



Sociální poradenství pro seniory v Jablonci nad Nisou

Bakalářská práce

Studijní program:

B7508 Sociální práce

Studijní obor:

Sociální práce a penitenciární péče

Autor práce:

Lukáš Frydrych

Vedoucí práce:

PhDr. Helena Kalábová, Ph.D.

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky





Zadání bakalářské práce

Sociální poradenství pro seniory v Jablonci nad Nisou

Jméno a příjmení: **Lukáš Frydrych**
Osobní číslo: P17000441
Studijní program: B7508 Sociální práce
Studijní obor: Sociální práce a penitenciární péče
Zadávací katedra: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky
Akademický rok: **2018/2019**

Zásady pro vypracování:

Cíl bakalářské práce: Zjistit potřebnost sociálního poradenství pro seniory v Jablonci nad Nisou.

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

Metody: Dotazníkové šetření, rozhovor.

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

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

tištěná/elektronická
Čeština



Seznam odborné literatury:

- DRYDEN, W., 2008. Poradenství, stručný přehled. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-371-0.
MATOUŠEK, O., 2003. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
MICHALÍK, J., 2009. Poradenství pro uživatele sociálních služeb. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR. ISBN 978-80-87181-03-4.
NOVOSAD, L., 2009. Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-509-7.
SCHNEIDEROVÁ, A. 2009. Základy poradenství: učební text pro distanční studium. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-523-2.
ŠPATENKOVÁ, N., TISOVSKÁ, D., 2013. Poradenství pro pozůstalé: principy, proces, metody. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3736-2.

Vedoucí práce:

PhDr. Helena Kalábová, Ph.D.
Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání práce:

3. dubna 2019

Předpokládaný termín odevzdání:

30. dubna 2020

prof. RNDr. Jan Pícek, CSc.
děkan

L.S.

Ing. Zuzana Palouňková, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 3. dubna 2019

Prohlášení

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

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

15. dubna 2020

Lukáš Frydrych

Poděkování

Mé poděkování patří PhDr. Heleně Kalábové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, věcné připomínky, vstřícnost a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování bakalářské práce věnovala. Děkuji všem seniorům, kteří se zapojili do dotazníkového šetření a rozhovorů. Děkuji Pětě, svým nejbližším a kolegům za podporu při studiu.

Anotace:

Předložená bakalářská práce se zajímá o sociální poradenství pro seniory v Jablonci nad Nisou, respektive zjišťuje potřebnost této služby ve městě. V teoretické části najde čtenář poznatky z odborné literatury a statistické údaje o počtu a stárnutí obyvatel v Jablonci nad Nisou, ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Jablonec nad Nisou a také v Libereckém kraji. Druhá, tedy empirická, část je zaměřená na výsledky dotazníkového šetření. Strukturovaný dotazník a následně i dva rozhovory s vedoucími klubů seniorů ve městě zjišťovaly, jaká je v Jablonci nad Nisou poptávka po poradenství pro seniory.

Klíčová slova:

senior, stáří, poradenství, poradce, klient, poradenské přístupy, Jablonec nad Nisou

Annotation:

This bachelor thesis is dealing with social counselling for senior citizens in Jablonec nad Nisou and with the need of this service in the town. The theoretical part explains the main terms according to professional literature and provides statistical data on the number and ageing of inhabitants in Jablonec nad Nisou and the Liberec region. The empirical part is focused on the results of the survey. A structured questionnaire and two interviews with the senior citizens clubs' leaders were used to explore the level of demand for the counselling for senior citizens.

Key words:

senior citizen, old age, counselling, counsellor, client, counselling approaches, Jablonec nad Nisou

Obsah

Seznam tabulek	9
Seznam grafů	10
Úvod.....	11
Teoretická část	15
1 Vymezení základních pojmů	15
1.1 Stárnutí, stáří a senior	15
1.2 Jablonec nad Nisou	17
1.3 Sociální poradenství	19
1.4 Poradce	23
1.5 Klient	26
2 Cíle poradenské činnosti	29
3 Chyby, kterým je potřeba předcházet	30
4 Poradenské přístupy	32
5 Modely poradenského procesu	35
6 Komunikace v poradenství	37
7 Statistické údaje ke stárnutí populace dle ČSÚ, vybraná data	43
Empirická část.....	45
8 Výzkumný projekt	45
8.1 Cíl práce.....	45
8.2 Výzkumný problém	45
8.3 Výzkumné otázky	45
8.4 Výzkumný vzorek	45
8.5 Metodologie výzkumu	47
8.6 Sběr a vyhodnocení dat	48
8.7 Výzkumné metody a interpretace dat	48
8.8 Dotazník, kódování, vybraná komparace dat, grafické znázornění odpovědí, komparace rozhovorů	49
8.8.1 Vybrané kódování	49
8.8.2 Grafické znázornění odpovědí, včetně komentáře	59
8.8.3 Porovnání rozhovorů	67
8.9 Etika výzkumu	70
8.10 Diskuze, opatření a doporučení	70
8.11 Závěr	72
Zdroje a použitá literatura.....	73
Seznam příloh – dotazník a rozhovory	77
9 Dotazník.....	77

10	Rozhovory.....	79
10.1	Rozhovor s vedoucí klubu č. 1.....	79
10.2	Rozhovor s vedoucí klubu č 2.....	81

Seznam tabulek

Tabulka 1 Věkové složení obyvatelstva města Jablonec nad Nisou, vybrané údaje	43
Tabulka 2 Věkové složení obyvatelstva SO ORP Jablonec nad Nisou, vybrané údaje..	44
Tabulka 3 Věkové složení obyvatelstva Libereckého kraje, vybrané údaje	44
Tabulka 4 Samostatně žijící senior versus bezdětnost.....	49
Tabulka 5 Bezdětní senioři versus 1 a více členů domácnosti	50
Tabulka 6 Nevznikají situace, kdy je potřeba rada versus pohlaví.....	51
Tabulka 7 Nevznikají situace, kdy je potřeba rada versus rodinný stav	52
Tabulka 8 Nevznikají situace, kdy je potřeba poradit versus počet dětí.....	53
Tabulka 9 Nevznikají situace, kdy je potřeba poradit versus počet členů domácnosti ..	53
Tabulka 10 Nevznikají situace, kdy je potřeba poradit versus zdroj informací	54
Tabulka 11 Nevznikají situace, kdy je potřeba poradit versus zájem o vznik poradny..	55
Tabulka 12 Nevznikají situace, kdy je potřeba poradit versus využití poradny	55
Tabulka 13 Nevznikají situace, kdy je potřeba poradit versus zveřejňování častých dotazů.....	56
Tabulka 14 Nevítaný vznik sociální poradny versus pohlaví	57
Tabulka 15 Nevítaný vznik poradny versus počet dětí.....	57
Tabulka 16 Nevítaný vznik poradny versus počet členů domácnosti.....	58
Tabulka 17 Nevítaný vznik poradny versus zdroje informací	58
Tabulka 18 Nevítaný vznik sociální poradny versus zveřejňování častých dotazů.....	59
Tabulka 19 Porovnání některých odpovědí z rozhovorů	68

Seznam grafů

Graf 1 Pohlaví respondentů	60
Graf 2 Věk respondentů	60
Graf 3 Rodinný stav	61
Graf 4 Počet dětí	61
Graf 5 Počet členů domácnosti	62
Graf 6 Bydliště	62
Graf 7 Sledování aktuálního dění	63
Graf 8 Zdroje informací	63
Graf 9 Vznik situací, ve kterých je potřeba poradit	64
Graf 10 Oblasti poradenství	64
Graf 11 Na koho se s dotazy obracet	65
Graf 12 Poradna v Jablonci nad Nisou	65
Graf 13 Využití služeb poradny	66
Graf 14 Preferovaný způsob konzultace	66
Graf 15 Zveřejňování nejčastějších dotazů	67

Úvod

Každý začátek má taky svůj konec, je však otázkou, jak přesně začátkům a koncům říkáme. Studování na vysoké škole pro někoho začíná potvrzením o přijetí ke studiu, jiný za takový začátek považuje přijímací řízení, podanou přihlášku, ba dokonce samotnou myšlenku o studiu na vysoké škole. Koncem pak mohou být státnice, promoce, zapsaný titul u jména v občanském průkazu. Tedy obecně je stanovený nějaký rámec, který má své přesahy. Tyto přesahy jsou ještě formované drobnými nuancemi každého.

Stejně, nebo podobně, je to také u lidského života, který, když začíná, musí zákonitě také skončit. Co je přesně tím začátkem v tomto případě? Existují dva obecné protipóly, tedy narození a smrt. Obě tyto významné události jsou doprovázené dalšími a dalšími, dílčími a konkrétními. Myšlený je například porod jako akt rození. Kontra k tomuto je zastavení životních funkcí, například zastavení dechu a srdečního tepu, které nelze obnovit, jedná se tak o úkony smrti. A i tento obecně uznávaný začátek a konec lidského života má své přesahy. Aby se někdo narodil, musí být také zplozen. Zplozen musel být také ten, kdo nadále plodí. Tím se dostáváme do nekonečného záběru novodobých i prehistorických dějin, do souvislostí, událostí, úspěchů i omylů. Lidský skon má také svůj přesah, své pokračování. Po smrti následuje, nebo by měl následovat, pohřeb, tedy faktické uložení lidské schránky, byť zpopelněné. Najednou jsme u široké oblasti symboliky a rituálů, které také k lidskému životu patří. Ovšem ani tak nekončí přesah samotné smrti, protože pak tu, na tomto světě, který si budujeme a sníme, zůstává odkaz toho, který odešel.

Pokud má lidská bytost takové štěstí, že se dostane na svět, začíná běžet vymezený čas tohoto lidského života. Přichází nespočet příležitostí a možností jak se z bezbranného dítěte formuje osobnost. Ta se dostává do fáze moudrosti a zkušenosti, ovšem ruku v ruce s tím je spojené ubývání sil. Fáze dětství – dospělost – stáří se dají převést na fáze být pod ochranou – tvořit ochranu – být pod ochranou. Toto by mohl být ideální stav. Pochopitelně že i dospělí jedinci, kteří už prošli procesem socializace, potřebují pomoc, podporu a ochranu. Každá fáze života má svá pro a proti, vše se děje tak, jak má. Osobnost formují pozitivní, ale i negativní zážitky. Jedinec se však nemůže formovat sám od sebe, činí tak ve vztahu k druhým, v prostředí, k událostem, souvislostem, životním podmínkám, podnebí a tak dále.

Je nutné se také zamyslet nad náplní života, nad maximálním využitím možného. Člověk na světě není jen pro to, aby se naučil jíst, pít a vylučovat, číst, psát a počítat, nutně a mnohdy i nudně pracovat a pak už jen čekat na smrt. Musí stále přicházet impulzy pro aktivitu a aktivizaci, pro formování ducha, mysli i těla. Výplody fantazie se zhmotňují a lidská činnost za sebou nechává statky i myšlenky. Kéž by však vše, co vzniká a zůstává, mělo pozitivní náboj k rozvoji, nikoli k hubení zmíněných statků, myšlenek a lidí jako takových.

Všechny začátky, včetně jejich přesahů, navazují na něco, co už tady je. Vše nové tak reaguje na již stávající. Dochází k zajímavému propojení. Vše nové, které vzniká teď a tady, tedy v přítomnosti, je zároveň budoucností pro již stávající. Toto, co již bylo, je pro ono nové minulostí. Stejně tak dnes narozené a nové se postupně stává minulostí pro to, co teprve přijde, co se zrodí. Stejně je to i s lidským životem, s lidskou bytostí. Ta si uvědomuje svůj začátek i svůj konec. Dozvídá se, že se narodila, a zjišťuje, že také někdy přijde její skon. Otazníkem zůstává, zda se na tuto chvíli dá nějak připravit, zda se na smrt člověka může nějak připravit jeho okolí. Než se však naplní stanovený čas, dá se život žít, užívat i prožívat ve všech jeho fázích, tedy i v seniorském věku. Na ten se, v jisté podobě, zaměřuje tato bakalářská práce. Přesný název této práce zní Sociální poradenství pro seniory v Jablonci nad Nisou.

Senior může mít, dle odborné literatury, mnoho přívlastků, například senior aktivní, křehký a podobně. V těchto, i dalších případech potřebuje senior za všech okolností oporu, podporu, motivaci, radu i pomoc. To vše lze obsáhnout v sociálních poradnách pro seniory.

