jako: „*souhrn všech intrapsychických dynamických sil neboli motivů, které zpravidla aktivizují a organizují chování i prožívání s cílem změnit existující neuspokojivou situaci nebo dosáhnout něčeho pozitivního.*“ Motivaci můžeme tedy chápat jako stav touhy a připravenosti učinit změnu, která se mění v různých situacích a čase, rovněž ji lze také ovlivnit (Miller, aj. 2004, s. 14).



Proces rozhodování člověka ovlivňuje i po emocionální stránce. Pro člověka je velmi důležitý pocit, že došel sám ke svobodnému rozhodnutí a neřídí se vůlí či nátlakem jiných lidí. Pokud je člověk nucen k určitému rozhodnutí, může zaujmout opačnou variantu než tu, která je mu vnucována a tím i třeba sobě uškodit. I když bývá jedinec ovlivňován už tím, aby se podřídil, např. společenským pravidlům, což v celkovém měřítku znamená, „já musím“. Rozhodnutí by mělo vyplynout z vnitřní potřeby, tj. z motivace člověka, aby mohl dosáhnout uspokojení a radosti z něj, tzn. „já chci“ (Vágnerová 2016, s. 352-353).

### **5.3.1 Motivování nedobrovolného klienta**

Nedobrovolný, tudíž i nemotivovaný klient neuznává odpovědnost za své problémy, spolupráci se sociálním pracovníkem považuje za ztrátu času. Při spolupráci je nespolehlivý a nedochvilný, snaží se při rozhovoru o jeho problémech měnit téma, zpochybňuje dosažených úspěchů a hlavně si obhajuje důvody neúspěchů při řešení jeho tíživé sociální situace (Gabura 2005, s. 117). Motivaci nedobrovolného klienta k jisté změně lze za určitých podmínek změnit. Je to stav připravenosti ke změně a touha po ní, která se mění působením času a různých situací (Miller, aj. 2004, s. 14).

Jednou z metod, pomáhající při spolupráci s nedobrovolnými klienty k probuzení a zvýšení jejich motivace ke změně, jsou motivační rozhovory (Miller, aj. 2004, s. 42). Motivační rozhovor je metoda, jejímž prostřednictvím se napomáhá nedobrovolným klientům rozpoznat, zdali mají problém, nebo se k němu teprve schyluje a jak s ním naložit. Tato metoda bývá obzvláště efektivní, jestliže je nedobrovolný klient nerozhodný nebo se změnou váhá. Orientuje se taktéž na případy, kdy nedobrovolný klient potřebuje překonat protichůdné postoje a tím se posunout ve směru, jejímž cílem je změna (Miller, aj. 2004, s. 46).

Při vedení motivačního rozhovoru se sociální pracovník nestaví do autoritativní role. Odpovědnost za danou změnu má vždy v rukou nedobrovolný klient. Záleží pouze na rozhodnutí nedobrovolného klienta, zdali se bude řídit, radami, jež mu sociální pracovník poskytne. V motivačních rozhovorech se využívá metoda spíše přesvědčovací nežli donucovací a více podporující nežli argumentační. Cílem motivačního rozhovoru je, aby byla posílena klientova vnitřní motivace a on sám chtěl dosáhnout změny (Miller, aj. 2004, s. 46).

Sociální pracovník, jenž při spolupráci s nedobrovolným klientem použije metodu vedení motivačního rozhovoru, by měl znát pět základních principů této metody (Miller, aj. 2004, s. 49-54).

Vyjádření empatie je nezbytný předpoklad motivačního rozhovoru. Sociální pracovník prostřednictvím aktivního naslouchání usiluje o to, aby pochopil u nedobrovolného klienta jeho pocity a pohled, aniž by nedobrovolného klienta posuzoval, kritizoval nebo obviňoval. To, že sociální pracovník přijme a pochopí nedobrovolného klienta, ještě nemusí znamenat, že to schvaluje a že s ním souhlasí. Důležité je nedobrovolnému klientovi naslouchat s respektem a s přáním mu porozumět, což může vést ke spojenectví a pomáhá nalézt nedobrovolnému klientovi sebedůvěru, která je podstatná pro změnu. Cílem motivačního rozhovoru není, aby nedobrovolný klient přijal sám sebe takového jaký je, ale aby na sobě chtěl pracovat. Druhým principem motivačního rozhovoru je nazvat, vypátrat a rozvést rozpor mezi tím, co v dané chvíli nedobrovolný klient dělá a jeho dalšími cíli. Tento proces lze vnímat jako sledování rozporů mezi tím, kde se nedobrovolný klient nyní nachází a tím, kde by chtěl být. Cílem je objasnit nedobrovolnému klientovi životní cíle a vypátrat možné následky jeho stávajícího přístupu, které jsou v rozporu s jeho stanovenými cíli. V případě úspěchu se změní nedobrovolnému klientovi vnímání, aniž by pociťoval tlak či nucení. Základní myšlenka se zakládá na tom, že nedobrovolný klient sám předkládá důvody pro změnu nikoli sociální pracovník. Další význačná zásada se zakládá na tom, že se sociální pracovník vyhýbá argumentaci a přímým hádkám. Posláním motivačního rozhovoru je konfrontace, která má za účel zvýšení uvědomění si problému a potřeby něco s ním udělat. Přímá hádka způsobí očekávanou reakci, protože nedobrovolný klient si chce zajistit svobodu rozhodování. S předchozí zásadou, tj. vyhýbání se argumentaci a hádkám, které mohou docílit u nedobrovolného klienta odporu, souvisí další postup, a to otočení a využití odporu. V průběhu motivačního rozhovoru může sociální pracovník obrátit otázku zpět k nedobrovolnému klientovi. Nedobrovolný klient je člověk schopný hledat a nacházet řešení pro své problémy. Otočení odporu aktivně vtáhne nedobrovolného klienta do postupu řešení jeho obtíží. Poslední východisko motivačního rozhovoru se zakládá na důvěře ve vlastní schopnosti, kdy nedobrovolný klient je způsobilý úspěšně vykonat a dokončit daný úkol. A tak jedna z funkcí motivačního rozhovoru je zvýšit u nedobrovolného klienta vědomí o jeho schopnostech a možnostech zvládnout překážky a uspět.

# EMPIRICKÁ ČÁST

## 6 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

V praktické části bakalářské práce prozkoumáme empirické šetření, nejprve formu kvantitativního průzkumu, který proběhl formou dotazníkového šetření. Odhalíme tedy cíl, metody a techniky empirického šetření, charakteristiku průzkumného souboru a hlavně výsledky dotazníkového šetření.

### 6.1 Cíl empirického šetření

Na základě prostudování odborné literatury a teoretické části této bakalářské práce i s přihlédnutím k osobní profesní praxi, byly vytyčeny níže uvedené cíle:

- zjistit, zda se sociální pracovníci obce setkávají s nedobrovolnými klienty,
- odhalit, jakým způsobem přijdou do kontaktu s nedobrovolným klientem,
- objevit, jak pracují s nedobrovolným klientem,
- zjistit, zdali se může z nedobrovolného klienta stát klient dobrovolný.

### 6.2 Metoda a technika empirického šetření

U kvantitativního průzkumu byla zvolena metoda sběru dat prostřednictvím anonymního dotazníku. Ten naleznete, k nahlédnutí v příloze D. Dotazník obsahuje 19 polootevřených a uzavřených otázek. Otázky byly kladeny za účelem zjištění výsledků směřujících k stanoveným cílům, tj. nejprve otázky zaměřené na identifikační údaje respondenta, otázky zjišťující setkávání se s nedobrovolnými klienty, o jaké nedobrovolné klienty se jedná. Dále se v dotazníku nalézají hlavně otázky zkoumající metody a přístupy sociální práce k nedobrovolným klientům a v neposlední řadě, zdali se může stát z nedobrovolného klienta klient dobrovolný. Distribuce dotazníku byla provedena v elektronické podobě prostřednictvím emailu. V emailu respondenti našli odkaz na webové stránky, na kterých se dotazník nacházel.

### 6.3 Charakteristika průzkumného souboru

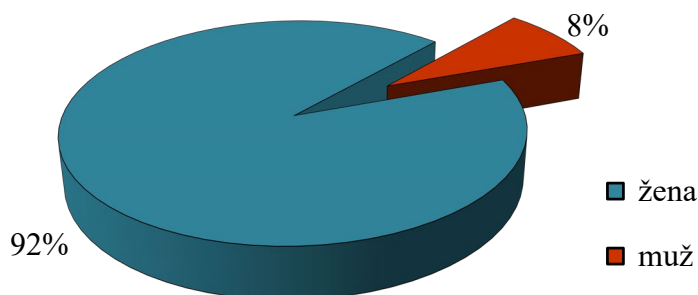
Pro kvantitativní průzkum vedený formou dotazníkového šetření byly vybrány do pozice respondentů sociální pracovníci obce se základním rozsahem přenesené působnosti, sociální pracovníci obce s pověřeným obecním úřadem a sociální pracovníci obecního úřadu obce s rozšířenou působností v rámci Libereckého kraje.

Celkem bylo odesláno 56 dotazníků, z nichž bylo pro potřeby průzkumu použito 52 vyplněných dotazníků. Návratnost dotazníku je 96 %.

#### 6.4 Výsledky dotazníkového šetření

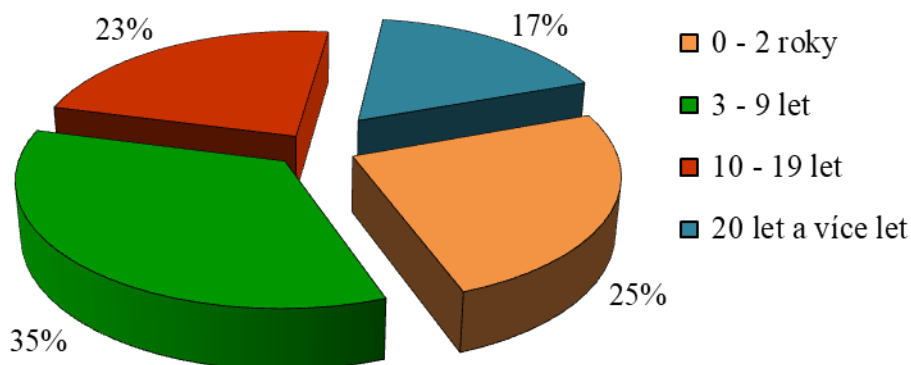
Níže prozkoumáme data získaná dotazníkovým šetřením. Data jsou představena pro jejich přehlednost v podobě grafů a tabulek.

**Graf č. 1: Pohlaví respondentů (%)**



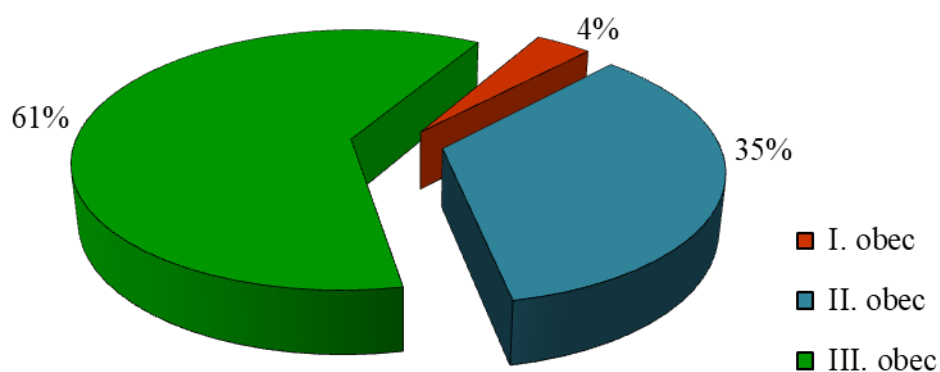
**Graf č. 1:** uvádí zastoupení respondentů v rámci pohlaví. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 92 % žen a 8 % mužů.