Jsem přesvědčený, že takovou poradnu je nutné postupně budovat v každém městě po celé zemi, nejlépe v místech, kde už fungují komunitní centra, kluby seniorů a podobně. Velkou výhodou v této oblasti jsou seniorské linky, které již v České republice fungují. To je z mého pohledu silná základna pro všechny současné seniory, kterých bude stále přibývat. Jak je známo, tak česká populace stárne. Říká se, že během několika málo let budou senioři tvořit jednu třetinu obyvatel České republiky.

Plně si uvědomuji, že laické poradenství probíhá všude, dá se spíše ztotožnit s přátelským, či sousedským rozhovorem, radou. Stejně tak vnímám, že základní poradenství je ze zákona povinné, tedy že každá organizace sociálního charakteru by měla být schopná zájemce/klienta nasměřovat a poradit mu v jeho aktuální situaci.

Mé myšlenky se však opírají o konkrétní cílovou skupinu, tedy i o specifické potřeby a zcela neznámé životní situace. Typickým příkladem může být vdova, která přišla o

svého muže, nemá děti nebo děti bydlí daleko. Nemá přesné informace k vypravení pohřbu, neumí si představit, zda a jak se bude řešit dědické řízení. Neví, kde jsou dokumenty k domu, k bankovnímu účtu, k pojistce. Do budoucna bude řešit bydlení, zdravotní péči, příspěvek na péči, životní náplň, samotu, vazby s okolím a tak dále. Bude se zcela jistě jednat o situace, které se prolínají se zdravotním i sociálním systémem. Pak by se skutečně nabízelo bezpečné místo pro seniory, kam by mohli zajít, požádat o pomoc a o radu.

Výše popsanou situaci by někteří čtenáři jistě zařadili i pod hlavičku krizové intervence. To dokazuje, jak vysoké požadavky jsou na pracovníky takové poradny kladené, jak důležité je jejich vzdělání, odbornost, empatie, tedy všechny další vlastnosti dobrého a zkušeného poradce.

Senioři jsou specifickou skupinou a komunitou, která vyžaduje osobitý přístup i pravidla komunikace. Je nutné si uvědomit, že současná seniorská generace se narodila před válkou, během války a hrůzy 2. světové války prožila v dětství. To jistě člověka ovlivní na celý život. Připočítat se musí další dějinné události, politické režimy a s tím spojené hranice, ve kterých mohl člověk žít a přežít. Současná generace seniorů musela během krátké chvíle pojmout mnoho nových informací, které byly a jsou spojené s technologickým pokrokem. Stále se musí učit a sebevzdělávat, snažit se držet krok se současným rychlým světem a nastupující generací, pro kterou jsou moderní vymoženky naprostou samozřejmostí. Během aktivního života současných seniorů byla nastavená jistá pravidla, myšleno ve společnosti, v práci, v rodinném životě. Ta se však neustále mění a formují. Je potřeba si uvědomit, že někteří jedinci opouštěli svá pracovní místa ještě před rokem 1989. Od té doby nejen české prostředí dožalo obrovských změn, na které bylo a stále je potřeba reagovat. Jenže jak se má přizpůsobit senior, kterému se rychlý svět vzdaluje? Senior, který je izolovaný, uzavírá se a svému okolí prostě a jednoduše nerozumí?

Se současnou tekutou, instantní dobou, se také bortí tradiční rodinný život a vazby v něm. Nejbližší jsou najednou vzdálení. Vrstevníci, přátelé, bývalí kolegové stárnou a umírají, takže nastává jedna z velkých hrozeb každého z nás, tedy samota. Myslet se musí na finanční zdroje a celkové zajištění seniorů. Jak si mají zajistit svou důstojnost, když někteří jsou stále ohrožení chudobou a pořizují si skutečně jen to nejnútnejší? Zazníť musí také měnící se zdravotní stav seniorů, což sebou přináší též obtíže, komplikace, ztrátu soběstačnosti. Senior je vyhledávanou skupinou takzvaných šmejdů, kteří na staré lidi vyvíjí tlak. To samé platí i o médiích. Obávám se, že v mediálním

toku se špatně orientuje zdravý mladý jedinec, natož senior. To vše je spletenec témat, proto není divu, že se v něm senior ztrácí. V myšlenkách i skrze tuto bakalářskou práci vyjadřuji přání, aby vznikaly a fungovaly plnohodnotné poradny pro seniory. Generaci seniorů musíme věnovat svou pozornost a vážit si jí, neb to co máme, máme i díky tomu, že před námi pracovali a tvořili jiní, tedy současní senioři.

Teoretická část

1 Vymezení základních pojmů

1.1 Stárnutí, stáří a senior

Publikace Komunikace se seniory (Pokorná, 2010, str. 7) představuje stárnutí jako vlastnost organismů, která je součástí života. Stárnutí se týká jak jednotlivců, tak i společnosti. Zatímco stárnutí jedince nelze zvrátit, populace může stárnutí zastavit, populace může dokonce i mládnout.

Stárnutí je proces, jehož důsledkem je různý stupeň stáří. To udává Kateřina Vojířová ve své bakalářské práci (2007, str. 10).

Všichni stárneme, ale zároveň každý člověk stárne individuálně. Proto můžeme stáří rozdělit na:

- biologické stáří (přírozené tělesné změny, i ty, které způsobují nemoci),
- sociální stáří (změna rolí a životního stylu),
- a kalendářní stáří (dosažení určitého věku).

Takové rozdělení ve své práci přináší Lucie Brennerová (2010, str. 10 a 11).

Vojířová kontruje jiným rozdělením (2007, str. 12-15), tedy stárnutím fyzickým, psychickým a sociálním.

Pojem „stáří“ najdeme v Matouškově Slovníku sociální práce (2008, str. 214). V západní kultuře začíná v rozmezí 60. až 65. roku života, kdy lidé odcházejí do starobního důchodu. Popisují se fyzické a psychické změny ve stáří, ve smyslu změny schopností, nikoli jejich úbytku.

V publikaci Fenomén stáří autorka Helena Haškovcová (2010, str. 20) vyjmenovává, jaká označení se používají pro druhou polovinu lidského života:

- v období 45 až 59 let je to střední, nebo též zralý věk,
- 60 až 74 let nazýváme vyšší věk, nebo rané stáří,
- 75 až 89 let je stařecký věk, neboli sénium, tedy vlastní stáří,
- od 90. roku lidského života a výše se jedná o dlouhověkost.

Ovšem je potřeba ctít, že jak se prodlužuje věková hranice pro odchod do penze, tak se posouvají i vyjmenované limity.

Je zajímavé, že slovo senior není u nás nijak pevně ukotvené a vysvětlené, jedná se o měkký pojem, který nemá svou přesnou definici, koneckonců jako většina pojmů v celé sociální oblasti. Haškovcová nachází jednoduché řešení, že označení senior se dá použít pro starší občany (2010, str. 22).

Jaký je rozdíl mezi důchodcem a seniorem? Důchodce je ten, kdo pobírá důchod, ovšem to vedle starobního důchodu může být také důchod invalidní, vdovský, vdovecký a sirotčí. Pro úplnost informace lze dodat, že odchod do starobního důchodu je právo, nikoli povinnost. Aby vznikl nárok na starobní důchod, je potřeba splnit 2 základní podmínky, a to:

- získat potřebnou dobu důchodového pojištění,
- a dosáhnout stanoveného důchodového věku.

Podrobnosti k této problematice jsou na webových stránkách České správy sociálního zabezpečení (Česká správa sociálního zabezpečení, 2019).

Dorazilová (2011, str. 9) ve své práci cituje Říčana. Ve stárnutí vidí úpadek a ztrátu sil a schopností, fyzických i duševních. Přibývání let s sebou přináší ztrátu některých příležitostí, zároveň se však nové objevují. S věkem přichází to, v čem se může člověk zdokonalovat.

Tomšíková (2015, str. 13) s odkazem na Petřkovou a Čornaničovou považuje seniora za člověka, který se nachází v životní etapě stáří. Stáří je přirozené, jedná se o pokračující proces, který je nezvratný, jen se může díky zdravotní a preventivní léčbě zpomalit. Tolik Tomšíkové odkaz na Novosada (2015, str. 13).

1.2 Jablonec nad Nisou

Jablonec nad Nisou se nachází v Libereckém kraji, v oblasti Jizerských hor. Rozkládá se na ploše 3 135 ha, v nadmořské výšce cca 500 metrů (Jablonecké kulturní a informační centrum, 2019).

Jablonec nad Nisou byl 28. března 1866 povýšen na město císařem Františkem Josefem I. Dne 12. března 2012 se novelou zák. 128/2000 Sb. město Jablonec nad Nisou stalo statutárním městem (Jablonec nad Nisou, způsob založení, 2019).

V Jablonci nad Nisou žilo k 1. lednu 2019 celkem 45 802 obyvatel, z toho 21 975 mužů a 23 827 žen (ČSÚ, 2019).

Jablonec nad Nisou má své Zastupitelstvo, tedy vrcholný orgán obce, které se schází 1× za měsíc (Jablonec nad Nisou, Zastupitelstvo, 2019). V Jablonci nad Nisou je též Rada města, což je výkonný orgán obce na úseku samostatné působnosti. Členové Rady se schází zpravidla 2× do měsíce (Jablonec nad Nisou, Rada města, 2019).

Rada města může rozhodnout, zda zřídí takzvané komise. Komise jsou poradní a iniciativní orgány města, řeší a projednávají otázky správy věcí, záležitostí města a jejich občanů. Komise se řídí zákonem § 122 zák. 128/2000 Sb. o obcích (Jablonec nad Nisou, komise Rady, 2019).

Tento náhled na rozdělení samosprávy se snaží poukázat na to, jak je ve městě ukotvená agenda seniorů.

V Jablonci nad Nisou je krom jiného zřízená Komise humanitní a sociální péče. Tato komise (dále přesná citace) *projednává koncepční materiály z oblasti sociální, zdravotní a bytové, přijímá návrhy opatření pro rozhodování rady města; schvaluje seznam vybraných žadatelů pro přidělení bytů zvláštního určení pro seniory a osoby se zdravotním postižením; schvaluje seznam pro rozhodování o obsazení krizové ubytovny; vyhodnocuje výběrová řízení na pronájem bytů sociálních a sociálních pro seniory, včetně místních šetření; navrhuje obsazení vstupních bytů; zpracovává návrh na rozdělení dotací z rozpočtu města v oblasti sociální péče a zdravotnictví; zpracovává*

návrh na rozdělení dotací z rozpočtu města pro poskytovatele sociálních služeb dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. (Jablonec nad Nisou, Komise humanitní a sociální péče, 2019).

V Jablonci nad Nisou také běžně funguje komunitní plánování, které započalo v roce 2008. V té době vznikly pracovní skupiny složené ze zástupců uživatelů sociálních služeb, zástupců poskytovatelů sociálních služeb a města. Jednou ze čtyř pracovních skupin je i pracovní skupina pro seniory, dále to je pracovní skupina pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, pro rodinu, děti a mládež a pro zdravotně znevýhodněné. (Jablonec nad Nisou, pracovní skupiny, 2019).

V pracovní skupině pro seniory byly v roce 2019 zapojené tyto organizace:

- Centrum pro zdravotně postižené Libereckého kraje, o. p. s.
- Centrum sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p. o.
- Český svaz žen, o. s.
- Diakonie ČCE – středisko v Jablonci nad Nisou
- Domov důchodců Jablonecké Paseky, p. o.
- Domov seniorů U Přehrad, z.s.
- Nemocnice Jablonec nad Nisou, p. o.
- Hospic sv. Zdislavy, o. p. s.
- Město Rychnov u Jablonce nad Nisou (pečovatelská služba)
- Oblastní spolek Českého červeného kříže – Jablonec nad Nisou
- Rodina24
- SeniA
- Svaz důchodců České republiky – Jablonec nad Nisou
- zástupce Lučan nad Nisou
- 2 zástupci za veřejnost (Jablonec nad Nisou, senioři, 2019).

V organizační struktuře magistrátu je agenda seniorů ukotvena takto: primátor – náměstek primátora pro oblast humanitní – odbor sociálních věcí a zdravotnictví – oddělení sociálních služeb – agenda seniorů (Jablonec nad Nisou, struktura úřadu, 2019).

1.3 Sociální poradenství

Legislativní oporu pro tento výraz najdeme v zákoně č. 108/2006 Sb., tedy v zákoně o sociálních službách ze dne 14. března 2006, který nabyl účinnosti 1. ledna 2007. Dle § 37 tohoto zákona zahrnuje sociální poradenství:

a) Základní sociální poradenství – poskytuje potřebné informace, které osobám přispívají k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni zajistit základní sociální poradenství. Jedná se totiž o základní činnost při poskytování všech druhů sociálních služeb. Na bezplatné základní sociální poradenství, konkrétně na poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení, má podle § 2 nárok každá osoba,.

b) Odborné sociální poradenství – probíhá v občanských poradnách, v manželských a rodinných poradnách, v poradnách pro seniory, v poradnách pro osoby se zdravotním postižením, v poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a také ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu. Odborné sociální poradenství je zaměřené na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin. Zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést k rozporu se společností. Služba odborného sociálního poradenství zahrnuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Sociální poradenství patří obecně mezi základní druhy a formy sociálních potřeb. Dle § 32 zmíněného zákona sem patří také služby sociální péče a služby sociální prevence (zákon 108/2006 Sb.).

Pro ještě lepší přiblížení stanoveného pojmu je nutné nahlédnout do vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Vyhláška je z 15. listopadu 2006 a účinnost nabrala stejně jako zákon 1. ledna 2007.

Základní sociální poradenství v dané vyhlášce stanovuje § 3 a odborné sociální poradenství § 4.

Základní sociální poradenství se týká těchto úkonů (přesná citace):

- a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

Mezi úkony odborného sociálního poradenství patří (přesná citace):

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb,
- b) sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání; tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve 2 z těchto oblastí,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí, 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím (vyhláška 550/2006 Sb.).

Dělení na základní a odborné poradenství přináší i kniha O. Matouška (2003, str. 84), respektive 6. kapitola od Pavla Hartla. Základní poradenství by mělo být k dispozici co nejbližší k bydlišti, pracovišti, nebo pobytovému zařízení, kde se člověk nachází, což platí i pro menší obce a vesnice. Odborné poradenství je zaměřené na konkrétní pomoc, na cílené řešení sociálních problémů. Odborný poradce používá speciální postupy, které přímo ovlivňují uvažování a jednání člověka, který řeší svůj problém, přičemž vlastní pomoc a pomoc rodiny a přátel už nestačí. Na straně 85 této knihy je zmíněná věta, na které se podle autora shodnout odborníci v poradenství. Věta zní: *Pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami.*

Úlehla (2007, str. 37) hodnotí poradenství jako spolupráci klienta a pracovníka. Pomoc přichází na základě klientova požadavku/přání a zároveň staví na klientových vlastních možnostech. Jsou známé překážky, které neumožňují dosahovat stanoveného cíle. Jinými slovy si klient přeje odstranit překážky, kterým nerozumí a které mu brání. Poradce pak přichází s nabídkou návodů, rad a námětů, ale činí tak „teď a tady“, tedy pro tu konkrétní příležitost a konkrétního klienta. Užitečnost nabízených cest posuzuje sám klient.

Dle Schneiderové (2009, str. 8) spočívá poradenství v tom, když jeden subjekt poskytuje druhému subjektu radu. Děje se tak v rámci pomoci a pomáhání, aby se nepříznivý stav jednoho subjektu změnil a zlepšil. Základním prvkem poradenství je rada. Dle autorky se termín poradenství používá v několika významech:

1) Poradenství jako činnost – s vymezenými funkcemi a pravidly; jedná se o formu pomoci, kdy se klient aktivně podílí na změně své situace.

2) Poradenství jako profese – poradenství je chápáno jako lidská činnost, zaměstnání či povolání; pomoc v podobě poradenství má podpořit rozvoj a zralost klienta tak, aby se lépe orientoval a dokázal přijmout životní změnu.

3) Poradenství jako instituce – plní se speciální společenský úkol v rámci státních, veřejnoprávních a soukromých poraden. Tyto instituce nabízí většinou intervenční služby, nejčastěji krizovou intervenci, pod kterou si můžeme představit okamžitou pomoc v situaci, kterou člověk vnímá jako intenzivní, ohrožující existenci jeho, nebo jeho blízkých. Hlavním cílem je ohraničit problém a zmírnit intenzitu krize.

4) Poradenství jako věda – jedná se o soustavu teoretických poznatků, z vědomostí a dovedností mnoha disciplín, které vedou k rozvoji poradenství.

Zajímavá a čtivá je publikace Windy Drydena – Poradenství (2008). Na straně 12 se odkazuje na Eda Bordina, který poradenství formuloval jako úmluvu mezi klientem a poradcem, přičemž oba mají v průběhu procesu jasně vymezenou svou práci. Poradenství můžeme chápat jako činnosti, kterými se poradce i klient zabývají a které jsou ve prospěch klienta. Strana 16 pojednává o poradenství jako o procesu, což lze chápat jako pomoc klientům, aby žili plněji a aby se omezil vliv jejich citové nepohody.

Dryden přináší také definici poradenství dle Britské společnosti pro poradenství a psychoterapii. Poradenství probíhá, když poradce přijímá klienta v soukromém a diskrétním prostředí, aby prozkoumal obtíže, jež klient pocítuje, dále duševní nepohodu, kterou prožívá, nebo třeba jeho nespokojenost se životem či ztrátu nasměrování a smyslu. Je to vždy na žádost klienta, neboť za normálních okolností nemůže být nikdo do poradenství „poslán“. Poradenství je způsob, jak umožnit rozhodování a změnu nebo jak snížit dezorientaci. Nejedná se o poskytování rad ani o vybízení klienta, aby jednal určitým způsobem. Poradci své klienty nijak neodsuzují ani nezneužívají.

Dryden (2006, str. 22) také uvádí, co poradenství není. Dle něho poradenství není být kamarádem a přátelí se, poradenství nesupluje péči hodnou rodiče. Poradenství se nedá srovnávat s léčbou u lékaře, poradenství se nedá zaměňovat s kurzem ani výukou. Poradce rozhodně není klientovým vůdcem. Poskytování poradenství také není udělování rad, ale usilování o klientovu samostatnost.

Novosad hovoří o poradenství pro osoby se zdravotním postižením, přesto veškeré jeho myšlenky se dají použít pro poradenství jako takové. Kupříkladu poradenství je nástrojem, který může zprostředkovat, doplnit a propojit proces rehabilitace tak, aby člověk nebyl handicapován, nežil v nevyhovujících podmínkách a obecně nebyl sociálně vyloučený. Je však potřeba poukázat, že odborná pomoc, v našem případě odborné poradenství, nemá zvýhodnit či znevýhodnit klienta. Úkolem poradenství by mělo být zmírnění a eliminování příčin, které jedinci brání v tom, aby se plnohodnotně začlenil do společnosti, nebo aby proběhl co nejvyšší možný stupeň socializace (Novosad, 2009, str. 91-92). Novosad vidí poradenství jako základní službu v pomáhajících profesích, zejména tam, kde je snaha podpořit člověka v jeho nepříznivé životní situaci a v řešení nastalých situací. Sám se odkazuje na Bašteckou, která poradenství vymezuje jako proces, partnerskou spolupráci, kde profesionál poskytuje druhému člověku, páru, rodině či skupině informace a rady, ovšem přiměřené k nepříznivé životní situaci. Ohled se bere na životní cíle a potřeby zúčastněných, kteří se v situaci lépe orientují. Na základě vlastních sil a zdrojů jedinci, páry či skupiny situaci řeší co nejlépe a také přijímají zodpovědnost. (Novosad, 2009, str. 99)

Hadj Moussová (2002, str. 5) staví definici poradenství dle Drapely jako odbornou pomoc lidem v osobních i meziosobních (sociálních) problémech. Poradenství jako disciplína vznikla z potřeby pomáhat lidem v jejich nesnázích. Poradenství je proces, kdy poradce provází klienta při řešení problémů, dosahování cílů a efektivního využívání vlastních možností. Jedinec tak lépe chápe svoji situaci a také úkoly, které má před sebou.

Svobodová (2015, str. 10) považuje za objektivní nutnost, aby na určitém stupni technického a materiálního vývoje společnosti vznikaly odborné poradenské služby, kde se klienti mohou poradit o řešení složitých situací a životně důležitých problémech. Poradenství jako takové definuje jako metodu poradenské práce s klientem při zavádění odborných přístupů do poradenství. Je to jednak vedení klienta a také konzultování s klientem.

Kolektiv autorů (Procházka, Šmahaj, Kolařík, 2012, str. 9) definuje poradenství jako vztah mezi klientem a poradcem, kdy cílem je především podpora a pomoc. Poradce podporuje růst, zralost, rozvoj a uplatnění klienta. Klient se lépe orientuje a vyrovnává se se životem. Poradenství pak vymezují jako *metodu vzdělávání a výchovy, redukování emočního napětí a jako metodu pomáhající klientovi při řešení problémů*.

1.4 Poradce

Hadj Moussová (2002, str. 5) zdůrazňuje odbornost poradce, protože v ní vidí rozdíl mezi poradenskou a neporadenskou činností nebo pomocí. Poradce je na rozdíl od laika školený odborník, je nestranný a také není citově vázaný k případu. Kvalifikace poradce vyžaduje znalost psychologie, poradenských metod a také speciální pedagogiky. Velkou roli hraje osobnost poradce, jeho individuální jedinečnost a souhrn vlastností, které jsou potřebné pro efektivní poradenskou činnost. Poradce musí být vybavený dovednostmi a kompetencemi. Konkrétně lze vyjmenovat například empatii, pružnost a schopnost adaptace, stabilitu, odstup a odolnost, optimistické ladění, komunikaci, všeobecnou orientaci, toleranci k frustraci a v neposlední řadě také charakter.

Drydenovo Poradenství (2008, str. 8) symbolizuje poradce jako toho, kdo do systému přináší mnoho přísad. Poradce musí mít touhu být skutečně prospěšný a užitečný, jinak

zůstane pouze na povrchu a klient to brzy pozná. Důvěru klientů si poradce získá bezprostředním přijetím a respektem. Stejně důležité je také naslouchat a rozumět tomu, co klienti říkají, ovšem rozumět tomu jejich optikou. S tím souvisí také zpětná vazba, což se dá nazvat výbornými komunikačními dovednostmi. Poradce také musí bezprostředně projít výcvikem, aby získal dovednosti, vědomosti a také disciplínu.

Brožura Jana Michalíka Poradenství pro uživatele sociálních služeb uvádí principy činnosti poradny (2009, str. 11), které se dají promítnout do pojmenování správného poradce. V poradně jsou dodržované tyto zásady:

- Poradce cítí úctu k osobnosti klienta, respektuje jeho potřeby a zájmy.
- Klient se rozhoduje svobodně a to je potřeba respektovat.
- Poradce podporuje klienta v jeho rozhodnutí řešit svou sociální situaci a k tomu volí individuální přístup.
- Je vyloučená diskriminace, poradenství je poskytované bez rozdílů. Poradny jsou nezávislé na dalších subjektech, tedy na poskytovatelích a zadavatelích sociálních služeb.
- Poradce a klient hledají řešení společně, jde hlavně o partnerství a vylučuje se vztah nadřízený či podřízený.
- Poradce, který se drží etických zásad, zachovává plnou mlčenlivost a anonymitu.

Schneiderová (2009, str. 34) se soustředí především na kompetence poradce. Na jedné straně jsou klíčové kompetence, na straně druhé jsou doplněné o speciální znalosti a dovednosti. Ty se specializují na potřeby klienta, na cílovou skupinu a vyžadují spolupráci mezi odborníky a specialisty. Zakládají se však na klíčových momentech, jako je například umění plánovat, pracovat a kontrolovat výsledky, komunikovat a spolupracovat, být samostatný a odpovědný, snášet zátěž a také aplikovat techniky učení a techniky duševní práce.