**Graf č. 2: Délka praxe respondentů (%)**



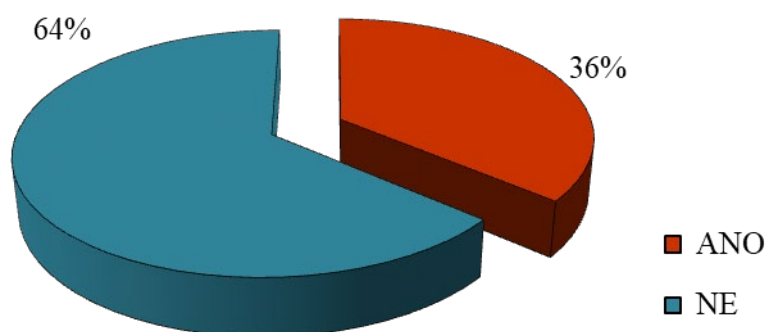
**Graf č. 2:** znázorňuje délku praxe respondentů na pozici sociálního pracovníka obce. Nejvíce respondentů má praxi od 3 až do 9 let (35 %), následuje rozmezí 0 až 2 roky (25 %), dále v pořadí je rozmezí od 10 do 19 let (23 %) a nejméně respondentů má praxi delší, jak 20 let (17 %).

**Graf č. 3: Obec, v níž respondent působí (%)**



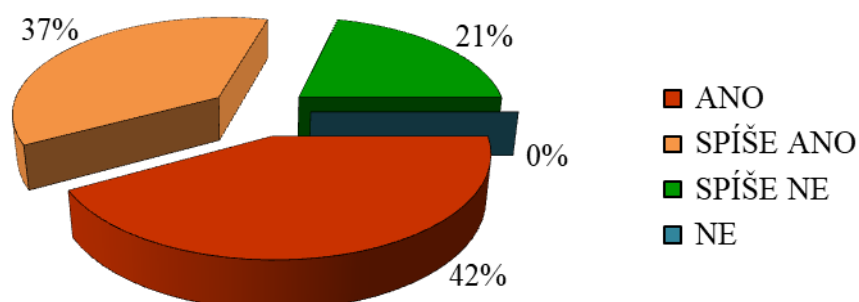
**Graf č. 3:** nám ukazuje, v jaké obci respondenti působí. Největší zastoupení respondentů jsou ti, kteří působí na obecním úřadu obce s rozšířenou působností (III. obec), tzn. 61 % respondentů, 35 % respondentů působí na obci s pověřeným obecním úřadem (II. obec) a nejmenší počet respondentů působí na obci se základním rozsahem přenesené působnosti (I. obec), tzn. 4 % respondentů.

**Graf č. 4: Kumulovaná funkce (%)**

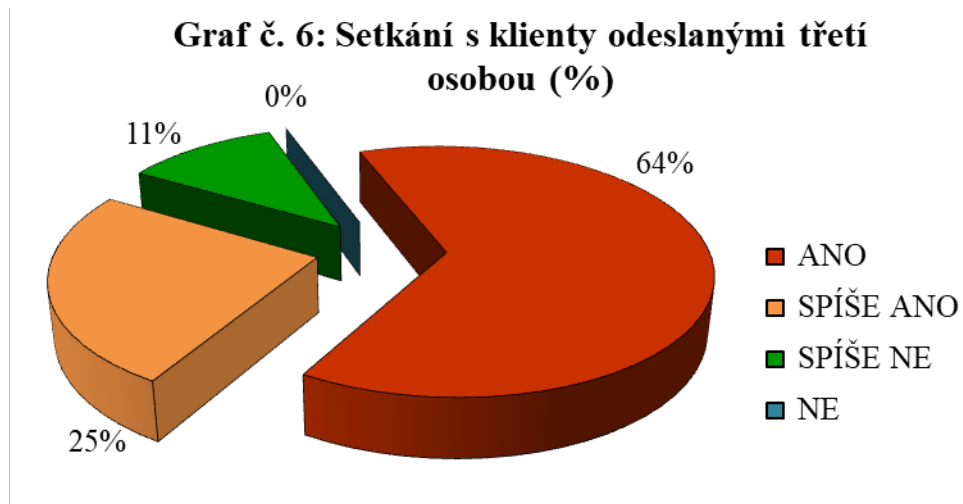


**Graf č. 4:** nás seznamuje s tím, kolik sociálních pracovníků má kumulovanou funkci, tzn., že 36 % respondentů odpovědělo, že má kumulovanou funkci a 64 %, že nemá.

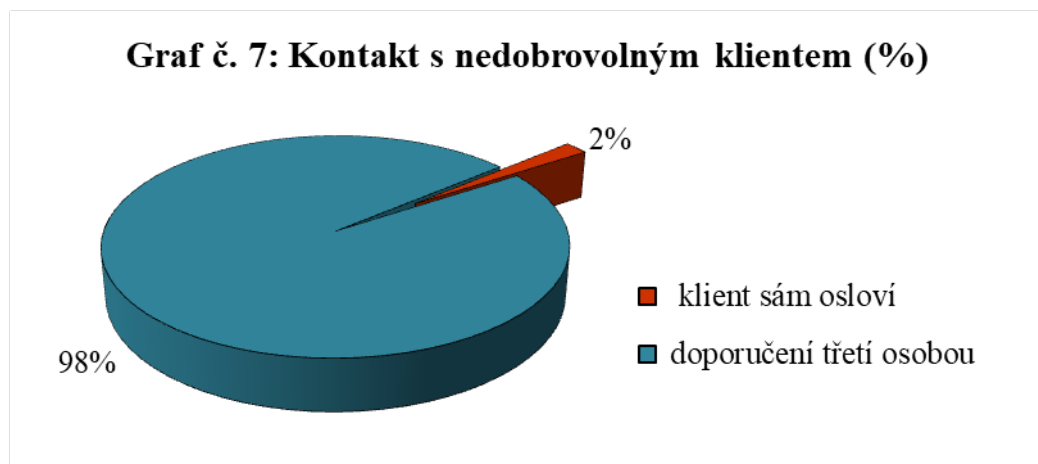
**Graf č. 5: Setkání s nedobrovolnými klienty (%)**



**Graf č. 5:** se týká odpovědí na otázku, zdali se respondenti setkávají při výkonu profese s nedobrovolnými klienty. Dotazníkové šetření nám ukázalo, že 42 % respondentů odpovědělo, že se setkává s nedobrovolnými klienty, 37 % respondentů, že spíše ano a 21 % respondentů zodpovědělo, že spíše ne. Žádný z respondentů neodpověděl na otázku, že by se s nedobrovolným klientem vůbec neseťkával.

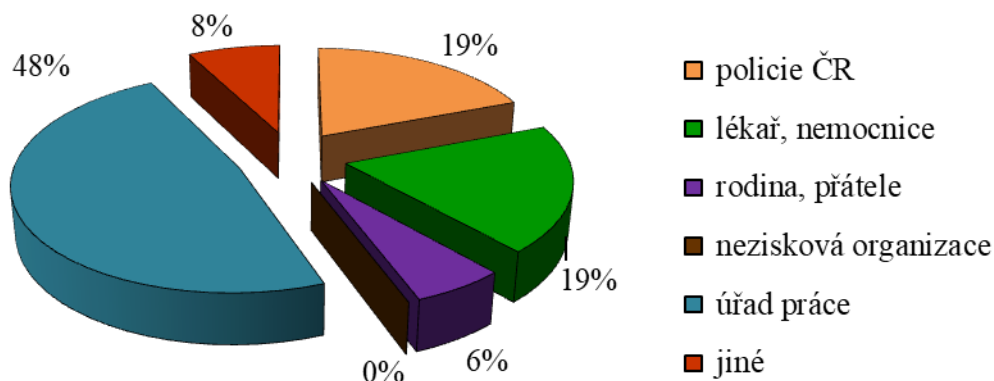


**Graf č. 6:** představuje odpovědi na otázku, zdali se respondenti setkávají s klienty, kteří jsou k nim odesíláni třetí osobou, jako je např. rodina, lékař, pracovník nemocnice, nezisková organizace, úřad práce apod. Jako svoji odpověď respondenti zaznamenali 64 % ano, 25 % spíše ano, 11 % spíše ne a nikdo z respondentů neodpověděl, že ne.



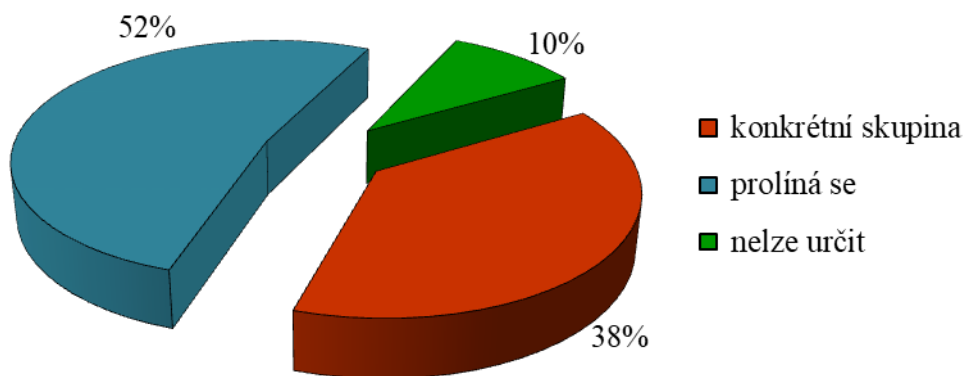
**Graf č. 7:** znázorňuje výsledek nedobrovolných klientů pracujících se sociálním pracovníkem na základě toho, že ho sám klient osloví, s čímž souhlasí 2 % respondentů a 98 % respondentů si myslí, že s nimi nedobrovolný klient pracuje na základě doporučení ze strany třetí osoby.

**Graf č. 8: Třetí osoba, odesílající nejčastěji nedobrovolného klienta (%)**



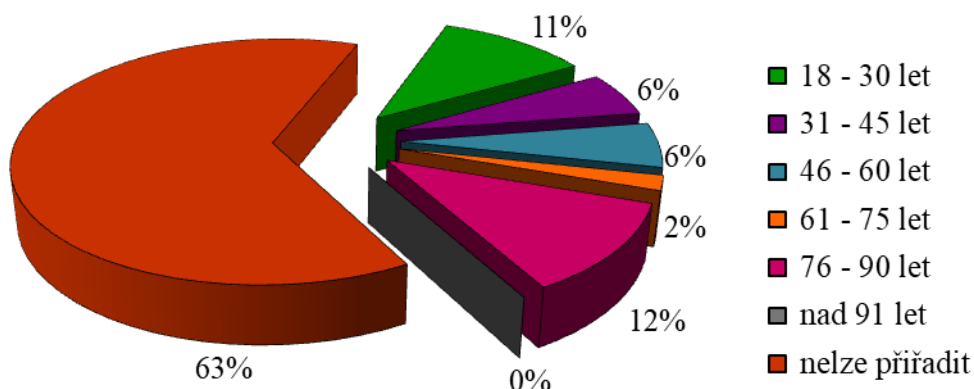
**Graf č. 8:** nám ukazuje o jakou třetí osobu, jenž odesílá nedobrovolného klienta za sociálním pracovníkem obce, se nejčastěji jedná. Dotazníkové šetření zjistilo, že se ze 48 % jedná o úřad práce, z 19 % o Policie ČR a lékaře či pracovníka nemocnice, z 8 % o jiné tzn. kombinace uvedených možností, z 6 % o rodinu či přátele a nikdo neoznačil jako svou odpověď neziskovou organizaci.

**Graf č. 9: Cílová skupina (%)**



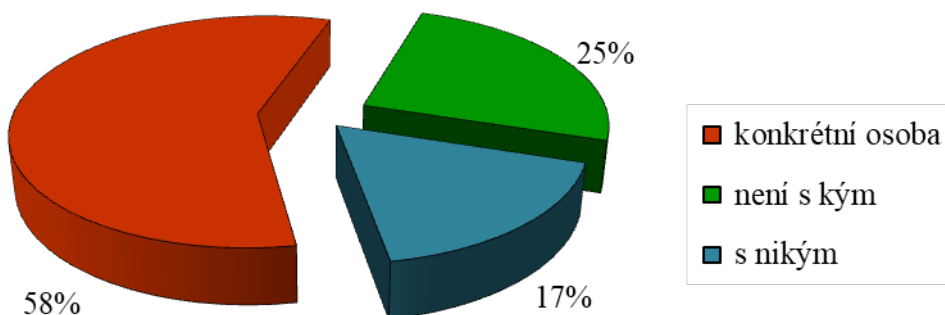
**Graf č. 9:** se zabývá otázkou, do které cílové skupiny, dle standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, by respondenti zařadili nedobrovolného klienta, s nímž nejčastěji pracují. Odpověď, že nedobrovolný klient se prolíná všemi cílovými skupinami, si vybralo 52 % respondentů, 38 % respondentů určilo konkrétní cílovou skupinu, jedná se o 9x osoby s duševním onemocněním, 6x osoby týkající se ztráta či absence bydlení, tzn. osoba bez přístřeší, 5x o osoby žijící v nevyhovujícím bydlení, tzn. osoba žijící v ubytovacím zařízení. Odpověď nelze určit si zvolilo 10 % respondentů.