Svobodová (2015, str. 81) specifikuje poradce jako pracovníka profesně-poradenských služeb, který je v pravidelném kontaktu s klienty. Ti využívají jeho nezávislého úsudku. Dobrý poradce dle autorky ví, že v různých lidských životech neexistuje jednotná shoda mezi příčinou a následkem problémů, tedy že vše je individuální. Poradce staví do

různých rolí. Následující seznam by se dal skvěle začlenit o do kapitoly 3 Chyby, kterým je třeba předcházet:

- Hodnotící poradce – staví na direktivitě, vztah mezi poradcem a klientem je nevyvážený, protože poradce hodnotí a rozhoduje, kritizuje a chválí.
- Interpretující poradce – komentuje klientův problém a snaží se hledat řešení, ovšem používá pro klienta tak cizí a vzdálený jazyk, který je složitý a nejednoznačný.
- Suportivní poradce – svou činností sice klienta podporuje a chrání ho, ale také přebírá zodpovědnost a klient je na poradenství závislý.
- Naslouchající poradce – klientovi dlouze naslouchá, ale to i v oblastech, které s problémem nesouvisí.
- Aktivní poradce – poradce sice podporuje klienta a vnáší do práce dynamiku, která ovšem překračuje v netrpělivost a předčasná rozhodnutí klienta.
- Poradce v roli praktika – poradce nedůvěřuje teorii, vychází z praktických příkladů, z pokusů a omylů a stanovuje, co je potřeba přesně udělat v té které situaci.
- Poradce v roli technického experta – jedná se o přesný opak bodu výše, tedy poradce přehnaně staví na teoriích, na výzkumech, akademických poznatcích a pedagogických přístupech, což se ovšem vzdaluje poradenské praxi. Podceňuje se poradenský proces i emoce klienta.

V knize *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé* (2007, str. 49) autoři Parkes, Relfová a Couldricková zakládají na širší definici, která pod pojmem poradenství skrývá jakoukoli situaci, ve které jedna osoba pomáhá druhé, přičemž jde o způsob pomoci. Cílem poradenství může být, aby se daná osoba cítila respektovanou a schopnou učinit potřebné úkony, neboli kroky, ke kterým motivuje poradce. Ten naslouchá a také komunikuje.

Důležité je, aby se poradenství řídilo etickým kodexem. Musí být cílevědomé s jasně stanoveným cílem. Jedním z cílů je také samostatnost, nebo autonomie klienta, který získává kontrolu nad situací. Osobní zkušenosti poradce by měly jít stranou. Velký vliv na úspěšný proces má také povzbuzující prostředí. Na ochranu poradce je důležitá supervize, reflexe a sebereflexe.

Poradce podle Špatenkové (2013, str. 20 – 25) musí mít určité znalosti, dovednosti a osobností dispozice. Jinými slovy se jedná o požadavky na to, co by měl poradce znát, umět a jaký by měl být.

Do kategorie „znát“ můžeme v obecné rovině zařadit třeba práva a potřeby klientů, poradenský proces, možnosti a limity pomoci atd. Další možnosti jsou v této knize specifikované na poradenství pro pozůstalé (symptomy komplikovaného a nekomplikovaného truchlení, faktory ovlivňující zármutek,...).

Praktická a dovednostní rovina je oním „umět“ a Špatenková se odkazuje na Havrdovou a její Kompetence v praxi sociální práce. Poradce by měl umět účinně komunikovat, orientovat se, pomáhat k soběstačnosti, poskytovat službu a odborně růst.

Velmi důležitá je osobnost poradce, tedy třetí zmíněný bod, jaký by měl poradce být. Autorka předkládá výčet osobnostních charakteristik poradce. Ten by měl být (např.): empatický, akceptující, citlivý, neodsuzující, upřímný, kreativní, flexibilní, etický, nedefenzivní, schopný být opravdu zaměřený na klienta, ke kterému cítí úctu a respekt, pro-životně orientovaný a mající laskavý humor.

1.5 Klient

Hadj Moussová (2002, str. 6) vidí klienta v každém, kdo o poradenskou pomoc požádá.

Dryden v popisu poradce zmínil kombinaci přísad, to samé platí i pro klienta (2008, str. 11). Klient většinou vyhledává pomoc, když cítí míru vnitřní bolesti. Bolest může reagovat na konkrétní životní situaci, například na ztrátu někoho. Dříve se více rozlišovalo, zda jde o poradenství (krátkodobá činnost, bolest je ohraničená) nebo o psychoterapii (dlouhodobá a bolest je chronická). Tato hranice se však již dávno setřela. Poradce musí mít také na paměti, že klientovy osobní problémy, které se vztahují k životu mimo poradnu, se mohou promítnout do klientova chování během poradenského sezení.

Schneiderová (2009, str. 32) pod pojmem klient vidí jedince, který už neumí zvládnout svůj problém, svou situaci vlastními silami a vyčerpal i možnost pomoci od svých blízkých. Klient nemůže, nebo nechce, pojmenovat vlastní podíl na vzniku problému.

U klienta aktivního je patrná jeho dobrovolnost. S pomocí poradce a vzájemné důvěry aktivuje své síly.

Klient problémový do celého procesu vstupuje nedobrovolně, tedy od samého začátku nemá motivaci. Vznikají pocity nepochopení a nespokojenosti, klient odmítá a pochybuje. K problémovým klientům patří i klienti mlčenliví, protože neposkytují dostatek informací a nesdělují, jak na ně poradenská pomoc působí.

Rizikový klient je především depresivní, agresivní a psychotický.

V odborné literatuře se dále může setkat s pojmy jako klient nudný, hraniční, psychotický a monopolista.

Špatenková (2013, str. 64 – 80) rozděluje klienty poradenství (pro pozůstalé) na:

- jedince,
- pár,
- rodinu
- skupinu.

A velmi rozsáhle se věnuje otázce problémové klientely, respektive otázce klientů, se kterými je poradenský proces těžší, obtížnější. Samotná práce s takovými klienty vyžaduje vyšší nároky na poradce. V publikaci jsou uvedeni tito klienti:

Klienti, kteří přicházejí pozdě – zejména na první setkání přicházejí klienti pozdě. Pokud se však pozdní příchody opakují, je potřeba o tom s klientem mluvit a jednat, protože pozdní příchody narušují časový fond a celý poradenský proces.

Absentující klienti – pokud klient na dohodnutou schůzku nepřijde, mohlo se cestou něco stát. Když však vynecháme neočekávané události, může jít o klientovo opomenutí (na schůzku zapomněl), o jeho nevychovanost (neomluví se, i když věděl, že nepřijde), o jeho stav po požití alkoholu či drog (intoxikovaní klienti) a podobně. Poté se hodí klienta kontaktovat a nabídnout nový termín. Zůstane-li toto bez reakce, vyplatí se poradenství ukončit.

Mlčící klienti – autorka je přesvědčená, že každý klient bude hovořit, pokud má bezpečný prostor a poradce volí vhodné otázky. Pokud však toto nezafunguje, může se zvolit jiná forma komunikace, například prostřednictvím hudby, výtvarného umění apod.

Agresivní klienti – emoce do poradenství patří, ale je potřeba hlídat, zda je hněv směřován na poradce a jedná se o osobní útok.

Manipulativní klienti – pod pojmem manipulace ze strany klienta se může skrývat podplácení, přemlouvání, svádění, vydírání atd. Jako prevence funguje jasné, srozumitelné, verbální i neverbální odmítnutí a dále stručné a jasné pokyny klientovi.

Autorka dále zmiňuje klienty se sklonem k sebevraždě, se sklonem k vraždě a klienty prožívající několikanásobnou ztrátu. Tematicky se však další dělení vztahuje k celé problematice poradenství pro pozůstalé, jak se koneckonců kniha jmenuje.

Knihy Vybrané kapitoly poradenské psychologie (Procházka, Šmahaj, Kolařík, 2012, str. 36 – 44) ve své 5. kapitole upozorňuje na rizikové klienty, konkrétně na:

Depresivní klient – depresi tu autoři chápou jako dlouhodobou či krátkodobou reakci, která souvisí s určitou situací v životě jedince. Projevem může být skleslá nálada, málo energie a aktivity, období bez radosti, zhoršená koncentrace, snížená důvěra a sebedůvěra, pocit viny, skeptický pohled na budoucnost apod.

Suicidální klient (tedy klient, který přemýšlí nad sebevraždou) – pokud má klient vymyšlený časový plán a způsob sebevraždy, hrozí nadměrné riziko. Klientovi s takovými sklony musí poradce věnovat zvýšenou pozornost a nechat ho vypovídat se.

Nedobrovolný klient – do poradny přichází bez vlastní motivace, klient si problémy mnohdy ani neuvědomuje. Klienta do poradny vysílá například lékař, soud, škola, rodina. Autoři se odkazují na Bašteckou, která předkládá základní poučku pro práci s klienty „primum non nocere“, tedy „především neškodit“.

Klient v odporu – odpor zde můžeme chápat ve třech rovinách, tedy 1) jedná se o odpor, ve kterém si klient změnu nepřipouští, 2) klient by rád situaci změnil, neví jak, nebo si je vědomý toho, že ho změna ohrožuje, 3) klient si uvědomuje svůj problém, ale změnu nechce.

I zde je seznam doplněný o mlčenlivého klienta, manipulativního klienta a klienta agresivního, jak už bylo zmíněno výše.

Svoboda v Poradenském dialogu (2012, str. 12) rozlišuje mezi „návštěvou“ a „klientem“. Návštěva si přichází pro odpověď na svou otázku, ví, že setkání bude jednorázové a vesměs chce ubezpečit sama sebe. Naopak klient je bezradný a potřebuje eliminovat svůj problém, tlak problému, přichází tedy něco vyřešit.

2 Cíle poradenské činnosti

Novosad, s odkazem na Drapelu, přejímá jeho obecné cíle poradenství:

- Poradenství pomáhá klientovi rozpoznat příčiny problému a reálně je začal řešit.
- Klient svobodně přijímá své rozhodnutí a je si vědom důsledků.
- Osobní cíle, rozdělené na krátkodobé i dlouhodobé, jsou klientovi jasné.
- Klient poznává a pojmenovává své slabiny i přednosti.
- Poradenství pomáhá dosahovat kladného sebehodnocení a sebedůvěry, klient rozvíjí své schopnosti, včetně schopnosti důvěřovat sobě i ostatním (Novosad, 2009, str. 100).

Trojice Procházka, Šmahaj, Kolařík (2012, str. 21) se též inspirují u Drapely. Jejich poradenské cíle jsou vymezené s ohledem na klientovu situaci takto:

- Prohloubit poznání sebe sama, přijmout svou osobnost i s jejími kladnými i zápornými vlastnostmi.
- Mít potřebné informace, které jsou nutné pro závazné rozhodnutí.
- Objevit a pojmenovat problém i jeho příčiny.
- Pojmenovat reálné plány a dostupné možnosti.
- Přijmout a osvojit si schopnost učinit rozhodnutí.
- Rozvíjet sebe sama, svou osobnost i ke vztahu k ostatním.

Schneiderová (2009, str. 52) rozděluje základní a dílčí cíle poradenského procesu. Tím základním je vyřešení problému klienta, produktivní rozhodnutí a zabránění negativního jevu. Pod dílčími cíli si lze představit podávání selektivních informací, odhalení problému a volba strategií k řešení problému, osvojení si postupu řešení a následné klientovo uvědomění si vlastní situace s ohledem na možnosti a prostředí.

Špatenková (2013, str. 122) ve své knize *Poradenství pro pozůstalé* stanovuje tři základní cíle, které se dají obecně použít u poradenství jako takového:

- podpora ventilace toho, co klienti (pozůstalí) prožívají,
- uvědomění si ztráty a dopady ztráty,
- umožnění katarze.

3 Chyby, kterým je potřeba předcházet

Špatně zvolená poradenská strategie a netaktní jednání, včetně rady mimo dané téma, může klienta poškodit a také odradit od dalšího vyhledávání pomoci, kterou potřebuje. Mezi nejčastější chyby patří (Novosad, 2009, str. 101, 119-120):

- Poradce prosazuje své názory a říká klientovi, co má dělat. Odborník nepřipouští diskuzi a chce vyniknout svými kvalitami.
- Poradce velmi rychle diagnostikuje problém a nepočká si na podstatná fakta, nebo se chopí špatné formulace klientovy myšlenky, na které pak staví.
- Poradce bagatelizuje v tom smyslu, že odborník staví klientův případ mezi mnohé jiné a podobné.
- Poradce se snaží předávat své osobní zkušenosti a problémy, rozhovor je spíše monologem, odborník zapomíná na nutný odstup.

Novosad v další své knize *Základy speciálního poradenství* (2006, str. 71 – 72) doplňuje, že je nutné předcházet tomu, aby se klient uzavíral do sebe, aby se cítil nepochopený a ztratil důvěru k poradci i k systému. Z toho důvodu si poradce musí dávat pozor, aby se neuchýlil k dirigování a dogmatismu. Klient není podřízený a odborník není vyšší autoritou. K již zmíněné bagatelizaci můžeme přidat i zveličování zásluh. Rozhovor by měl být oboustranný, tedy se zpětnou vazbou, nemělo by jít o monolog poradce. K problémům vedou i vědecké či abstraktní pojmy, kterým klient nerozumí. Stejně tak musí poradce brát v potaz celkový kontext a také fakt, že klient je především člověk, nikoli jen jeden z mnoha případů.

Hadj Moussová (2002, str. 20) čerpá v tomto od Matějčka a rozlišuje problém z pohledu velkého nebo malého odstupu.

Z první kategorie lze zmínit rutinu, kdy poradce jen poučuje a hodnotí na základě vlastních představ. Dále je to již zmíněná bagatelizace a vševědoucnost, to se poradce

považuje za nejvyšší autoritu a o klienta se příliš nezajímá. K problémům může patřit také moralizace a záchrana. To se problém příliš zveličuje, aby byla patrná poradcová zásluha.

Z příliš malého odstupu autorka zmiňuje soucit, projekci poradcových vlastních problémů, což znamená i vnucování svých vlastních řešení a identifikaci s klientem, která však vede ke ztrátě nestrannosti.

Parkes, Relfová a Couldricková (2007, str. 68) poukazují na některé problémy poradenství. Například když poradce předstírá, že je zaneprázdněný, než aby odpověděl. Bezmoc v dané situaci nedovoluje uvažovat nad tím, kdo by převzal situaci, která je nad dané síly poradce. Pomáhající musí rozpoznat dopady setkávání, o to víc, když má dopad na něho samotného. Upřímnost je předností, zatímco bagatelizace chybou.

Špatenková (2013, str. 108 – 116) trefně vyjmenovává nejčastější chyby a omyly. V komunikaci je to používání eufemismů, místo přesného pojmenování stavu věci. Chybou také je, když poradce i klient rozpačitě pracují s pláčem. Rozhodně je nutné se vyvarovat neadekvátnímu fyzickému kontaktu. Poradce se musí vyvarovat poskytování planých útěch a udělování dobrých rad. Velkým omylem v celém procesu také je, když chce poradce zachránit všechny a hned, autorka to pojmenovává „hraní si na spasitele“. Důležité je udržet hranice poradenství a vztahu poradce – klient.

Aby se případné problémy v poradenství daly eliminovat, vyjmenovává Špatenková několik stručných pravidel. Poradce neustále pracuje na svém profesním růstu a kultivaci kompetencí. Poradce si uvědomuje, že o úspěchu se nedozví tak rychle a správně, jako o neúspěchu. Poradce respektuje rozhodnutí klienta, který o poradenství nestojí. Poradce pracuje pod supervizí a je si vědomý toho, že je také „jenom člověk“. Dalším důležitým bodem je obecně známé pravidlo, že poradce pomáhá klientovi tak, aby si klient pomohl sám.

Svoboda (2012, str. 26, 33 a 51) upozorňuje na oslabenou pozici klienta, respektive nabádá poradce, aby hned při prvním setkání nezapomínal na projev úcty a zájmu. Prostředí, ve kterém se setkává klient a poradce, by mělo být příjemné, je tedy nutné eliminovat a odbourat přehnanou formálnost. Svou roli také hraje to, kam a na co se klient posadí, jak je prostor uzpůsobený i osvětlený apod. Poradce musí pamatovat na určení jasného a reálného cíle dalších setkávání, nejlépe na konci prvního, tedy

vstupního, rozhovoru. Nesmí se též zapomínat na počet sezení. Po tomto počtu se může vyhodnotit vzájemná spolupráce a přemýšlet nad pokračováním poradenství, nebo nad ukončením kontraktu/zakázky. Autor publikace také zmiňuje profesní selhání ve chvíli, kdy klient získá závislost na poradenství, přesněji řečeno na názoru poradce.

4 Poradenské přístupy

Novosad (2009, str. 103) s odkazem na Gaburu zmiňuje tyto poradenské přístupy:

Dynamický přístup – vymezuje současné chování s odkazem na minulost a nevědomí. Samotný proces je zaměřený na znovuoživení proběhlých emocí a také na rozpory v osobnosti. Využívají se především volné asociace, katarze a vhléd, což slouží jako zrcadlo, které odráží to, co klient do procesu přinesl. Vztah je asymetrický, ve smyslu lékař-pacient. Představiteli jsou Sigmund Freud, Alfred Adler a Carl Gustav Jung.

Behaviorální přístup – hlavní myšlenkou je, že člověk je ve svém vývoji determinován sociálním prostředím. Chování je bráno jako výsledek učení. Poradenství se snaží za použití technik učení, relaxace a asertivity zvolit jiné vzorce chování. Vztah mezi poradcem a klientem odpovídá vztahu učitele a žáka. Mezi představitele tohoto přístupu řadíme Jamese Watsona a Frederika Skinnera.

Experienciální přístup – představuje především práci Carla Rogerse. Vztah mezi klientem a poradcem je symetrický, založený na důvěře a empatii. Poradce vnímá klienta jako aktivní bytost, která má potenciál k dalšímu růstu. Klient rozkrývá své možnosti a učí se je používat.

Eklektické poradenství – jedná se o kombinaci zmíněných přístupů, kdy se poradce flexibilně přizpůsobuje k charakteru problému či typu klienta.

Schneiderová (2009, str. 26) zmiňuje další přístupy ke klientovi:

- Poradenství direktivní
- Poradenství indirektivní – u obojího se odlišuje míra řízenosti klienta.
- Poradenství empatické, které staví na emočním základě, jde tedy o vcit'ování se.

- Poradenství racionální, využívá indukativní a dedukativní postupy myšlení. Indukativní ve smyslu od jednotlivostí k obecnému a dedukativní ve smyslu od obecného ke speciálnímu.

Hadj Moussová (2002, str. 9-13) přináší skvělý přehled poradenských směrů. Sama hned v úvodu seznamu uvádí, že se jedná o nejznámější a nejvýznamnější směry, které se podílí na podobě současného poradenství u nás i ve světě. Mnohé se shodují s předchozím, proto jen pro doplnění:

Psychodynamický přístup – významné jsou biologické potřeby (např. pud sebezáchovy, sexuální pud), člověk je ovlivňovaný nevědomím. Důraz se klade na raný vývoj a zvládnutí jednotlivých stádií. Jedním z cílů je učinit nevědomé vědomým. K již zmíněným představitelům řadíme také Erika Eriksona a Ericha Fromma.

Behavioristický směr – ukotvení najdeme u behavioristické psychologie, tedy u psychologie chování. Determinace člověka vychází ze sociálního prostředí, chování je pochopitelné pouze v sociálním kontextu. Problémy způsobuje naučené nevhodné chování. Nápravy lze dosáhnout díky relaxaci, asertivitě a přeučením špatných vzorců chování, při splnění úkolu by měla přijít odměna. Tato technika se osvědčuje zvláště u dětí. Ke zmíněným představitelům lze doplnit Carla Thoresena a Edwarda Thorndikea.

Poradenství zaměřené na člověka/klienta – pozitivní a optimistický vhléd do situace, člověk má potenciál rozvíjet se pozitivně. Carl R. Rogers a jeho nedirektivní na klienta orientovaná terapie je téměř synonymem. Někdy se používá i označení terapie rozhovorem. Důraz je kladený na přítomnost, na sebepojetí jedince a na soulad mezi reálným Já a ideálním Já.

Humanisticko-existenciální směr, známý jako logoterapie – člověk hledá smysl ve zdánlivě nesmyslném světě, důraz je kladený na nekonečně mnoho možností života člověka. Hlavním představitelem je Viktor Frankl, který respektuje člověka jako jedinečnou bytost. V úvahu se berou objektivní fakta, tak i subjektivní prožívání světa. Problémy a otázky vznikají tehdy, když klient nenachází odpovědi na základní lidské otázky, na paradoxy typu „žijeme, abychom zemřeli“. Důležitý je vztah mezi poradcem a klientem a právě osobnost poradce hraje významnou roli.

Terapie realitou, též skutečnostní terapie – minulost není až tak důležitá, klient koná teď, rozhoduje sám za sebe v realitě světa, člověk si uvědomuje hodnoty, zodpovědnost a důsledky svých rozhodnutí. Tím se naplňují tyto základní potřeby, tedy milovat a být milován a vědět, že jsme užiteční. Zakladatelem terapie realitou je William Glaser, který neuznává duševní choroby, protože podle něj jde o nedostatek zodpovědnosti.

Rodinné poradenství – představiteli jsou Paul Watzlawick, který klade důraz na komunikaci a rodinné komunikační vzorce, a Virginie Satirová, která poutá svůj zájem na rodinu a principy jejího fungování. Ty se ve způsobu komunikace projevují a mohou být ovlivněné. Důležitá je zdravá funkce rodiny a rovnováha uvnitř rodinného systému. Problém nastává, pokud se rodinné pojetí světa liší od okolí a tím vznikají konflikty. Rovnováha uvnitř rodiny je narušená, pokud se obnova hledá tím, že někoho ze členů tlačí k patologickému jevu.

Velice podobné dělení přístupů, jaké bylo výše uvedené, přináší i trojice autorů Procházka, Šmahaj, Kolařík (2012, str. 13 – 14), proto opět pro doplnění:

Gestalt přístup – důraz se klade na přítomnost, zároveň se však nepopírá minulost a budoucnost. U tohoto přístupu je důležité klientovo uvědomění si svého emocionálního já. Samotný proces je zaměřený na klientův růst.

Transakční analýza – analyzuje se chování, resp. pochopení chování a klade se důraz na zodpovědnost klienta, který je vedený ke zdravému sebevědomí.

Systemický přístup – jak název napovídá, tento přístup zahrnuje systémy, ve kterých se problém odehrává, kde problémy vznikají a jak se vzájemně ovlivňují.

Narativní přístup – klient vypráví svůj životní příběh, který je poté převyprávěný a důraz se klade na význam jednotlivých událostí.

Pro další studium vybraných přístupů se hodí nahlédnout i do dalších publikací, například do knihy Teorie a praxe poradenské psychologie (Procházka a kol. 2014, str. 19 – 23). Autoři zde používají poněkud jiné, přitom podobné názvosloví. Z celé kapitoly jen namátkou: Psychoanalytický (freudovský) přístup, Individuální

psychologická koncepce A. Adlera, Racionálně-emoční přístup, Eklekticko-integrativní přístup.

5 Modely poradenského procesu

Schneiderová (2009, str. 53-56) velmi přehledně vybírá několik modelů poradenského procesu. Autorka vychází například z publikace Ivana Úlehly Umění pomáhat. Celá její kniha je dělená na kapitoly:

- příprava,
- otevření,
- dojednávání,
- průběh,
- ukončení.

Sama Schneiderová (2009, str. 55) uvádí 5 fází, které následně změnila a upřesnila na 7, takto:

- vstupní,
- diagnostická a analytická,
- poradenská,
- terapeutická (orientace na vyvolání změny u klienta),
- ukončení.

Následně

- úvodní,
- diagnostická a analytická,
- intervenční,
- ukončení,
- zhodnocení.

Matoušek (2003, str. 87-89) zmiňuje další jméno a další několikastupňové modely.

R. R. Carkhuff vychází z myšlenek Carla Rogerse a nastavil třístupňový model, tedy:

- vyšetření,
- porozumění,
- konání (akce).

L. M. Brammer zakládá na předchozím modelu, ale místo tří stupňů staví rovnou osm:

- zahájení,
- posuzování,
- uspořádání,
- vztah,
- objasnění,
- upevnění,
- plánování,
- ukončení.

Průběh poradenského procesu popsal i M. O. McMahon, který je zastáncem přístupu nazývaného řešení problému:

- navázání vztahu,
- shromažďování informací, popis problému,
- stanovení cílů, plány jednání,
- vlastní průběh řešení, smíření se s okolnostmi, které nelze ovlivnit,
- zhodnocení a zpětná vazba.

Hadj Moussová (2002, str. 16) má fázi pět a dodává, že vždy je nutné uzavřít jednu fázi a teprve poté přejít na další:

- seznámení,
- diagnóza,
- volba cíle a alternativ řešení,
- klientovo rozhodnutí,
- podpora klienta poradcem.