**Graf č. 10: Věková kategorie klienta (%)**



**Graf č. 10:** poukazuje na zařazení respondentem nedobrovolného klienta do určité věkové kategorie. Nejvíce respondentů, 63 %, zodpovědělo, že se nedobrovolný klient prolíná všemi věkovými kategoriemi, 12 % respondentů si myslí, že se jedná o věkové rozmezí od 76 do 90 let, 11 % o rozmezí od 18 do 30 let, 6 % o rozmezí od 31 do 45 let a od 46 do 60 let, 2 % respondentů rozmezí od 61 do 75 let a rozmezí nad 91 let neoznačil nikdo z respondentů.

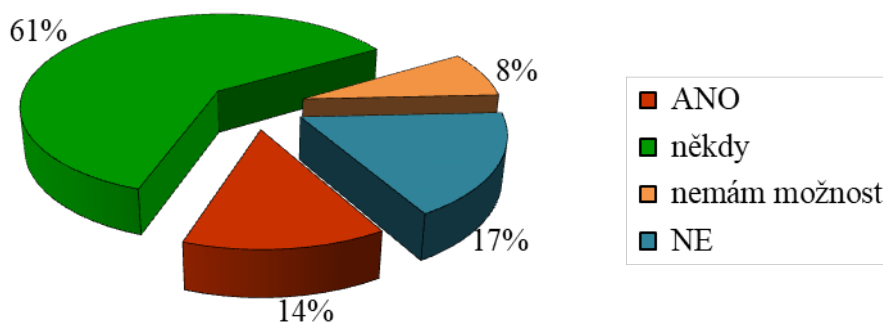
**Graf č. 11: Spolupráce s třetí osobou (%)**



**Graf č. 11:** znázorňuje výsledky na otázku, zdali respondenti spolupracují na řešení situace nedobrovolného klienta s třetí osobou, jako je např. rodina, přátelé, lékař, pracovník nemocnice, nezisková organizace, úřad, apod. S konkrétní osobou spolupracuje 58 % respondentů, kdy se jedná o 22x s rodinou, 20x s obvodním lékařem, 14x s neziskovou organizací, 9x s úřadem práce, 9x s pracovníkem nemocnice, 2x s přáteli, 2x s úřadem bez bližší specifikace, 1x se sousedem a 1x s ambulancí a pobytovou službou. Odpověď, že nemají s kým spolupracovat, zvolilo 25 % respondentů a 17 % odpověděli, že s nikým dalším nespupracují.



**Graf č. 12: Spolupráce v kolektivu (%)**



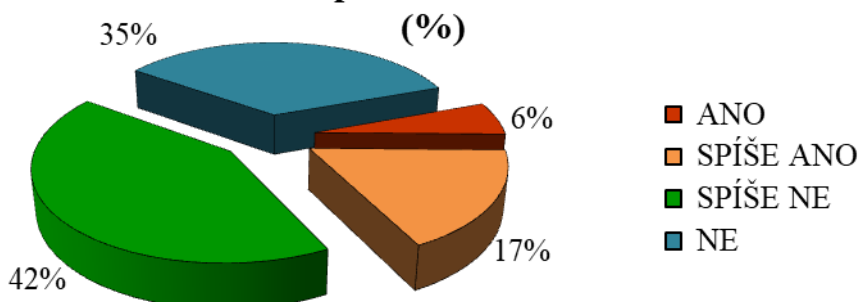
**Graf č. 12:** nás seznamuje, s tím jestli se respondenti při práci s nedobrovolnými klienty radí v rámci kolektivu. Někdy, dle konkrétního případu si jako svou odpověď vyvolilo nejvíce respondentů, tj. 61 %, 17 % respondentů odpovědělo, že se neradí, 14 % respondentů se v rámci kolektivu radí a 8 % respondentů se nemá s kým poradit.

**Tabulka č. 1: Nejvíce se zaměřující na techniky při spolupráci s nedobrovolnými klienty (%)**

	ANO	SPÍŠE ANO	SPÍŠE NE	NE
Komunikace	71%	25%	4%	0%
Naslouchání	44%	50%	6%	0%
Motivace ke změně	58%	42%	0%	0%

**Tabulka č. 1:** nám objasňuje, na jaké techniky se respondenti více zaměřují při práci s nedobrovolnými klienty. U nabídky komunikace 71 % respondentů si vybralo jako svou odpověď ano, o něco méně, tj. 25 % zvolilo spíše ano. U naslouchání byla častější odpověď u možnosti spíše ano, tzn. 50 % respondentů a o něco méně u odpovědi ano, tj. 44 %. Motivaci ke změně volí jako ano 58 % a spíše ano 42 % respondentů. Jak u komunikace, naslouchání, tak i motivace ke změně žádný z respondentů nevybral odpověď ne.

**Graf č. 13: Přístup k nedobrovolnému klientovi (%)**



**Graf č. 13:** představuje výsledky otázky, zdali pracují respondenti s nedobrovolným klientem jinak, nežli s klientem dobrovolným. Respondenti spíše nepracují s nedobrovolným klientem jinak, takto odpovědělo 42 % respondentů, 35 % vybrali jako svou odpověď, že s ním nepracují jinak, menší počet respondentů, představující 17 % zvolili, že spíše ano a 6 % respondentů s nedobrovolným klientem pracuje jinak než s dobrovolným klientem.

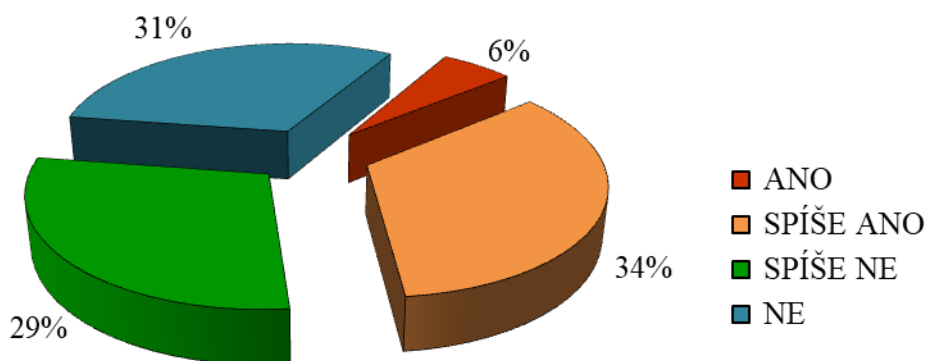
<b>Tabulka č. 2: Spolupráce s nedobrovolnými klienty (%)</b>				
	ANO	SPÍŠE ANO	SPÍŠE NE	NE
Více se zaměřují na verbální komunikaci	44%	48%	8%	0%
Více se zaměřují na neverbální komunikaci	8%	13%	50%	29%
Pokládají více otázek v rozhovoru	19%	27%	23%	31%
Soustředí se více na pozorování klienta	17%	12%	17%	54%
Používají více techniku parafrázování a shrnování klíčových částí a závěrů	19%	58%	23%	0%
Používají více techniku zrcadlení	15%	50%	35%	0%
Snaží se více povzbuzovat	42%	21%	12%	25%
Snaží se více motivovat klienta ke změně	71%	27%	2%	0%
Soustředí se více na oceňování a pozitivní reakce u klienta	13%	31%	21%	35%
Sledují více dosažené pokroky	17%	14%	21%	48%

**Tabulka č. 2:** nám znázorňuje pohled respondentů, na co se orientují v rámci spolupráce s nedobrovolnými klienty. Nejčastější odpovědí, zdali se více zaměřují na verbální komunikaci, odpovědělo 48 % respondentů spíše ano. Na neverbální komunikaci zvolilo jako svou nejčastější odpověď spíše ne, 50 % respondentů. Více otázek v rozhovoru nepokládá 31 % respondentů. Respondenti v počtu 54 % se ani více nesoustředí na pozorování klienta. Spíše ano používají respondenti více techniku parafrázování a shrnování klíčových částí a závěrů, jedná o 58 %, rovněž i techniku zrcadlení, kdy se jedná o 50 % respondentů. Více se snaží povzbuzovat 42 % respondentů a 71 % se více snaží motivovat klienta ke změně. Respondenti, v počtu 35 % se nesoustředí více na oceňování a pozitivní reakce u klienta, ani 48 % respondentů nesledují více dosažené kroky.

<b>Tabulka č. 3: Posouzení podstatných možností pro úspěšnou spolupráci (%)</b>				
	ANO	SPÍŠE ANO	SPÍŠE NE	NE
Vzájemná komunikace	54%	42%	4%	0%
Klientova motivace	77%	23%	0%	0%
Dobrovolnost klienta	85%	13%	2%	0%
Charakter problému klienta	14%	21%	48%	17%
Přístup sociálního pracovníka (angažovanost)	12%	19%	50%	19%
Momentální nálada	6%	13%	54%	27%

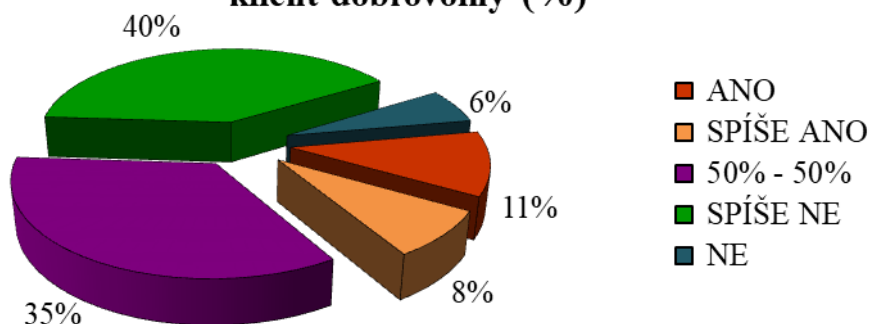
**Tabulka č. 3:** je zaměřená na to, co považují respondenti v rámci spolupráce s klientem za podstatné, aby dosáhli úspěchu. Vzájemnou komunikaci považuje za podstatnou 54 % respondentů, klientovu motivaci 77 % respondentů a klientovu dobrovolnost 85 %. Za méně důležité považuje charakter problému klienta, 48 % respondentů, přístup sociálního pracovníka 50 % respondentů a momentální náladu 54 % respondentů.

**Graf č. 14: Agresivní chování u nedobrovolného klienta (%)**



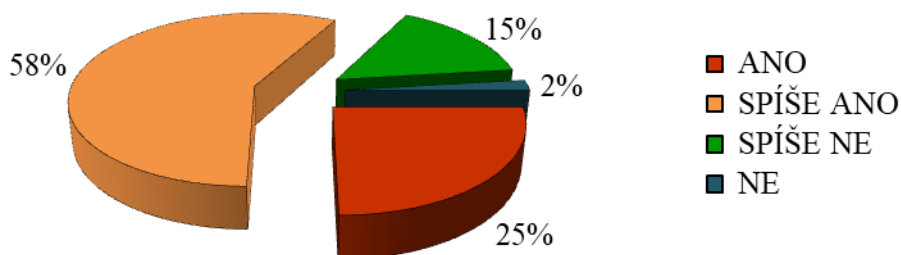
**Graf č. 14:** nám ukazuje pravděpodobnost agresivního chování u nedobrovolného klienta. Možnost spíše ano si vybralo 34 % respondentů, variantu ne zvolilo 31 % a spíše ne odpovědělo 29 % respondentů.

**Graf č. 15: Stane se z nedobrovolného klienta klient dobrovolný (%)**



**Graf č. 15:** poukazuje na názor respondentů, zdali se může z nedobrovolného klienta stát klient dobrovolný. Nejvíce respondentů na tuto otázku odpovědělo, že spíše ne, jedná se o počet 40 % respondentů a 35 % respondentů si myslí, že tato možnost je 50 % - 50 %.

**Graf č. 16: Klientova nedobrovolnost jako předurčení neúspěchu spolupráce (%)**



**Graf č. 16:** nám znázorňuje pohled respondentů z jejich profesní zkušenosti, jestli klientova nedobrovolnost na řešení jeho životní situace předurčuje neúspěch spolupráce. Variantu spíše ano vybralo 58 % respondentů a možnost ano zvolilo 25 % respondentů.

## 6.5 Shrnutí výsledků z dotazníkového šetření

Z výsledku dotazníkového šetření nám vyplynulo, že se sociální pracovníci obce setkávají při výkonu své profese s nedobrovolnými klienty (ano: 42 %, spíše ano: 37 %). Setkávají se také s klienty, kteří jsou k nim odesíláni třetí osobou (ano: 64 %, spíše ano: 25 %). Největší počet nedobrovolných klientů, s nimiž pracují, jsou klienti na základě doporučení třetí osobou (98 %), což nám potvrdilo informace z teoretické části bakalářské práce. Rovněž se nám z teoretické části textu pomocí dotazníkového šetření ověřilo, že se sociální pracovník obce dostává do kontaktu s klientem prostřednictvím třetí osoby, kterou je nejčastěji úřad práce (48 %).

Většina respondentů odpověděla, že se nedobrovolný klient prolíná všemi cílovými skupinami (52 %), ti co zvolili konkrétní skupinu, zařadili nedobrovolného klienta do cílové skupiny osoby s duševním onemocněním, osoby týkající se ztráta či absence bydlení tzn., osoby bez přístřeší a osoba žijící v nevyhovujícím bydlení tzn., osoba žijící v ubytovacím zařízení, což jsou také i vybrané typy nedobrovolných klientů v teoretické části bakalářské práce.

Významným výsledkem dotazníku je, že se sociální pracovníci obce při spolupráci s nedobrovolným klientem nejvíce zaměřují na techniku komunikace (ano: 71 %, spíše ano: 25 %), ačkoliv techniku motivaci ke změně využívají také v nemalé míře (ano: 58 %, spíše ano: 44 %), rovněž občas používají i techniku naslouchání (ano: 44 %, spíše ano: 50 %).

Velmi důležitým poznatkem dotazníkového šetření je, že sociální pracovníci obce se v rámci spolupráce s nedobrovolným klientem snaží nejvíce klienta motivovat ke změně (71 %). Dále v menším měřítku používají techniku parafrázování a shrnování klíčových částí a závěrů (58 %), také i techniku zrcadlení (50 %). Na druhou stranu se prakticky vůbec nesoustředí na pozorování klienta (54 %) a nesledují dosažené pokroky (48 %).

Dotazníkové šetření nám ukázalo, že pro úspěšnou spolupráci sociálního pracovníka s nedobrovolným klientem je jako podstatné považována dobrovolnost klienta (85 %) a klientova motivace (77 %).

Dalším výsledkem z dotazníků je pravděpodobnost agresivního chování u nedobrovolného klienta tzn., nejvíce respondentů odpovědělo, že spíše ano (34 %), ale 31 % respondentů odpovědělo, že ne a 29 % spíše ne.

V neposlední řadě jsme se z výsledků dotazníkového šetření dozvěděli, že se nejvíce respondentů domnívá, že se spíše nemůže z nedobrovolného klienta stát klient dobrovolný (40 %) a 35 % respondentů dává nedobrovolným klientům šanci 50 % - 50 % na změnu jejich dobrovolnosti. Sociální pracovníci obce, ze své profesní zkušenosti si spíše myslí, že klientova nedobrovolnost na řešení jeho životní situace předurčuje neúspěch spolupráce (58 %) a dalších 25 % respondentů si to samé myslí s větší jistotou.

## 7 KAZUISTIKY NEDOBROVOLNÝCH KLIENTŮ

V druhé polovině praktické části bakalářské práce se seznámíme s empirickým šetřením vedeným formou kvalitativního průzkumu. Kvalitativní průzkum se skládá z reálných kazuistik nedobrovolných klientů sociálního pracovníka působícího na obecním úřadu obce s rozšířenou působností. Z důvodu ochrany osobních údajů jsou některé osobní údaje klientů změněny.

Cílem kvalitativního průzkumu je nahlédnutí do spolupráce s nedobrovolnými klienty, ve kterých můžeme naleznout inspiraci i poučení.

Níže tedy nakoukneme do sedmi kazuistik nedobrovolných klientů, kde se zaměříme na navázání kontaktu s obecním úřadem obce s rozšířenou působností, na anamnézu klienta, podíváme se, do jaké cílové skupiny dle standardizovaného záznamu sociálního pracovníka byli klienti zařazeni. Dále se zaměříme na průběh spolupráce směřující hlavně na použité metody sociální práce a nakonec na závěr kazuistiky.

### 7.1 Kazuistika č. 1: pan Luboš, ročník 1951

**Navázání kontaktu:** sociální pracovnice nemocnice kontaktovala prostřednictvím emailu obecní úřad obce s rozšířenou působností a požádala o poskytnutí sociálního poradenství jmenovanému. K životní situaci klienta uvedla, že byl pan Luboš propuštěn do domácí péče, poté co prodělal ischemickou mozkovou příhodu s globální fatickou poruchou. Klient je soběstačný a mobilní. S klientem byla složitější komunikace, nepodařilo se zjistit, kdo by mu pomáhal, s čím by potřeboval pomoc. Předán kontakt na jeho souseda.

**Anamnéza:** rozvedený, žije sám a má diabetes. Další údaje se nepodařilo zjistit.

**Cílová skupina:** osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním – smyslové postižení dětí i dospělých.

**Průběh spolupráce:** sociální pracovník obce kontaktoval souseda klienta, za účelem domluvení termínu depistáže. Termín byl sjednán. V den konání depistáže soused klienta kontaktoval sociálního pracovníka obce, aby sdělil, že včera informoval pana Luboše o naší návštěvě. Nyní zjistil, že klient není doma, pravděpodobně z důvodu naší plánované návštěvy.

I přes uvedenou informaci byl proveden pokus o depistáž. Klient na zvonění zvonku nereagoval, zřejmě stále nebyl doma. S ohledem k tomu, že klient patrně nejeví zájem o poskytnutí sociálního poradenství, byly panu Lubošovi zanechány různé materiály (informace v tištěné podobě, formuláře apod.) s vizitkou na sociálního pracovníka obce v poštovní schránce. Klient se nedostavil a ani telefonicky neučinil žádné kroky k domluvení schůzky.

**Závěr:** jelikož se s klientem nepodařilo navázat osobní jednání, nemohly být použity žádné metody sociální práce.

## 7.2 Kazuistika č. 2: paní Iveta, ročník 1938

**Navázání kontaktu:** na obecní úřad obce s rozšířenou působností se dostavili majitelé bytu, v němž bydlí jmenovaná. K životní situaci klientky uvedli, že paní Iveta hradí nepravidelně nájemné a půjčuje si finanční prostředky od sousedů. Dle jejich sdělení klientka finanční prostředky na úhradu nájemného má, dokonce na svém bankovním účtu má zřízen trvalý příkaz. Majitelé bytu zvažují, že dají paní Ivetě výpověď z nájmu, zatím jim v tom brání věk klientky. Majitelé bytu uvedli, že paní Ivetě sdělili, že o její situaci budou informovat obecní úřad obce s rozšířenou působností.

**Anamnéza:** poživatelka starobního důchodu ve výši 9 727 Kč. Klientka je rozvedená a žije sama v nájemním bytě. Nájemní smlouvu má uzavřenou na dobu neurčitou. Náklady na bydlení: nájemné ve výši 3 290 Kč, elektřina a zemní plyn ve výši 1 710 Kč. Dlužné nájemné činí cca 18 000 Kč. Každý měsíc hradí k řádnému nájemnému z dlužné částky 1 000 Kč. Další měsíční výdaj: úvěr ve výši 4 966 Kč. Zdravotní stav: v pořádku, klientka je orientována všemi modalitami a je mobilní. Dávku příspěvek na péči nepobírá. Pečovatelské a jiné služby nemá zavedené, vše zvládá svépomocně. Rodina: klientka má tři dospělé děti, dvě děti žijí ve stejném městě jako ona, ale klientka s nimi již delší dobu nekomunikuje, její třetí dítě žije v zahraničí, klientka s ní udržuje kontakt pouze telefonicky, dále má sestru a vnučku, rovněž žijící v zahraničí.

**Cílová skupina:** nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy – nekompetence hospodařit s finančními prostředky.

**Průběh spolupráce:** na základě informací majitelů bytu byla sociálním pracovníkem obce kontaktována klientka, za účelem domluvení termínu depistáže, tj. osobního jednání v domácnosti klientky. Klientce byl vysvětlen účel telefonického jednání a důvod depistáže, tj. nabídnutí poskytnutí bezplatného sociálního poradenství ve věci řešení hrazení nákladů na bydlení a zlepšení její finanční situace. Rovněž byla seznámena, že jsme o její situaci byli informováni ze strany majitelů bytu. Klientka sociálnímu pracovníkovi obce sdělila, že o nabízené poradenství nemá zájem, všechno potřebné si chce zařídit sama. Také uvedla, že tuto informace předala i svým pronajímatelům. Následně hovor ukončila. Vzhledem k tomu, že sociální pracovník obce měl k dispozici telefonní kontakt nejen na klientku, ale i na její dceru, žijící ve stejném městě jako klientka, byla tato dcera kontaktována a požádána o spolupráci při řešení životní situace své matky. Dcera klientky sdělila, že se nyní nachází v zahraničí, do České republiky se bude vracet cca za tři týdny. I přesto, že klientka odmítla spolupracovat se sociálním pracovníkem obce na řešení své životní situace, byla klientka oslovena zasláním dopisu, v němž byla informována, že v případě jejího zájmu je sociální pracovník obce připraven jí poskytnout bezplatné sociální poradenství a pomoc. Dopis obsahoval i veškeré kontaktní údaje na sociálního pracovníka obce. Klientka si dopis převzala, ale sociálního pracovníka obce nekontaktovala.

Po cca dvou měsících se na obecní úřad obce s rozšířenou působností dostavili znovu majitelé bytu, kteří uvedli, že výše zmíněná situace trvá i nadále, paní Iveta jim sdělila, že se spoluprací se sociálním pracovníkem obce souhlasí. Sociální pracovník obce opětovně kontaktoval klientku, za účelem domluvení termínu depistáže. Klientka byla rovněž opět seznámena s účelem hovoru a důvodem depistáže. Paní Iveta nakonec, ale neochotně s provedením depistáže souhlasila. V rámci depistáže bylo klientce poskytnuto odborné sociální poradenství, rovněž jí byla nabídnuta spolupráce se sociálním pracovníkem obce a možnost doprovodu na různé instituce. Klientka ke své životní situaci uvedla, že se svými finančními prostředky vychází a žádnou nouzi netrpí. Paní Iveta pomoc i doprovod sociálního pracovníka obce odmítala, s odůvodněním, že si vše zvládne vyřídit sama. Klientce byla předána vizitka na sociálního pracovníka obce, aby se na něj mohla kdykoliv obrátit.



Po uplynutí cca dvou roků se majitelé bytu opět dostavili na obecní úřad obce s rozšířenou působností, aby sdělili, že má paní Iveta dluhy a půjčky, z toho důvodu požádali o poskytnutí sociálního poradenství jmenované. Při depistáži byl paní Ivetě vysvětlen důvod návštěvy, na což klientka odvětila, že o návštěvě byla informována ze strany majitelů bytu, z toho důvodu se zamyslela, zdali by něco nepotřebovala. Ale nic jí nenapadlo, tudíž nic nepotřebuje. Během depistáže tato slova zopakovala několikrát. Klientka při jednání byla milá, ale odmítavá ke spolupráci. Opětovně předána vizitka na sociálního pracovníka obce. Další kontakt s rodinou klientky se již nezdařil.