O rozmanitosti poradenského procesu se zmiňuje i trojice Procházka, Šmahaj, Kolařík (2012, str. 22 – 24). V procesu poradenství jsou stanovené fáze, kdy jedna navazuje na druhou. Nelze postoupit dále, pokud jedna z nich nebyla vyřešená, nebo správně naplněná. Fáze jsou celkem čtyři, a to:

- navázání vztahu, obecné zjištění, proč klient vlastně přišel
- diagnostika problému
- hledání řešení

- klient se rozhodne, poradenský proces se ukončí

Fraser (2010, str. 23 – 28) poukazuje na to, že vztah mezi klientem a terapeutem (poradcem) je během úspěšného procesu proměnlivý a zároveň je vnímán jako osobní, živý, podporující a přátelský. Samotným procesem je:

Nasměrování a vzájemný vztah – poradce má svou vizi, kterou klientovi představí. Vznikající vztah je velmi důležitý pro formování diskuzí a pro klientovo chování a myšlení. Ke zmírnění případné úzkosti přispívá třídění pocitů a postojů.

Náprava a plánování – jistou podmínkou v této fázi je, že klient s naprostou přesností umí pojmenovat problém a vnímá sám sebe. Dosáhnout toho lze například tím, že klient hovoří nahlas a poradce reflektuje.

Aplikace programu – klient je ve svém problému plně orientovaný a stanoví si cíle, kterých chce dosáhnout. Výsledky poradenství pak umí uplatnit v každodenním životě, aniž by bylo nutné poradenský vztah udržovat.

6 Komunikace v poradenství

Dle Novosada (2009, str. 125-128) je poradenství nutně založené na komunikaci. Komunikaci lze v autorově pojetí brát jako sdělování informací. Kvalita komunikace ovlivňuje celý poradenský proces od samého začátku, musí se dbát na respekt, důvěru i rovnoprávnost. Základem úspěšné komunikace je naslouchání, ze kterého pramení empatie. Autor rozlišuje komunikaci na přímou a nepřímou, verbální a neverbální, fixovanou a nefixovanou.

Přímá komunikace – tváří v tvář.

Nepřímá komunikace – využívá symbolu a celého systému symbolů, zakládá na symbolickém kontaktu.

Verbální – používají se slova, jazyk.

Neverbální – komunikace se zaměřuje na pohyby těla, na mimiku, gesta, intonaci hlasu, prostorové vnímání a dalšími atributy, jako je např. oblečení, módní doplňky atd.

Fixovaná – sdělené informace jsou fixované, tedy zaznamenané, lze s nimi kdykoli pracovat.

Nefixovaná – bezprostřední, na rozdíl od fixované nebere v potaz časoprostor, jednat se může o telefonický hovor, rozhlasovou zprávu apod.

V samotném poradenském procesu si poradce musí uvědomovat, že vyřčená informace je vždy vnímaná subjektivně, tedy z pohledu klienta a poradce, každý používá svou optiku. Poradce se musí věnovat srozumitelné komunikaci, dát rozhovoru pevný základ a vyhnout se poruchám komunikace. Předcházet tomu se dá srozumitelným jazykem a srozumitelnými symboly.

Téměř totožné dělení Libor Novosad používá i ve své další knize Základy speciálního poradenství (2000).

Publikace Komunikační dovednosti (Schneiderová, Schneider, 2010, str. 10) vysvětluje komunikaci jako vzájemnou výměnu obsahu sdělení mezi tím, kdo sděluje a tím, kdo přijímá. Informace se přenáší prostřednictvím komunikačního kanálu. Autoři uvádějí takzvaný vícekanálový způsob sdělování, tedy vnímají, „co“ se sděluje a „jak“ se to sděluje. Tím se dostávají do dělení typu kanálů na verbální (slovní), neverbální (mimoslovní) a přidávají i komunikační čin (Schneiderová, Schneider, 2010, str. 18-19, 33-35).

Neverbální komunikaci, též neverbální chování, vnímáme jako řeč těla. Správné klíčování neverbální komunikace je skvělý základ pro doplnění samotného verbálního obsahu. Neverbální komunikací lze sdělovat a předávat emoce, hodnocení, postoje i názory. Prostředky neverbální komunikace podtrhávají nebo mění smysl sdělení a také dávají zpětnou vazbu. Autoři vyjmenovávají tyto druhy komunikace:

Vizika – oči, pohledy.

Mimika – výraz obličeje, tváře.

Kinezika – pohyb těla, končetin i hlavy.

Gestika – sdělování gesty, která jsou vázaná na určitou kulturu.

Haptika – doteky, tělesný kontakt.

Proxemika – vzdálenost, přibližování i vzdalování.

Dále úprava zevnějšku, hlasitost sdělení, modulace hlasu, dýchání, frázování atd.

Verbální komunikací se v této knize rozumí psaná i zvuková forma řeči, důležitý je tedy jazyk a slova v mluvené i psané podobě. Zajímavé je vnímat rozdíl mezi rozhovorem a dialogem. Zatímco do rozhovoru se zapojuje mluvčí a naslouchající a tyto role se

vyměňují, tak v dialogu se odhaluje smysl sdělení, tedy zapojení účastníci se snaží nalézt základ, tedy „jádro věci“.

K dobrým zásadám verbální komunikace řadí autoři tato pravidla:

- mluví vždy jen jeden, který informace sděluje stručně, věcně a logicky,
- používají se spíše kratší a srozumitelné věty,
- pro objasnění jsou vhodné příklady a příměry,
- omezují se příkazová a zákazová slova, stejně tak zbytečné vsuvky,
- nutné je uzpůsobit sdělení posluchačům, správně dýchat, frázovat, intonovat a mluvit přiměřeně rychle a nahlas.

Verbální i neverbální komunikaci popisuje i kolektiv autorů Procházka, Šmahaj, Kolařík (2012, str. 27-35), ovšem z trochu jiného pohledu, než bylo dosud uvedeno.

U kapitoly „verbální komunikace“ se čtenář dozvídá spíše o fázích průběhu rozhovoru, s důrazem na záznam rozhovoru a ukončení. Zajímavé jsou však komponenty dialogu:

Aktivní naslouchání – je považované za základ úspěšné komunikace. Poradce musí umět ve správnou chvíli vstoupit do hovoru, stejně tak dát najevo, že vnímá a poslouchá. Klienta vybízí k dalšímu vyprávění. Jistým rizikem je takzvané selektivní naslouchání, kdy si poradce či klient vybírá jen určité části rozhovoru a vzniká „dvojkolejná komunikace“. Aktivnímu naslouchání se dle autorů dá naučit.

Práce s otázkami – dobře kladené otázky přinášejí další informace, jen je nutné hlídat, aby poradce nekladl otázky složité a zavádějící. Hodí se postupně kladené otázky, které dávají prostor na souvislé vyjádření se. Klienti bývají citliví na intimní dotazy, ty by měly být dobře formulované a načasované. Práce s otázkami platí i pro klienty, kteří by měli vědět, že se mohou ptát na vše, co je zajímavé, aby se ujistili, že chápou slova poradce.

Poznámka: Zmínění autoři, tedy Procházka, Šmahaj a Kolařík ještě s Martinem Lečbychem vydali knihu Teorie a praxe poradenské psychologie. Na stranách 52 a 53 doplňují kapitolu „Práce s otázkami“ na otázky otevřené a zavřené. Další dělení je následující:

Otevřené otázky – mohou být přímé, nepřímé, hypotetické, konkretizující, sondující, motivační, rozvíjející, zavádějící, konstruktivní a také protiotázka.

Uzavřené otázky – alternativní, sugestivní, potvrzující či kontrolní, řečnické, zaobalené a vedoucí k nucenému výběru.

Jazyk v poradenství – základem je jasné a srozumitelné vyjadřování, v potaz se bere klientova kapacita pochopit tok vyslovených slov. Poradce se setkává s různými cílovými skupinami, proto musí umět „měnit jazyk“. Jinak bude hovořit s dítětem a dospělým, stejně tak s určitou skupinou, např. s bezdomovci, narkomany atd.

Akceptace – akceptace klienta, jeho problémů a pocitů, je v efektivní komunikaci nutností. Akceptace však neznamená ztotožnění se, poradce respektuje klientův názor, postoj či pocit.

Empatie – autoři vnímají empatii jako vcítění se do toho, co klient prožívá. Zároveň dodávají, že poradce si musí držet odstup.

Kongruence – kongruencí je myšleno (ne)protiřečení si, z čehož by mohl být klient zmatený a ještě více by znejistil. Snahou o kongruenci je propojení verbální a neverbální komunikace.

Obsáhle je zpracovaná část, která se věnuje neverbální komunikaci v poradenském procesu. Neverbální komunikace je starší než verbální. Autoři čerpají ze Scherera, který tvrdí, že *neverbální komunikace může tu verbální nahrazovat, zvýrazňovat, odporovat jí a měnit její význam.*

Do neverbální komunikace můžeme řadit:

Gestikulace – jedná se o komunikaci pomocí rukou. Rozdíly najdeme mezi jednotlivými národy a v různých situacích.

Haptika – komunikace dotykem. V naší společnosti je ukotvené podávání ruky. To může mnohé naznačit, například, že podáním ruky poradenství začíná a také končí. Vypozorovat lze také nejistotu, obavu, strach, nadřazenost, nervozitu atd.

Mimika – komunikace mimikou probíhá ve tváři, zapojuje se čelo, ústa, zuby, lícní svaly, brada atd. Velmi dominantní postavení mají oči, respektive pohledy očí.

Zajímavý je údaj, který najdeme na str. 33, tedy že *poradce by se měl do tváře klienta dívat přibližně 60 % času sezení.*

Proxemika – fyzická blízkost a několik stanovených sfér, tedy sféra intimní (do 30 cm), osobní (do 70 cm), sféra sociální (v rozmezí 1,5 až 3 m) a sféra veřejná (od 3,5 m a výše). Dalším termínem v této oblasti je teritorialita, tedy zabránění určitého prostoru, který si jedinec chrání.

Posturologie – poloha těla, například přesná poloha těla v sedu.

Kinezika – pohyb. Poradce pozoruje, co klient při rozhovoru dělá se svým tělem, rukama, nohama. Svalová relaxace může pomoci od úzkosti a napětí.

Produkce – úprava zevnějšku je pro neverbální komunikaci velmi důležitá, konkrétně může jít o oblečení, účes a doplňky.

Pláč – v poradenském procesu má pláč své pevné místo a bývá projevem důvěry. Zkušený poradce umí také pracovat s pláčem, který plní spíše manipulativní funkci.

Pokorná (2010, str. 24 – 25, 31 – 32) předává čtenářům doporučení pro verbální i neverbální komunikaci.

Ad verbální, např.:

- Hlídat si, aby komunikace probíhala s osobou, které se téma týká, tedy nikoli s doprovodem či jinou osobou.
- Důležité je zajištění pocitu bezpečí a jistoty.
- Je nutné znát cíl, kterého je potřeba dosáhnout.
- Všichni zúčastnění musí znát svou aktuální roli, např. poradce a naslouchající.
- Mluvčí by se měl zbavit zbytečných a neurčitých slov, včetně takzvaných slovních parazitů.
- Hlasitý projev a křik není správný. Stejně tak se musí najít soulad mezi rychlým a pomalým tempem řeči.
- Mnohdy se vyplatí chvíli mlčet a vyčkat, než projevít nejistotu, nebo sáhnout po nepřesných myšlenkách.

- Nikdo ze zapojených do rozhovoru by se neměl bát říct, že nerozumí nebo nechápe význam slova, proto žádá o další vysvětlení a přiblížení.

Ad neverbální, např.:

- Důležitá je znalost prvků neverbální komunikace, správné vyhodnocení a například i nutnost respektovat teritorialitu.
- Míra gestikulace a mimiky nesmí být přehnaná, aby nepůsobila agresivně, nepříjemně, chladně či odměřeně.
- Obě komunikující strany by se měly pokusit o kongruenci, tedy o jednotu mezi verbální a neverbální komunikací.
- Jistá gesta mohou být v jiných kulturách vnímaná odlišně, proto je dobré se rizikovým gestům vyhnout úplně.
- První dojem tvoří cca 60 procent z celkového dojmu, přesto by toto zjištění nemělo být dominantní. Pokud některý neverbální prvek není srozumitelný, je dobré si význam ověřit i slovně.

Autorka zmiňuje i možné bariéry v komunikaci se seniory (Pokorná, 2010, str. 53).