**Závěr:** i přesto, že se s paní Ivetou podařila navázat komunikace, při depistáži si pouze vyslechla nabízené poradenství, ale jakoukoliv spolupráci razantně odmítala. V rámci depistáže byl veden motivační rozhovor, za účelem zlepšení finanční situace klientky a pro navázání spolupráce, ale bezúspěšně.

### **7.3 Kazuistika č. 3: paní Anna, ročník 1939**

**Navázání kontaktu:** pracovnice bytového družstva kontaktovala prostřednictvím emailu obecní úřad obce s rozšířenou působností a požádala o poskytnutí sociálního poradenství jmenované. K situaci klientky uvedla, že paní Annu navštívil jejich pracovník a zjistil, že klientka v bytě svítí pouze svíčkami, neboť má odmontované všechny žárovky. Hrozí tedy požár domu, dle elektroměru nemá žádnou spotřebu elektřiny, klientka nemá lednici a dle vyjádření sousedů si chodí číst na chodbu. Paní Anna jinak komunikuje a snad bude spolupracovat.

**Anamnéza:** žádné údaje ke klientce se nepodařilo zjistit.

**Cílová skupina:** osoby ohrožené sociálním vyloučením – stáří.

**Průběh spolupráce:** při první depistáži bylo zjištěno, že klientce nefunguje zvonek. Sociálnímu pracovníkovi obce se podařilo dostat do domu, kde bylo klepáno na vstupní dveře do bytu klientky, která ale nereagovala. V poštovní schránce byla zanechána výzva ke kontaktování sociálního pracovníka obce. Ve výzvě byl uveden účel depistáže, tj. poskytnutí bezplatného sociálního poradenství.

Vzhledem k tomu, že se klientka nedostavila a ani telefonicky neučinila žádné kroky k domluvení schůzky, byla opět provedena depistáž. Při depistáži bylo opětovně klepáno na dveře do bytu klientky, ale klientka opětovně nereagovala. I když bylo slyšet, že se za dveřmi bytu někdo nachází. Sociální pracovník obce se pokoušel oslovit paní Annu přes dveře, které i přesto neotevřela a ani jinak nezareagovala. Opětovně byla v poštovní schránce zanechána výzva.

Jelikož se i tentokrát klientka neozvala, sociální pracovník obce kontaktoval pracovníci bytového družstva, za účelem domluvení spolupráce na společném šetření v domácnosti klientky. Pracovnice družstva byla upozorněna, že sociální pracovník obce nesmí vstoupit do domácnosti klientky bez jejího souhlasu. Klientka pracovníkovi bytového družstva otevřela dveře do bytu, ale do své domácnosti účastníky depistáže nepozvala. Sociální pracovník obce paní Anně vysvětlil účel depistáže. Následně byla dotázána, zda by měla zájem. Klientka v rámci hovoru opakovaně sdělovala, že nemá zájem o poradenství a nic nepotřebuje. Paní Anna byla také dotázána, zdali vychází se svými finančními prostředky, na což klientka odpověděla, ano, že skutečně nic nepotřebuje. Klientce byla alespoň předána vizitka na sociálního pracovníka obce a poučena, že se na něj v případě potřeby může kdykoliv obrátit. Pracovník bytového družstva zkusil, zdali klientce funguje světlo na chodbě v bytě, světlo svítilo. Paní Anna působila, že je orientována všemi modalitami, dle výhledu do bytu klientky vypadala domácnost v pořádku.

**Závěr:** vzhledem k tomu, že klientka poskytnutí sociálního poradenství odmítala, nebyly použity prakticky žádné metody sociální práce. S ohledem k tomu, že jednání probíhalo na chodbě domu, byla snaha o vedení motivačního rozhovoru pro zahájení spolupráce, ale bezúspěšně.

#### **7.4 Kazuistika č. 4: paní Marie, ročník 1945**

**Zahájení spolupráce:** Úřad práce České republiky, oddělení příspěvku na péči kontaktoval obecní úřad obce s rozšířenou působností a požádal o poskytnutí sociálního poradenství jmenované. Na základě jejich sociálního šetření se domnívají, že dochází k domácímu násilí ze strany manžela klientky.

**Anamnéza:** poživatelka starobního důchodu cca ve výši 11 000 Kč, důchod je vyplácen na bankovní účet jejího manžela. O dávku příspěvek na péči má požádáno (následně přiznán III. stupeň závislosti). Jako poskytovatel péče je uvedena její sestra. Zdravotní stav: diagnostikována demence u Alzheimerovy choroby s pozdním nástupem, inkontinence, klientka jeví známky „obsedantně kompulzivního chování“. Žije ve společné domácnosti s manželem, manžel je ročník 1944. Manžel klientky má přiznanou dávku příspěvek na péči I. stupně závislosti a je držitelem průkazu pro osoby se zdravotním postižením s označením „TP“. Byt je družstevní a náklady na bydlení činí cca 7 000 Kč. Rodina: dospělá dcera z prvního manželství, která žije cca 60 km od místa bydliště klientky, jsou hlavně v telefonickém kontaktu, sestra žije v sousedním městě, jsou v osobním i telefonickém kontaktu. Na klientku byl podán návrh na omezení svéprávnosti k okresnímu soudu.

**Cílová skupina:** osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním – duševní onemocnění dětí i dospělých.

**Průběh spolupráce:** při první depistáži byla přítomna klientka a její sestra. V rámci šetření bylo zjištěno, že klientka potřebuje celodenní dohled a péči druhé osoby, která však není zajištěna. Přítomným osobám bylo poskytnuto odborné sociální poradenství.

Při následném sociálním šetření byla přítomna klientka, její manžel a sestra klientky. Manželovi klientky bylo také poskytnuto odborné sociální poradenství a byl s ním veden motivační rozhovor. Z provedených sociálních šetření vyplynulo, že paní Marie z vlastní vůle nemá potřebu cokoliv měnit a během šetření neprojevila ani náznakem, že by jí bylo ubližováno, na svém manželovi je znatelně velmi citově vázána a bez výhrad se mu podřizuje, což vyplynulo z jejího chování během opakovaných šetření.

Sociální pracovník obce kontaktoval dceru klientky, za účelem poskytnutí odborného sociálního poradenství ve věci životní situace její matky. Po uplynutí několika dní byl opětovně kontaktován manžel klientky, se kterým byl veden znovu motivační rozhovor.

Při dalším telefonickém jednání bylo zjištěno, že manžel klientky a její dcera podnikli doporučené kroky ve věci navýšení péče pro klientku.

Po nějaké době sestra klientky kontaktovala sociálního pracovníka obce, za účelem předání informací, tj. že manžel klientky s ní a s dcerou klientky nekomunikuje a snížil navýšenou péči o klientku. Na tomto základě byl kontaktován manžel klientky, kterému bylo poskytnuto odborné sociální poradenství a byl s ním veden motivační rozhovor, ale bezúspěšně. Manžel klientky přestal úplně se sociálním pracovníkem obce komunikovat. Sociální pracovník obce jednal už pouze se sestrou a dcerou klientky, kterým bylo poskytnuto doprovázení (naslouchání).

Poté, co byla klientka omezena ve svéprávnosti a byl jí ustanoven opatrovník, jímž se stala její dcera, přestal se manžel klientky o paní Marii úplně zajímat. Klientka byla umístěna do pobytového zařízení.

**Závěr:** rodině klientky bylo opakovaně poskytováno odborné sociální poradenství a byl s nimi veden několikrát motivační rozhovor. Po určité době manžel klientky přestal komunikovat. Komunikace následně probíhala se sestrou a dcerou klientky, u níž byla často používána metoda naslouchání. Sociální pracovník obce opakovaně využil metody sociální práce, kromě již zmíněných také spolupráci s relevantními službami, podporu kompetencí malé skupiny, vypracování podkladové zprávy pro okresní soud.

## **7.5 Kazuistika č. 5: pan Martin, ročník 1973**

**Navázání kontaktu:** Úřad práce České republiky, oddělení hmotné nouze prostřednictvím datové zprávy zaslalo žádost o poskytnutí sociálního poradenství jmenovanému, podle § 35a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

**Anamnéza:** pobírá dávky hmotné nouze, bydlí v bytovacím zařízení. Další údaje se nepodařilo zjistit.

**Cílová skupina:** osoby bez přístřeší, nebo s nejistým nebo neadekvátním bydlením – nevyhovující bydlení.

**Průběh spolupráce:** provedena telefonická depistáž. Forma telefonické depistáže byla provedena na základě ochrany zdraví sociálních pracovníků z písemného podnětu Krajské hygienické stanice, v němž se hovoří o zamoření ubytoven štěnicemi. Panu Martinovi byl vysvětlen účel telefonického jednání, tj. poskytnutí bezplatného sociálního poradenství, hlavně v oblasti bydlení. Klient se sociálním pracovníkem obce odmítl hovořit a hovor ukončil.

**Závěr:** vzhledem k tomu, že klient neprojevil žádný zájem o nabízené sociální poradenství, nemohly být použity žádné metody sociální práce.

## 7.6 Kazuistika č. 6: paní Zuzana, ročník 1972

**Zahájení spolupráce:** jmenovaná se osobně dostavila na obecní úřad obce s rozšířenou působností a požádala o poskytnutí sociálního poradenství v oblasti bydlení, na základě žádosti Úřadu práce České republiky, oddělení dávek hmotné nouze.

**Anamnéza:** klientka pobírá dávky hmotné nouze – příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. Je v evidenci uchazečů o zaměstnání. Exekuce má cca ve výši 2 000 000 Kč. Bydlí v ubytovacím zařízení, náklady na ubytování činí 4 500 Kč měsíčně. Zdravotní stav: v pořádku, v minulosti byla závislá na návykových a omamných látkách. Rodina: má čtyři dospělé děti, ale v kontaktu je se třemi, z toho dvě děti bydlí v místě jejího pobytu.

**Cílová skupina:** osoby bez přístřeší, nebo s nejistým nebo neadekvátním bydlením – nevyhovující bydlení.

**Průběh spolupráce:** klientce bylo poskytnuto odborné sociální poradenství nejen v oblasti zajištění adekvátního bydlení, tj. nájemní forma bydlení, ale i v dluhové problematice. Klientka požádala o spolupráci s řešením bytové situace na základě požadavku Úřadu práce České republiky, oddělení dávek hmotné nouze. Sestaven individuální plán. Při druhém jednání, kdy byla řešena tíživá sociální situace klientky, klientka uvedla, že jí bydlení v ubytovacím zařízení vyhovuje a na své situaci nechce nic měnit. Veden motivační rozhovor. Klientka po proběhlých sedmi schůzkách přestala se sociálním pracovníkem bez jakéhokoliv vyjádření komunikovat.

**Závěr:** s klientkou se podařila navázat úspěšná komunikace, při které jí bylo poskytováno odborné sociální poradenství. Po určité době přestala klientka se sociálním pracovníkem komunikovat. Individuální plán plnila částečně. V rámci jednání byla hlavně použita technika vedení motivačního rozhovoru k řešení její tíživé sociální situace. Sociální pracovník obce opakovaně využil metody sociální práce, kromě již zmíněných také spolupráci s relevantními službami a dohled nad klientkou.

## 7.7 Kazuistika č. 7: pan Karel, ročník 1956

**Zahájení spolupráce:** jmenovaný se osobně dostavil na obecní úřad obce s rozšířenou působností a požádal o poskytnutí sociálního poradenství v oblasti bydlení, na základě žádosti Úřadu práce České republiky, oddělení dávek hmotné nouze.

**Anamnéza:** klient má přiznaný invalidní důchod pro invaliditu prvního stupně, bez nároku na výplatu důchodu. Pobírá dávku hmotné nouze – příspěvek na živobytí. Je v evidenci uchazečů o zaměstnání. Exekuce nemá. Dříve přespával na noclehárně, nyní žije v azylovém domě pro muže. Zdravotní stav: výměna srdeční chlopně, orientován všemi modalitami, plně soběstačný. Rodina: má tři dospělé děti, z toho jedno žije ve stejném městě jako on. S dětmi je v kontaktu.

**Cílová skupina:** osoby bez přístřeší, nebo s nejistým nebo neadekvátním bydlením – nevyhovující bydlení.

**Průběh spolupráce:** klientovi bylo poskytnuto odborné sociální poradenství v oblasti zajištění adekvátního bydlení, tj. nájemní forma bydlení. Pan Karel je kompetentní k tomu, aby svou bytovou situaci nadále řešil bez pomoci sociálního pracovníka obce. Bylo plně vyčerpáno sociální poradenství a pomoc v oblasti bydlení. Klient nevyslovil žádné další přání, proto byla spolupráce ukončena. Pan Karel byl poučen, že se v případě potřeby může na sociálního pracovníka obce opět obrátit.

**Závěr:** s klientem se podařila navázat úspěšná komunikace, při které mu bylo poskytnuto odborné sociální poradenství. V rámci jednání byla hlavně použita technika naslouchání (doprovázení) a vedení motivačního rozhovoru k řešení bytové situace.

## 7.8 Shrnutí ke kazuistikám nedobrovolných klientů

Z výše uvedených kazuistik jsme se dozvěděli, že tito nedobrovolní klienti byli ve většině případů osloveni sociálním pracovníkem obce na základě doporučení třetí strany, nestalo se tak tedy z jejich vlastní vůle. V kazuistikách se nám objevili i klienti, kteří oslovili sociálního pracovníka obce sami, ale učinili tak na doporučení třetí strany. Tím se nám potvrdily informace z teoretické části bakalářské práce, tj. kdo se stává pro sociálního pracovníka obce nedobrovolným klientem.

Když se podíváme na zařazení klientů z kazuistik do určité cílové skupiny dle standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, odhalíme, že se jedná o vybrané typy nedobrovolných klientů uvedené v teoretické části textu, tj. klient s duševním onemocněním, klient v seniorském věku a klient žijící v nevyhovujícím bydlení.

Z kazuistik jsme zjistili, že metodou sociální práce používanou sociálním pracovníkem obce kromě odborného sociálního poradenství byla hlavně metoda vedení motivačního rozhovoru a naslouchání.

Ze závěrů kazuistik nám vyplývá, že neúspěšnost případu je cca 96 %. Tato neúspěšnost může být založena tím, že daný nedobrovolný klient neměl potřebu ve svém životě něco měnit, tzn., že mu chyběla potřebná motivace i přesto, že s ním byly vedeny motivační rozhovory. Kazuistiky nám také obsahují případy, kdy byl sociální pracovník obce hned na začátku odmítnut, čímž nedostal šanci pro navázání úspěšné komunikace a tím i o možnost použít jakoukoliv metodu sociální práce.

Tím se vracíme k tématu etických dilemat sociálního pracovníka k nedobrovolnému klientovi, o nichž jsme hovořili v teoretické části textu, tzn., zdali má sociální pracovník obce právo zasahovat do života člověka a snažit se ho přesvědčit o nutnosti spolupráce a zdali je pro něj hlavní, co chce nedobrovolný klient nebo nějaká instituce.

## 8 DOPORUČENÍ

V poslední kapitole bakalářské práce si shrneme poznatky z teoretické a praktické části textu a nalezneme doporučení pro úspěšnou sociální práci s nedobrovolnými klienty na řešení jejich tíživé sociální situace.

Sociální pracovník poskytuje nedobrovolnému klientovi sociální poradenství, které napomáhá nedobrovolnému klientovi v rozhodování, vypořádání se s předsudky, v hledání účelných prostředků podpory. Držet svůj život pevně v rukou a hlavně zvládat obtížné náročné životní situace, jež ho potkají (Gabura 2005, s. 26-27).

Ve všech fázích sociální práce jsou pro sociálního pracovníka nepostradatelnou součástí jeho komunikační dovednost. Komunikační dovednosti jsou hlavním způsobem pro navázání vztahu mezi nedobrovolným klientem a sociálním pracovníkem, jelikož s jejich pomocí může docílit zahájení spolupráce na řešení klientovi tíživé sociální situace (Matoušek, aj. 2003, s. 53). Sociální pracovník se zásadně opírá o svoji schopnost správně využívat komunikaci pro navázání spolupráce, jenže se to týká hlavně verbálního projevu. Ale komunikace se skládá jak z verbálního, tak i neverbálního projevu. Sociální pracovník, aby měl větší šanci pro úspěšnou komunikaci s nedobrovolným klientem, měl by si i dávat pozor na svůj neverbální projev, tj. např. na oční kontakt, mimiku a gesta.

První kontakt je v poradenském vztahu velmi podstatný, jelikož ten utváří průběh další spolupráce. Sociální pracovník při sociální práci s nedobrovolnými klienty musí nejprve poskytnout klientovi dostatek relevantních informací o jeho osobě a roli. Měl by ubezpečit nedobrovolného klienta, že má právo se stále rozhodovat a nic nebude činěno proti jeho vůli. Pokud se rozhodne se sociálním pracovníkem spolupracovat, budou se zabývat jen těmi oblastmi, které si zvolí sám nedobrovolný klient. Sociální pracovník by se měl vyvarovat chování, které by na nedobrovolného klienta mohlo působit tak, že by měl pocit, že ho k něčemu nutí či na něj naléhá a už vůbec by nedobrovolný klient neměl mít pocit, že je vydírán či manipulován do rozhodnutí, které nechce (Mydlíková, aj. 2002, s. 45).



V případě, kdy se sociálnímu pracovníkovi podaří pro nedobrovolného klienta vytvořit atmosféru bez pocitu nátlaku, pohrdání, obviňování či odsuzování, může to mít na nedobrovolného klienta pozitivní vliv, což by mohlo vést např. k jeho menší úzkosti, nedůvěře, nezájmu a negativnímu pohledu. Pozitivní vliv na jejich spolupráci může mít i ujištění ze strany sociálního pracovníka o tom, že jejich rozhovor nikdy nebude jakýmkoliv způsobem zveřejňován nebo o něm nebude informována další osoba bez jeho souhlasu. Na základě poskytnutí důležitých informací, možnosti aktivně spolupracovat s respektem k stanoveným hranicím je možné, aby si nedobrovolný klient k sociálnímu pracovníkovi vytvořil vztah důvěry (Gabura 2005, s. 180-181).

Pro úspěšný průběh spolupráce by sociální pracovník neměl přehlížet úspěchy, kterých nedobrovolný klient dosáhne a oceňovat i maličkosti a pokusy o jejich naplnění (Úlehla 2005, s. 94). Rovněž důležitým nástrojem sociálního pracovníka pro úspěšnou spolupráci s nedobrovolným klientem se skrývá v použití techniky parafrázování, shrnování klíčových částí a závěrů, jakožto i techniky zrcadlení. Když bude sociální pracovník nedobrovolnému klientovi aktivně naslouchat, čímž projeví svůj zájem jak o klientovu osobu, tak i o jeho příběh, může tím docílit větší šance k získání klientovy důvěry a ta může vykvést k úspěšné spolupráci na řešení tíživé sociální situace. V případě, kdy se podaří sociálnímu pracovníkovi vytvořit s nedobrovolným klientem vztah, v lepším případě, který je založen i na důvěře, může být pro sociálního pracovníka jednodušší nedobrovolného klienta motivovat i ke změně.

Sociální pracovník si musí uvědomit, že nejsou žádné stoprocentní, osvědčené a konkrétní rady pro úspěšnou spolupráci s nedobrovolnými klienty a to nejen z toho důvodu, že každý nedobrovolný klient je jedinečná bytost, ale i proto, že se doba mění a s ní se vyvíjejí i problémy lidí, u nichž se musí hledat nová řešení (Úlehla 2005, s. 10).

Závěrečné doporučení pro sociálního pracovníka je neztrácet naději, že se z nedobrovolného klienta nikdy nestane klient dobrovolný. Pokud se i v jednom případě podaří, že se z nedobrovolného klienta stane klient dobrovolný, je to úspěch, protože po jedné podařené proměně se může objevit i druhá proměna.

## ZÁVĚR

Bakalářská práce nás zasvěcuje do tématu Nedobrovolný klient sociálního pracovníka obce. Jejím cílem bylo zmapovat sociální práci s nedobrovolným klientem, směřující k řešení jeho tíživé sociální situace v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem obce.

K úspěšnému splnění stanoveného cíle se postupně dospělo prostřednictvím studování monografických a internetových zdrojů v nemalé spojitosti s mojí osobní profesní zkušeností. Nedílnou součástí k nalezení odpovědi na cíl se stala i empirická část bakalářské práce. Empirická část se skládá z kombinace kvantitativního a kvalitativního průzkumu. Kvantitativní průzkum proběhl formou dotazníkového šetření, jehož respondenti byli sociální pracovníci obcí v rámci Libereckého kraje a kvalitativní průzkum byl sestaven z kazuistik nedobrovolných klientů sociálního pracovníka obecního úřadu obce s rozšířenou působností. Jsem toho názoru, že pro dosažení cíle jsou v bakalářské práci zmíněny všechny důležité údaje, jež souvisí s daným tématem.

V teoretické části byla nejprve připomenuta obecná tematika související s námětem bakalářské práce, jako je zmínění o pojmu slova sociální, o sociální práci s jejími cíli a posláním, o klientovi a sociálním pracovníkovi. Následně byl podrobně prozkoumán nedobrovolný klient v rámci své charakteristiky, projevů a důvodů svého chování i s přihlédnutím k možnosti projevu jeho agresivního chování. Byly popsány vybrané typy nedobrovolných klientů a zároveň bylo nahlédnuto do etických dilemat sociálního pracovníka k nedobrovolnému klientovi. Rovněž byl specifikován sociální pracovník obce a jeho klient z pohledu dobrovolnosti. Seznámili jsme se také, na jakém základě spolupracuje příslušná obec s úřadem práce, co to znamená případ hodný zvláštního zřetele. Podívali jsme se na důležitý nástroj sociálního pracovníka obce, tzn. na standardizovaný záznam. Další zaměření v textu spočívalo na konkrétní metody sociální práce a to na komunikaci, v její paralingvistické úrovni a řeči těla. Naslouchání s pomocí určitých technik a motivaci v rámci vedení motivačních rozhovorů.

Po vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření je možné prohlásit, že se sociální pracovníci obce setkávají při výkonu své profese s nedobrovolnými klienty a právě vysoké zastoupení nedobrovolných klientů s nimi pracuje na základě doporučení třetí strany.

Z výsledků dotazníků vyplynulo, že se sociální pracovníci obce při spolupráci s nedobrovolnými klienty nejvíce zaměřují na techniku komunikace, následovanou technikou motivace ke změně a nasloucháním. Výsledky také ukazují, že se snaží klienta motivovat ke změně, používají techniku parafrázování a shrnování klíčových částí a závěrů, i techniku zrcadlení. Právě proto si sociální pracovníci myslí, že pro úspěšnou spolupráci s nedobrovolným klientem je podstatná klientova dobrovolnost a jeho motivace, přesto je zde padesáti procentní šance stát se klientem dobrovolným.

Hlavním výsledkem kazuistik nedobrovolných klientů je shoda, že pokud se sociálnímu pracovníkovi nepodaří navázat úspěšnou komunikaci s nedobrovolným klientem, nemá možnost použít další metody sociální práce.

K empirické části bych ještě zdůraznila, že závěry vyplývající z dotazníkového šetření a kazuistik se kryjí a dochází u nich k průniku.

V českých monografiích se najde mnoho rad a návodů, jak pracovat s dobrovolným klientem, ale jak pracovat s nedobrovolným, jich moc není. I přesto, že klientela nedobrovolných klientů roste a sociální pracovníci si s nimi neví moc rady. Obtížně se jim s nedobrovolnými klienty navazuje kontakt a po prvních neúspěších v navázání spolupráce to vzdají. Tímto nám zde vzniká velká potřeba zabývat se tématem sociální práce s nedobrovolnými klienty. Sociálním pracovníkům by mohlo pomoci mít možnost účastnit se vzdělávacích kurzů zaměřených čistě na téma nedobrovolný klient, které jsem za svoji profesní praxi nezaznamenala.