Interní bariéry – pramení ze schopností a dovedností seniora, stejně tak z jeho zdravotního stavu. Panuje tu jistá obava z neúspěchu, nepřípravenost, psychické nepohodlí a negativní emoce.

Externí bariéry – jsou dané prostředím a jeho uspořádáním, řadíme sem i hluk, ruch a šum, přesycenost informacemi, vyrušení a rozptylování, neschopnost a nemožnost naslouchat.

Marcela Hauke (2014, str. 83 – 88) je přesvědčená, že pod pojmem komunikace v sociálních službách se rozumí rovnocenný, nedirektivní a partnerský přístup. Cílem je zjistit potřeby, možnosti a schopnosti klienta. Dle autorky musí být komunikace vždy otevřená, bez lží a se zajištěným bezpečným prostředím pro všechny strany.

Zajímavé je autorčino procentuální vyjádření komunikace. Verbální část, tedy to, CO se říká, je vnímaná asi z 10 procent. Více záleží na tom, zda jsou informace podávány věrohodně. Pro ještě přesnější vyjádření se autorka inspiruje v knize A. Schopenhauera Umění naslouchat a být slyšet. 50 procent sdělené informace najdeme ve tváři, v očích, 40 procent tvoří hlas, intonace a plynulost a zbývajících 10 procent je obsah sdělení.

Důležité místo v knize Marcely Haukce má aktivní naslouchání s konkrétními metodami, tedy s oceňováním, parafrázováním, zrcadlením emocí a shrnováním.

Hauke zmiňuje zlaté pravidlo srozumitelné komunikace, které zakládá na:

- jednoduchosti,
- uspořádanosti,
- stručnosti,
- a podnětnosti, tedy emoční stránce sdělení.

Při komunikaci se seniory je vhodné pamatovat na snížené smyslové funkce, především na sluch a zrak. Komunikaci také ovlivňuje celkový zdravotní stav a demence. Při ní dochází ke snížení nebo ke ztrátě dalších funkcí.

Autorka nabádá, aby se při komunikaci se seniory hovořilo přiměřeně nahlas, artikulovalo se, používal se vhodný slovník, přizpůsobilo se tempo řeči a obecně panovala trpělivost.

7 Statistické údaje ke stárnutí populace dle ČSÚ, vybraná data

Další část této práce přináší údaje Českého statistického úřadu, které dokazují stárnutí populace. První tabulka je zaměřená pouze na statutární město Jablonec nad Nisou, druhá na takzvaný správní obvod obce s rozšířenou působností Jablonec nad Nisou a třetí na Liberecký kraj. Data jsou platná pro roky 2016, 2017 a 2018. V době vzniku této práce nebyla data pro rok 2019 k dispozici.

Tabulka 1 Věkové složení obyvatelstva města Jablonec nad Nisou, vybrané údaje

stav k 31. 12.			
Rok	2016	2017	2018
Celkem	45 702	45 771	45 802
v tom ve věku:			
65–69	3 319	3 217	3 203
70–74	2 393	2 600	2 738
75–79	1 505	1 601	1 728
80–84	922	945	957
85+	894	902	909
65 a více celkem	9 033	9 265	9 535
Průměrný věk obyvatel	42,0	42,2	42,4

Zdroj: ČSÚ, města a obce, 2020.

Tabulka 2 Věkové složení obyvatelstva SO ORP Jablonec nad Nisou, vybrané údaje

stav k 31. 12.

Rok	2016	2017	2018
Celkem	55 692	55 891	56 094
v tom ve věku:			
65–69	3 950	3 841	3 829
70–74	2 856	3 119	3 287
75–79	1 747	1 859	2 018
80–84	1 085	1 109	1 113
85–89	700	702	710
90–94	281	283	291
95 a více	50	60	59
65 a více celkem	10 669	10 973	11 307
Průměrný věk obyvatel	41,8	41,9	42,1

SO ORP = správní obvod obce s rozšířenou působností

Seznam měst: Bedřichov, Dalešice, Jablonec nad Nisou, Janov nad Nisou, Josefův Důl, Lučany nad Nisou, Maršovice, Nová Ves nad Nisou, Pulečný, Rádlo, Rychnov u Jablonce nad Nisou

Zdroj: ČSÚ, správní obvod Jablonec nad Nisou, 2020.

Tabulka 3 Věkové složení obyvatelstva Libereckého kraje, vybrané údaje

stav k 31. 12.

Rok	2016	2017	2018
Celkem	440 636	441 300	442 356
v tom ve věku:			
65–69	31 555	30 974	30 216
70–74	22 071	24 429	25 934
75–79	13 318	14 149	15 363
80–84	8 708	8 548	8 623
85–89	5 310	5 387	5 438
90–94	2 053	2 031	2 024
95 a více	302	367	400
65 a více celkem	83 317	85 885	87 998
Průměrný věk obyvatel	41,8	41,9	42,1

Zdroj: ČSÚ, kraj, 2020.

Empirická část

8 Výzkumný projekt

8.1 Cíl práce

Cílem empirického výzkumu této bakalářské práce je zjistit potřebnost sociálního poradenství pro seniory v Jablonci nad Nisou. Senioři tvoří velkou skupinu populace. Vzhledem ke své životní etapě se zákonitě dostávají do situací, ve kterých potřebují určitou měrou využít poradenství k možnosti zorientování se ve složitosti svého žití a tuto situace co nejlépe následně řešit. V Jablonci nad Nisou přitom poradna/poradenství naplňující tuto podstatu pro seniory dosud neexistuje. Cílem je potvrdit či vyvrátit názor, že senioři tuto službu s poradenským zaměřením ve městě chtějí a potřebují a dle toho zvážit a navrhnout další opatření.

8.2 Výzkumný problém

Při definici výzkumného problému si klademe otázku, zda by senioři uvítali sociální poradenství v Jablonci nad Nisou, respektive otázku: „Jaká je poptávka z oslovené skupiny seniorů po sociálním poradenství ve městě?“ Jak bylo zmíněno v textu výše, v nabídce služeb v Jablonci nad Nisou takováto služba pro seniory chybí. Dotazníkové šetření v jistém smyslu předkládá osloveným seniorům variantu v podobně poradenské činnosti, která by jim pomáhala se lépe orientovat v běžných a náročných životních situacích a odpovídala by na otázky z oblastí, které je nejvíce zajímají.

8.3 Výzkumné otázky

Dotazníkové šetření hledá u respondentů odpovědi na následující otázky:

Jak velká část, tedy kolik lidí, z vybrané skupiny potřebuje ve svém životě radu?

Kdo patří do skupiny, která naopak radu nepotřebuje?

Kdo dosud nahrazuje absenci sociální poradny, na koho se senioři obracejí?

V jakých tématech se potřebují senioři lépe orientovat, jakých témat se dotazy týkají?

Z jakých zdrojů senioři nejčastěji čerpají?

8.4 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek bylo nutno konkretizovat. Ze základního souboru vznik soubor výběrový, z něho los určil, která konkrétní skupina se do šetření zapojí (Gavora, 2000,

str. 60-61). Výhodou je, že všechny výběrové vzorky byly pro základní soubor reprezentativní (Reichel, 2009, str. 86).

Základním souborem jsou senioři žijící v Jablonci nad Nisou, respektive ve správním obvodu obce s rozšířenou působností (SO ORP), jedná se o Bedřichov, Dalešice, Jablonec nad Nisou, Janov nad Nisou, Josefův Důl, Lučany nad Nisou, Maršovice, Nová Ves nad Nisou, Pulečný, Rádlo a Rychnov u Jablonce nad Nisou (ČSÚ, správní obvod Jablonec nad Nisou, 2020).

Autor předložené bakalářské práce v době jejího vzniku pracuje jako specialista pro volnočasové aktivity seniorů v Centru sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p.o. (dále CSS). Ve své profesi se setkává s konkrétní cílovou skupinou, jedná se o seniory ve věku 60+, kteří žijí v SO ORP Jablonec nad Nisou, laicky řečeno na Jablonecku (Centrum sociálních služeb, aktivity seniorů, 2020).

Výběrovým souborem jsou tři konkrétní skupiny seniorů, které pro své aktivity využívají prostory CSS. Jedná se o Dia club senior, Senioři ČR Jablonec nad Nisou a senioři, kteří se na podzim roku 2019 zapojili do vzdělávací aktivity Akademie seniorů. Tento výběr byl uskutečněný losem, dále byl ve hře Klub jabloneckých seniorů, TJ Kardio, Klub seniorek při Českém svazu žen, seniorský pěvecký soubor Izerína, seniorská taneční skupina Šarm, klub seniorů (KS) Novoveská, Palackého, Kokonín a Boženka a senioři, kteří chodí trénovat šipky a kuželky (Centrum sociálních služeb Jablonec nad Nisou, aktivity seniorů, 2020). Výše zmíněné platí pro dotazníkové šetření. Rozhovory pak byly připravené pro vedoucí jednotlivých klubů seniorů, losem byla vybrána vedoucí XZ z klubu č. 1 a vedoucí YZ z klubu č. 2 (poznámka: v rámci GDPR jsou přesná jména a názvy kluby anonymizovaná).

Dle výše uvedených skupin je možno specifikovat výběr zkoumaných objektů. Jak uvádí Reichel (2009, str. 75-83), v této monografické studii se jedná o náhodný pravděpodobnostní výběr prostý. Každý senior z uvedeného základního výběru měl stejnou šanci zapojit se do šetření. Konkrétní skupinu tvořil los, jak již bylo uvedeno výše.

Sochůrek a Sluková (2013, str. 53) ve svém textu zmiňují, že pro tvorbu bakalářské práce postačí oslovit 30, maximálně 50 respondentů. Autor této práce se však rozhodl oslovit celkem 100 seniorů z uvedených skupin. S tímto rozhodnutím souvisí i fakt, že zvolená šíře, tedy počet respondentů, dostatečně reflektuje zkoumanou populaci (Reichel, 2009, str. 86). Očekávalo se, že ze sta rozdaných dotazníků bude návratnost 80 ks, přitom reálný stav byl 87 navrácených a plně vyplněných dotazníků.

8.5 Metodologie výzkumu

Již výše bylo zmíněno, že hlavní část tohoto empirického výzkumu tvoří data z dotazníku. Dále navazoval připravený rozhovor pro dvě vedoucí klubů seniorů v písemné podobě. Dotazník i otázky rozhovoru jsou uvedené v příloze této práce a jedná se o vlastní dotazník, tedy nikoli převzatý, unifikovaný. Tento model doporučuje také Punch (2008, str. 48), s ohledem na autorská práva, lokální podmínky apod. S odkazem na Dismana (2002, str. 125) se jedná o standardizovaný dotazník, neb dle autora je dotazník z principu vždy standardizovaný. Na to poukazuje i Ferjenčík (2000, str. 196), kdy standardnost znamená, krom jiného, jistou uniformitu přístupu při zadávání testu, v našem případě dotazníku.

Anonymní dotazník byl pro potřeby kvantitativního výzkumu od začátku jasně daný, patří mezi nejčastější metody, což potvrzuje i Sochůrek a Sluková (2013, str. 40). Toto tvrzení se ukázalo správným i v praxi, při sběru dat.

Autor této práce oslovil zmíněné skupiny seniorů (viz výše) tak, že osobně zavítal na jejich setkání (setkání Seniorů ČR, přednáška Akademie seniorů,...) a požádal o spolupráci. Měl dotazníky připravené, nakopírované a zkompletované. Spolu s uceleným dotazníkem rozdal zároveň i propisky. Dotazník má celkem 15 otázek, většina z nich je uzavřených. I toto odpovídá standardizovaným technikám, které předem připravují soubor kategorií, ze kterých respondent vybírá (Disman, 2002, str. 126). Jedna otázka umožnila i odpověď dopsat, jednalo se tedy o otázku otevřenou. Byl to výjimečný případ, nezbytnost (Disman, 2002, str. 150). U části otázek bylo možné volit více odpovědí. Tomu se říká polytomický výběr (Reichel, 2009, str. 103). Uzavřené otázky s možností volby odpovědí dávaly předpoklad, že jedinec vyplní dotazník vcelku rychle, v řádu jednotek minut, což se také dělo. Rozdat a zpětně vybrat dotazníky byla otázka přítomnosti. Celé dotazníkové šetření probíhalo cca 3 týdny, podle harmonogramu setkání jednotlivých skupin.