Myslím si, že v současné době, bez hlubšího zkoumání reakcí nedobrovolného klienta nelze dát přesná doporučení sociálním pracovníkům pro sociální práci s nedobrovolnými klienty, která povedou k úspěšné spolupráci na řešení jejich tíživé sociální situace, jelikož každý klient je individuální bytost a je nutné k němu takto přistupovat. Na každého klienta platí jiná varianta přístupu a právě sociální pracovník musí najít tu správnou alternativu pro daného nedobrovolného klienta. Nicméně doufám, že jsem v rámci bakalářské práce poskytla čtenářům aspoň nějakou inspiraci a třeba i rady pro navázání úspěšné spolupráce s nedobrovolnými klienty.

Tuto bakalářskou práci bych chtěla uzavřít českým příslovím, které říká „naděje umírá poslední“ tzn., že sociální pracovník má vždy naději, aby se z jeho nedobrovolného klienta, stal klient dobrovolný.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- DEVITO, J. A., 2001. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 80-7169-988-8.
- GABURA, J., aj., 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-10-9.
- GABURA, J., 2005. *Sociálne poradenstvo*. 1. vyd. Bratislava: Občianske združenie sociálna práca. ISBN 80-89185-10-X.
- JANOŠKOVÁ, K., ed., 2007. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce. ISBN 978-80-7368-229-3.
- JŮN, H., 2010. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-590-5.
- MAHROVÁ, G., aj., 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním* [online]. 1. vyd. Praha: Grada. [vid. 08. 08. 2021]. ISBN 978-80-247-6644-7. Dostupné z: <https://www.bookport.cz/e-kniha/socialni-prace-s-lidmi-s-dusevnim-onemocnenim-563-675/>
- MALÍK HOLASOVÁ, V., 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách* [online]. 1. vyd. Praha: Grada. [vid. 08. 08. 2021]. ISBN 978-80-247-4315-8. Dostupné z: <https://www.bookport.cz/e-kniha/kvalita-v-socialni-praci-a-socialnich-sluzbach-558928>
- MÁTEL, A., 2019. *Teorie sociální práce I.: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor* [online]. 1. vyd. Praha: Grada. [vid. 10. 08. 2021]. ISBN 978-80-271-2825-9. Dostupné z: <https://www.bookport.cz/e-kniha/teorie-socialni-prace-i-372749/#>
- MATOUŠEK, O., aj., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- MILLER, W. R., aj., 2004. *Motivační rozhovory: příprava lidí ke změně závislého chování*. 1. vyd. Tišnov: Sdružení SCAN. ISBN 80-86620-09-3.

*Ministerstvo práce a sociálních věcí: Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech.* [online]. [vid. 18. 08. 2021]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/DP\\_1\\_2018.pdf/bcc5621b-b0de-2103-99b9-8667d30a3546](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/DP_1_2018.pdf/bcc5621b-b0de-2103-99b9-8667d30a3546)

*Ministerstvo práce a sociálních věcí: Standardizovaný záznam sociálního pracovníka: uživatelská příručka* [online]. [vid. 23. 08. 2021]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/1061549/Prirucka\\_SZSP\\_v1\\_3.pdf/dc7760ac-c992-09ab-f79c-7e6590e26bd9](https://www.mpsv.cz/documents/20142/1061549/Prirucka_SZSP_v1_3.pdf/dc7760ac-c992-09ab-f79c-7e6590e26bd9)

*Ministerstvo pro místní rozvoj ČR: Portál územního plánování* [online]. Aktualizováno 23. 04. 2020 [vid. 17. 08. 2021]. Dostupné z: <https://portal.uur.cz/spravni-usporadani-cr-organy-uzemniho-planovani/obce.asp>

MYDLÍKOVÁ, E., aj., 2002. *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: Asociácia supervízorov a sociálnych poradcov. ISBN 80-968713-1-5.

NOVOSAD, L., 2006. *Základy speciálního poradenství*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-174-3.

PLHÁKOVÁ, A., 2005. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia. ISBN 80-200-1387-3.

*Sociální portál Jihočeského kraje: Vymezení sociální práce na obecní a krajské úrovni ve výkonu přenesené působnosti: podklady pro podobu sociální práce v přenesené působnosti od 01. 01. 2012.* [online]. [vid. 23. 08. 2021]. Dostupné z: [https://socialniportal.kraj-jihocesky.cz/files/vymezeni\\_socialni\\_prace\\_-\\_mpsv.pdf](https://socialniportal.kraj-jihocesky.cz/files/vymezeni_socialni_prace_-_mpsv.pdf)

TOMEŠ, I., aj., 2009. *Sociální správa: úvod do teorie a praxe*. 2. rozš., přepr. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-483-0.

ÚLEHLA, I., 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-86429-36-9.

VÁGNEROVÁ, M., 2016. *Obecná psychologie: dílčí aspekty lidské psychiky a jejich orgánový základ*. [online]. 1. vyd. Praha: Karolinum. [vid. 27. 09. 2021]. ISBN 978-80-246-3268-1. Dostupné z: <https://www.bookport.cz/e-kniha/obecna-psychologie-584520/#>

VRTIŠKOVÁ, M., 2009. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Tribun EU. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-7399-877-6.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2006 [vid. 18. 08. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

VYMĚTAL, J., 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. [online]. Praha: Grada. [vid. 11. 09. 2021]. ISBN 978-80-247-6742-0. Dostupné z: <https://www.bookport.cz/e-kniha/pruvodce-uspesnou-komunikaci-574797/#>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2006 [vid. 14. 08. 2021]. Dostupné z: [https://ppropo.mpsv.cz/zakon\\_108\\_2006](https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006)

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2006 [vid. 22. 08. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111#cast5>

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2000 [vid. 17. 08. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128>

Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2002 [vid. 18. 08. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-312>

## SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha A      Vzor pracovní náplně (viz text na s. 22)
- Příloha B      Žádost o vyhodnocení případu hodného zvláštního zřetele (viz text na s. 24)
- Příloha C      Rozdělení cílových skupin (viz text na s. 28)
- Příloha D      Dotazník (viz text na s. 39)

**Příloha A**

<b>ZAMĚSTNAVATEL</b>	
<b>PRACOVNÍ NÁPLŇ</b>	
<b>Název pracovního místa: odborný sociální pracovník oddělení sociálních činností</b>	
Kód KZAM:	
Odbor: <b>sociální péče</b>	Oddělení: <b>sociálních činností</b>
Kód pracovního místa podle platného organogramu funkčních míst: 15/3/10	Platová třída: 11
<b>Příjmení, jméno, titul:</b>	

<b>I. Organizační vztahy</b>	
Nadřízení funkce:	vedoucí oddělení sociálních činností
Podřízení funkce:	
Zastupující funkci:	odborný sociální pracovník oddělení sociálních činností
Je zastupována funkcí:	odborný sociální pracovník oddělení sociálních činností

<b>II. Pravomoc – povinnosti a odpovědnost</b>	
Nejvýše zařazená vykonávaná práce – odkaz na platný katalog prací: 2.08.02 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	
Nejvýše zařazená vykonávaná práce – popis podle platného katalogu prací: 2.08.02 2. Depistážní činnost zaměřená na cílené vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin osob ohrožených sociálním vyloučením, osob ohrožených sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osob, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, nebo osob, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností, včetně poskytování odborného sociálního poradenství a zprostředkování služeb a předcházení výskytu negativních sociálních jevů u těchto osob.	
Ostatní vykonávané práce:	
1. Zajišťuje osobě s trvalým nebo hlášeným pobytem na území v působnosti obecního úřadu obce s rozšířenou působností, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu (§ 92 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb.).	
2. Vytváří individuální plány na základě poskytování odborného sociálního poradenství se zaměřením na podrobné posouzení nepříznivé sociální situace osoby nebo osob jako východisko k určení dalšího postupu v rámci správního obvodu, vede spisovou dokumentaci, včetně Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka (§ 93a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. a § 64 odst. 3 zákona č. 111/2006 Sb.).	
3. Zjišťuje na základě oznámení zdravotnického zařízení, zda je nezbytné poskytnout osobě umístěné ve zdravotnickém zařízení služby sociální péče a zprostředkovává možnost jejího poskytnutí; v případě, že nelze služby sociální péče osobě poskytnout, sděluje neprodleně tuto skutečnost zdravotnickému zařízení, ve kterém je osoba umístěna (§ 92 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb.).	



<p>4. Realizuje činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob; přitom spolupracuje s krajskou pobočkou Úřadu práce a krajským úřadem Libereckého kraje (§ 92 písm. d) zákona č. 108/2006 Sb.), spolupracuje s Vězeňskou službou ČR, Probační a mediační službou ČR, správními úřady a územními samosprávnými celky (§ 92 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb.).</p>
<p>5. Se souhlasem osoby, která se nachází v nepříznivé sociální situaci nebo je ohrožena sociálním vyloučením anebo se v tomto stavu nachází, vstupuje v souvislosti s plněním úkolů podle zákona o sociálních službách do obydlí, v němž tato osoba žije, a to s cílem vykonávat činnosti sociální práce (§ 93a odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb.).</p>
<p>6. V souvislosti s poskytovaným doplatkem na bydlení a na základě informace krajské pobočky Úřadu práce uskutečňuje sociální práci za účelem řešení bytové situace osoby, která užívá jiný než obytný prostor nebo ubytovací zařízení (§ 35a zákona č. 111/2006 Sb.).</p>
<p>7. Se souhlasem osoby v hmotné nouzi a osob společně posuzovaných vstupuje v souvislosti s plněním úkolů podle zákona o pomoci v hmotné nouzi do obydlí, v němž tyto osoby bydlí, a to s cílem vykonávat činnosti sociální práce (§ 63 odst. 3 zákona č. 111/2006 Sb.).</p>
<p>8. Spolupracuje s příslušnou krajskou pobočkou Úřadu práce při řešení situace osob v hmotné nouzi, zejména aktivně vyhledává osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí, nebo se již ve stavu hmotné nouze nacházejí a tyto osoby informuje o možných postupech řešení hmotné nouze, zapojuje je do řešení a vede tyto osoby k vlastní odpovědnosti. Spolupracuje při řešení situace hmotné nouze osob s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými zařízeními a organizacemi, které osobám v hmotné nouzi v obci pomáhají (§ 64 odst. 1, 2, 3 zákona č. 111/2006 Sb.).</p>
<p>9. Poskytuje základní a odborné sociální poradenství, provádí cílené sociální šetření a zjišťuje potřeby občanů s ohledem na kvalitu a dostupnost sociálních služeb.</p>
<p>10. Provádí sociální práci zaměřenou na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo výskytem problémů v osobním nebo sociálním vývoji.</p>
<p>11. Poskytuje základní dluhové poradenství osobám v nepříznivé sociální situaci z důvodu nedostatku finančních prostředků a již existujících dluhů, zprostředkovává základní pomoc vedoucí k zajištění splátkového kalendáře, zabránění budoucímu vzniku sankcí, pokut a vedoucí k oddlužení, zprostředkovává poradenství v záležitostech exekučních.</p>
<p>12. Z příkazu nadřízeného vykonává další práce v popisu pracovní činnosti neuvedené, které souvisí se svěřenou funkcí.</p>
<p>13. Zastupuje ostatní odborné sociální pracovníky oddělení v době jejich nepřítomnosti.</p>
<p>14. Zajišťuje průběžné vedení spisů a zpracování osobních či zvláštních (citlivých) údajů, včetně zpracování záznamů a další související dokumentace.</p>
<p>15. Dodržuje právní předpisy, interní právní předpisy, pokyny a všechna další opatření, včetně těch, která byla přijata z důvodu zajištění ochrany osobních údajů.</p>
<p>16. Nakládá s osobními údaji, k nimž má z důvodu své pracovní činnosti přístup podle obecného nařízení GDPR, čl. 5 Zásady zpracování osobních údajů a násl., a to zejména takovým způsobem, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu jiných osob k těmto údajům, k jejich zneužití, zničení či ztrátě, neoprávněnému zpracování, neoprávněnému poskytování jiným osobám nebo použití k jinému účelu než k jakému je oprávněn je zpracovávat v souvislosti s výkonem svojí pracovní činnosti.</p>
<p>17. Zachovává mlčenlivost o všech osobních údajích (včetně zvláštních údajů), o kterých se v souvislosti s výkonem své práce dozvěděl.</p>

<b>Ostatní poznámky:</b>

V dne:
--------

Podpis vedoucího odboru (odpovědný za vyhotovení):

Podpis zaměstnance:	Podpis tajemníka:



Úřad práce České republiky – krajská pobočka  
kontaktní pracoviště  
oddělení NSD  
Adresa KoP

Spisová zn.:

Č.j.:

**Žádost o informaci pověřeného obecního úřadu nebo újezdního úřadu k vyhodnocení podmínek případu hodného zvláštního zřetele pro nárok na doplatek na bydlení u osob užívajících jiný než obytný prostor, ubytovací zařízení a část bytu podle § 33c zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPHN“)**

Na základě § 35a odst. 1 a § 61 odst. 1 písm. i) ZPHN žádáme o poskytnutí údajů o osobě (společně posuzovaných osobách):

Jméno, příjmení / datum narození / trvale bytem / korespondenční adresa

Další společně posuzované osoby pro doplatek na bydlení jsou:

Uživá/ji: doplňte specifikaci prostoru

#### **A) Nedostupnost bydlení ve vhodnější a standardní formě**

##### **1. Objektivní nedostupnost přiměřeného standardního bydlení**

- v daném místě aktuálně nejsou byty ve vhodnější a standardní formě pro osobu dostupné (obecní nebo byty na volném trhu)
- osoba bez vážného důvodu opustila předchozí bydlení v přiměřeném standardním bytě
- v daném místě jsou pro osobu vhodné dostupné byty v přiměřené standardní formě bydlení (podložte konkrétními nabídkami, které zašlete přílohou této informace)

##### **2. Subjektivní nedostupnost přiměřeného standardního bydlení**

Ekonomické překážky:

- neúměrně vysoké náklady na bydlení (nad rámec možných dávek na bydlení v dané obci)
- vysoké vstupní náklady (jistota převyšující dvouměsíční nájemné, desolátní stav nemovitosti)

- jiné překážky .....

**Sociální (osobní) překážky:**

- snížená schopnost samostatně účelně hospodařit s finančními prostředky, se spotřebou energií v bytě (zadlužování osoby včetně dluhů na nákladech na bydlení, celková předlužená domácnost, exekuce, problémy se závislostmi na alkoholu, toxických látkách apod.)
- jiné překážky .....

**B) Vazby osoby k místu skutečného pobytu (tzv. středisko zájmu)**

**1. Ekonomická vazba:**

- osoba je v místě skutečného pobytu zaměstnána, OSVČ
- jiné ekonomické vazby .....

**2. Sociální vazba:**

- osoba má v místě skutečného pobytu nukleární rodinu, která zde má vazby (děti navštěvují VŠ, SŠ, ZŠ, MŠ, dětské skupiny nebo jiné předškolní zařízení, manžel/ka pracuje apod.)
- zdravotní důvody osoby i společně posuzovaných osob (specializovaný lékař)
- dlouhodobý pobyt osoby v místě skutečného pobytu s vytvořenou širší vazbou (v minulosti zde prokazatelně studovala, pracovala apod.)
- existuje jiný vážný důvod sepětí s místem skutečného pobytu .....

Další podstatné údaje, případně specifikace předchozích:

.....

.....

.....

*Podle § 35a odst. 1 ZPHN poskytne pověřený obecní úřad nebo újezdní úřad požadovanou informaci orgánu pomoci v hmotné nouzi bezodkladně, nejpozději však do 20 kalendářních dnů od doručení žádosti.*

## CÍLOVÉ SKUPINY

Kód	Typ cílové skupiny	Kód cílové skupiny	Cílová skupina
1	Osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním	1.1	Tělesné postižení dětí i dospělých
		1.2	Smyslové postižení dětí i dospělých
		1.3	Mentální postižení dětí i dospělých
		1.4	Duševní onemocnění dětí i dospělých
		1.5	Ostatní onemocnění
2	Osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby	2.1	Sociální problémy vyplývající z péče o závislou osobu
3	Osoby s různým stupněm omezení svéprávnosti	3.1	Ohrožení práv osob před omezením svéprávnosti
		3.2	Ohrožení práv po omezení svéprávnosti
4	Osoby ohrožené sociálním vyloučením	4.1	Stáří
		4.2	Příslušnost k národnostní menšině nebo lokální komunitě
		4.3	Osamělost jedince
		4.4	Zdravotní postižení
		4.5	Návrat z ústavního zařízení
		4.6	Ztráta bydlení
		4.7	Ztráta zaměstnání
		4.8	Ztráta sociálního zázemí nebo jiná sociální událost
5	Osoby ohrožené rizikovým způsobem života	5.1	Neorganizovaný způsob života dětí a mládeže
		5.2	Poskytování placených sexuálních služeb
		5.3	Zneužívání alkoholu
		5.4	Závislost na hracích automatech
		5.5	Příslušnost k rizikové subkultuře
		5.6	Zneužívání omamných a psychotropních látek
		5.7	Páchání trestné činnosti

6	Oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí	6.1	Oběť trestné činnosti
		6.2	Oběť domácího násilí
		6.3	Oběť týrání, zneužívání nebo zanedbávání
		6.4	Oběť jiných forem agresivního jednání
7	Osoby bez přístřeší, nebo s nejistým nebo neadekvátním bydlením	7.1	Riziko ztráty bydlení
		7.2	Ztráta či absence bydlení
		7.3	Nevyhovující bydlení
8	Nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy	8.1	Nízké příjmy
		8.2	Nekompetence hospodařit s finančními prostředky
		8.3	Zadlužení
		8.4	Ztráta zaměstnání a dlouhodobá nezaměstnanost
9	Imigranti	9.1	Imigrace ze zemí EHP a Švýcarska
		9.2	Imigrace ze třetích zemí
10	Rodiny s dětmi	10.1	Zanedbávání, týrání a zneužívání dětí
		10.2	Výchovné problémy dětí
		10.3	Vztahové problémy v rodině
		10.4	Pobyt dítěte v zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy
		10.5	Pobyt dítěte v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
11	Další skupiny osob neuvedené výše	11.1	Další skupiny osob neuvedené výše

## Příloha D

Vážení sociální pracovníci a kolegové,

jmenuji se Lucie Kadečková, studuji na Technické univerzitě v Liberci, obor Sociální práce a penitenciární péče.

Nyní zpracovávám bakalářskou práci na téma Nedobrovolný klient sociálního pracovníka obce, jehož součástí je krátký dotazník, který naleznete na níže uvedeném odkazu. Touto cestou bych Vás ráda požádala o jeho vyplnění, nejpozději do termínu 15. 11. 2021.

Získané údaje budou anonymně zpracovány, vyhodnoceny a použity pouze v rámci průzkumného šetření v mé bakalářské práci.

Velmi Vám děkuji za Váš věnovaný čas a spolupráci.

Odkaz k dotazníku: <https://www.surveio.com/survey/d/N2A9F4N9D4B5A4V6L>

S pozdravem a přáním hezkého dne

Lucie Kadečková, DiS.

Dobrý den,

velmi Vám děkuji, že věnujete chvílku svého času tomuto dotazníku.

### 1. Jste:

Vyberte jednu odpověď

žena

muž

### 2. Délka Vaší praxe na pozici sociálního pracovníka obce:

Vyberte jednu odpověď

0 - 2 roky

3 - 9 let

10 - 19 let

20 a více let

### 3. V jaké obci působíte?

Vyberte jednu odpověď

obec se základním rozsahem přenesené působnosti (I. obec)

obec s pověřeným obecním úřadem (II. obec)

obecní úřad obce s rozšířenou působností (III. obec)

**4. Je Vaše funkce kumulovaná?**

Vyberte jednu odpověď

ano

ne

**5. Setkáváte se při výkonu profese s nedobrovolnými klienty?**

Vyberte jednu odpověď

ano

spíše ano

spíše ne

ne

**6. Setkáváte se s klienty, kteří jsou k Vám odesíláni třetí osobou např. rodinou, lékařem, pracovníkem nemocnice, neziskovou organizací, úřadem práce, apod.?**

Vyberte jednu odpověď

ano

spíše ano

spíše ne

ne

**7. Myslíte si, že je větší počet nedobrovolných klientů, se kterými pracujete na základě:**

Vyberte jednu odpověď

toho, že Vás osloví sám klient

doporučení ze strany třetí osoby

**8. V případě, kdy se dostanete do kontaktu s klientem prostřednictvím třetí osoby, o koho se jedná nejčastěji?**

Vyberte jednu odpověď či případně danou odpověď vypište

policie České republiky

lékaře či pracovníka nemocnice

rodinu či přátele klienta

neziskovou organizací



úřad práce

jiné, vypište konkrétně ...

**9. Zařadili byste nedobrovolného klienta, se kterým nejčastěji pracujete do určité cílové skupiny dle Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, např. osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním - tělesné postižení dětí i dospělých:**

Vyberte jednu odpověď či případně danou odpověď vypište

ano, vypište konkrétně ...

nedobrovolný klient se prolíná všemi cílovými skupinami

ne, nelze určit

**10. Do jaké věkové kategorie byste nedobrovolného klienta, se kterým nejčastěji pracujete, zařadili?**

Vyberte jednu odpověď

18 - 30 let

31 - 45 let

46 - 60 let

61 - 75 let

76 - 90 let

nad 91 let

nelze zařadit, prolíná se všemi věkovými kategoriemi

**11. Spolupracujete na řešení situace nedobrovolného klienta s třetí osobou, např. rodina, přátelé, lékař, pracovník nemocnice, nezisková organizace, úřad, apod.?**

Vyberte jednu odpověď či případně danou odpověď vypište

ano, uveďte s kým konkrétně ...

ne, protože není s kým

ne, s nikým dalším nespolupracuji

**12. Když pracujete s nedobrovolným klientem, radíte se v rámci kolektivu, jak s ním pracovat?**

Vyberte jednu odpověď

ano

někdy, dle konkrétního případu

ne, nemám možnost, s kým se radit

ne

### 13. Na jaké techniky se více zaměřujete při práci s nedobrovolným klientem?

Vyberte jednu odpověď v každém řádku

	ANO	SPÍŠE ANO	SPÍŠE NE	NE
komunikaci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
naslouchání	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
motivaci ke změně stavu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 14. Pracujete s nedobrovolným klientem jinak nežli s dobrovolným klientem?

Vyberte jednu odpověď

ano

spíše ano

spíše ne

ne

### 15. Nyní, prosím označte Vaši odpověď:

Vyberte jednu odpověď v každém řádku

	ANO	SPÍŠE ANO	SPÍŠE NE	NE
více se zaměřujete na verbální komunikaci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
více se zaměřujete na neverbální komunikaci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pokládáte více otázek v rozhovoru	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
soustředíte se více na pozorování klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
používáte více techniku parafrázování a shrnování klíčových částí a závěrů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

používáte více techniku zrcadlení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
snažíte se více povzbuzovat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
snažíte se více motivovat klienta ke změně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
soustředíte se více na oceňování a pozitivní reakce u klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sledujete více dosažené pokroky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Co považujete v rámci spolupráce s klientem za podstatné, abyste dosáhli úspěchu?**

Vyberte jednu odpověď v každém řádku

	ANO	SPÍŠE ANO	SPÍŠE NE	NE
vzájemná komunikace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
klientova motivace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dobrovolnost klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
charakter problému klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Váš přístup (angažovanost)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
momentální nálada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**17. Myslíte si, že je u nedobrovolného klienta větší pravděpodobnost agresivního chování?**

Vyberte jednu odpověď

ano

spíše ano

spíše ne

ne

**18. Domníváte se, že se může z nedobrovolného klienta stát dobrovolný klient?**

Vyberte jednu odpověď

ano

spíše ano

spíše ne

ne

**19. Myslíte si, ze své profesní zkušenosti, že klientova nedobrovolnost na řešení jeho životní situace předurčuje neúspěch spolupráce?**

Vyberte jednu odpověď

ano

spíše ano

spíše ne

ne