Praxe ukázala, že dotazník má vysokou validitu, tedy skutečně reprezentuje to, co má reprezentovat (Punch, 2008, str. 59). Pro takové tvrzení lze čerpat z Dismana (2002, str. 62), dle něho validní měření měří to, co jsme měřit zamýšleli.

Písemná forma strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami (Hendl, 2005, str. 173) byla brána jako další názor, konkrétně názor autority z pohledu vedoucích klubů seniorů. Otázky pro oba rozhovory byly stejné. Žádost o poskytnutí rozhovoru proběhla emailovou korespondencí, emailem se také oba rozhovory vrátily.

8.6 Sběr a vyhodnocení dat

Byť autor dotazníku byl osobně přítomný u všech skupin, návratnost nebyla a ani nemohla být stoprocentní. Respektive počet rozdaných kusů se rovnal počtu kusů navracených, nicméně 13 dotazníků bylo neúplných nebo prázdných. Z toho důvodu se data sbírala z celkem 87 kompletně vyplněných dotazníků, jedná se o návratnost 87 procent, což převyšuje i data z odborné literatury. Reichel např. uvádí dostatečnou návratnost 60-70 % (2009, str. 123). Data ze všech 87 kompletně vyplněných a navracených dotazníků bylo potřeba uspořádat a shrnout, následně připravit tabulky s kódováním a také grafy pro přehledné znázornění jednotlivých odpovědí. Toto doporučuje i Gavora (2000, str. 134).

8.7 Výzkumné metody a interpretace dat

V samém úvodu příprav empirické části této bakalářské práce byly vybrány dvě výzkumné metody, dotazník a rozhovor. Odborná literatura se shoduje, že obě patří do kvantitativně orientovaného výzkumu, uvádí tak Sochůrek a Sluková (2013, str. 34), Gavora (2000, str. 99 a 110) a další. Z tohoto pohledu by se dalo očekávat, že takové šetření přinese numerické vyjádření výsledků šetření (Punch, 2008, str. 13). Je potřeba si uvědomit, že dotazník nepracuje jen s čísly, ale také se slovním vyjádřením. Dotazník není vystavěn na základě takzvaného škálování (Hendl, Remr, 2017, str. 94). Je tedy logické a zároveň i přesnější, když se na výsledky šetření bude nahlížet z pohledu kvantitativního i kvalitativního výzkumu. Podobně to své publikaci spojuje i Gavora (2000, str. 31.), který pod kvantitativním výzkumem vidí číslo a pod kvalitativním slovní vyjádření. Podstatné je také Gavorovo tvrzení, že data z kvantitativního výzkumu lze promítnout i do kvalitativní techniky, nikoli naopak (2000, str. 34). Ovšem pokud ke kvantitativnímu výzkumu připojíme i kvalitativní, je nutné najít určitou formu interpretace dat. Účelně se nabízí kódování, jak uvádí Hendl (2005, str. 246). Abychom naplnili propojení mezi kvantitativní a kvalitativní interpretací dat, tak kódování z dotazníků, respektive proměnné, které nám z kódování vyšly, můžeme a musíme porovnávat. Je potřeba komparovat a zjistit vztahy mezi zjištěnými údaji (Punch, 2008, str. 12). Metody výzkumu a interpretace dat se váže k cíli této bakalářské práce. Výsledky jsou ještě doplněné grafickým zpracováním jednotlivých otázek z dotazníku, což má také svou silnou vypovídající hodnotu. Jako neméně důležitě pak působí i srovnání dvou rozhovorů, respektive některých odpovědí z rozhovorů. Dva rozhovory

nelze považovat za kvalitativní údaje, což také nebylo záměrem. Hlavní myšlenkou rozhovorů s vedoucími dvou klubů seniorů v Jablonci nad Nisou je z pohledu autority a osobních zkušeností oslovených též deklarovat potřebnost sociálního poradenství ve městě.

8.8 Dotazník, kódování, vybraná komparace dat, grafické znázornění odpovědí, komparace rozhovorů

Dotazník je uvedený v příloze této práce. Připomeňme, že obsahuje celkem 15 otázek s možností výběru, jedná se tedy otázky uzavřené. Jedinou výjimku tvoří otázka č. 11, kde bylo možné dopsat individuální odpověď. Z velké části vybírali senioři jen jednu možnou odpověď, bylo to celkem v 11 z 15 otázek. Ve zbylých mohly vybírat více možností, odpovědí. Dotazník obsahuje úvod, základní informaci, čeho se týká, pro koho je určený, jaké je hlavní téma, jaká data se zjišťují, jak se má dotazník vyplnit a je zde uvedený kontakt na autora dotazníku a výzkumníka zároveň.

Kódování je v tomto případě jasně definované a přehledné, využívá se čísel a písmen abecedy, přičemž čísla odpovídají číslům otázek a písmena jednotlivým položkám. Pro příklad: otázka číslo 1 má možnosti „muž“ a „žena“, tzn. tato otázka se kóduje 1a = muž, 1b = žena atp.

Výsledky tohoto dotazníku jsou prezentované ve dvojí podobě. Jednou je zmíněné kódování a porovnávání. Zde je však potřeba uvést, že se nekódují veškeré otázky, ale kódování a porovnávání patří jen k vybraným, důležitým bodům, které se vztahují k cíli této bakalářské práce a k výzkumným otázkám. Druhou je samostatné grafické zpracování všech dotazníkových otázek s komentářem. Tím tato studie poskytuje mnoho poznatků, které dokazují, že sociální poradenství pro seniory v Jablonci nad Nisou je potřebné.

8.8.1 Vybrané kódování

Tabulka 4 Samostatně žijící senior versus bezdětnost

Kód	5a	versus	4a
Název kódu	1 člen domácnosti		bezdětní
Počet	61		4

Zdroj: Vlastní výzkum

Na úvod rozboru kódování byla nastolená otázka, zda oslovení senioři mají ve svém okolí někoho, na koho se mohou běžně obrátit. Respektive zda ti, co uvedli, že jejich domácnost má jednoho člena, tedy je samotné, mají další rodinu. Odpověď je v tomto případě uspokojivá. Z 87 navrácených dotazníků uvedlo 61 seniorů, že žijí sami. A z tohoto počtu 61 osob jsou jen 4 bezdětní senioři. Dá se soudit, že senior žijící sám není rozhodně osamocen, protože má rodinu. Na ni se pak může v případě potřeby obracet, i se svými případnými dotazy. Zda rodinné vazby fungují správně a zda jsou senioři s rodinou v kontaktu, je však jiné téma, které by jistě vydalo na samostatnou práci.

Tabulka 5 Bezdětní senioři versus 1 a více členů domácnosti

Kód	4a	versus	5a
Název kódu	bezdětní		1 člen domácnosti
Počet	4		2

Kód	4a	versus	5b
Název kódu	bezdětní		2 členové
Počet	4		1

Kód	4a	versus	5c
Název kódu	bezdětní		3 členové
Počet	4		1

Kód	4a	versus	5d
Název kódu	bezdětní		4 a více členů
Počet	4		0

Zdroj: vlastní výzkum

Další kódování reaguje na předchozí, ovšem z jiného úhlu pohledu. Zjišťuje, kolik bezdětných seniorů z tohoto výzkumu žije samo v jedné domácnosti, tedy nemají nikoho dalšího. Dotazník se neptal, kdo může být tím dalším členem domácnosti, zda je to partner/ka, druh/družka atd. Výsledky jsou též pozitivní, protože z osloveného vzorku seniorů jsou 4 bezdětní a z toho jen 2 žijí sami, další 2 žijí v domácnosti s někým dalším.

Předchozí dvoje kódování se ve své podstatě zaměřuje také na princip subsidiarity. Jak uvádí Krebs (2015, str. 37), je povinností každého si nejdříve pomoci sám, poté dostává

prostor rodina, následně jiná společenství a až v poslední řadě pomáhá stát. Uvedená čísla znamenají, že oslovení senioři mají někoho blízkého, žijí s někým dalším, mají rodinu, což je uspokojivé zjištění. To však neznamená, že by tato skupina nevyužila sociálního poradenství. Jak uvádí Graf 9 této práce, tak valná většina oslovených seniorů potřebuje někdy s něčím poradit. A do této velké skupiny patří i senioři, kteří mají rodinu, nežijí sami a podobně. Cílovou skupinou sociální poradny by jistě byli všichni senioři, bez ohledu na to, zda jsou sami, nebo osamocení.

Pro další poznatky je nejvhodnější zaměřit se na otázky č. 9 a 12 z uvedeného dotazníku. Systém kódování zůstává stejný. Zde se totiž formuje ona důležitá potřebnost a další text se vrací k výzkumnému problému a k výzkumným otázkám této práce. Její autor sebejistě předpokládá a je přesvědčený, že senioři se dostávají do situací, ve kterých potřebují poradit. Z toho důvodu by uvítali sociální anonymní bezplatnou poradnu v Jablonci nad Nisou, jejíž služby by využili oni sami, nebo někdo z jejich okolí. Taková kombinace řečnických otázek je základem, který bylo potřeba potvrdit, či vyvrátit. Výzkumný vzorek se dotazníkem vyslovil, že by sociální poradnu ve městě uvítal, což dokazuje grafické zpracování zmíněných otázek č. 9 a 12. Číselné vyjádření těchto odpovědí ukazuje, že se v oslovené skupině našel někdo, kdo odpovídal záporně. Proto dalším kódováním je nutné zjistit, co mají společného respondenti s odmítavým postojem.

Tabulka 6 Nevznikají situace, kdy je potřeba rada versus pohlaví

Kód	9b	versus	1a
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		muž
Počet	12		2

Kód	9b	versus	1b
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		žena
Počet	12		10

Zdroj: vlastní výzkum

Z 12 seniorů, kteří vyplnili, že u nich nevznikají životní situace, ve kterých by potřebovali poradit, se dle pohlaví dělí v poměru 2:10, tedy 2 muži a 10 žen. Taková

čísla nejsou až tak překvapivá, protože dotazníkové šetření se zúčastnilo obecně více žen, než mužů, viz grafické zpracování otázky č. 1.

Tabulka 7 Nevznikají situace, kdy je potřeba rada versus rodinný stav

Kód	9b	versus	3a
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		svobodný/á
Počet	12		1

Kód	9b	versus	3b
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		ženatý/vdaná
Počet	12		3

Kód	9b	versus	3c
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		rozvedený/á
Počet	12		3

Kód	9b	versus	3d
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		vdovec/vdova
Počet	12		5

Zdroj: vlastní výzkum

Ani toto kódování nedává jasnou a jedinou odpověď, kdo se skrývá pod zápornou odpovědí otázky č. 9. Z toho vyplývá, že rodinný stav nemá vliv na situace, ve kterých potřebují oslovení senioři poradit.

Tabulka 8 Nevznikají situace, kdy je potřeba poradit versus počet dětí

Kód	9b	versus	4a
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		0 dětí
Počet	12		1

Kód	9b	versus	4b
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		1 dítě
Počet	12		2

Kód	9b	versus	4c
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		2 děti
Počet	12		7

Kód	9b	versus	4d
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		3 děti
Počet	12		2

Zdroj: vlastní výzkum

V tomto kódování a porovnávání nacházíme zajímavý fakt, tedy že z 12 seniorů, ke kterým se tato část váže, je 7, kteří mají 2 děti. Můžeme tedy soudit, že senior obklopený rodinou, má někoho, na koho se může obrátit a spolehnout, tudíž se minimalizují situace, ve kterých potřebuje s něčím poradit.

Tabulka 9 Nevznikají situace, kdy je potřeba poradit versus počet členů domácnosti

Kód	9b	versus	5a
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		1 člen domácnosti
Počet	12		8

Kód	9b	versus	5b
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		2 členové domácnosti
Počet	12		4

Zdroj: vlastní výzkum

Toto srovnání doplňuje předchozí část. Pokud porovnáme, že senioři žijí sami v jedné domácnosti a přitom mají rodinu, nejčastěji 2 děti, tak se lze domnívat, že rodinné vazby fungují a rodina je navzájem v kontaktu. To můžeme brát jako pozitivní zjištění. Může se zdát, že se vzdaluje od hlavního tématu, ale je tomu jinak. Lze konstatovat, že pokud mají senioři rodinu a vybudované rodinné vztahy, mají se na koho obrátit a zcela jistě potrvá déle, než by se ve složité situaci obrátili na služby poradny pro seniory. Je zde však na místě připomenout, že jen 12 seniorů nezná situace, ve kterých je potřeba hledat radu. Je to 12 seniorů z 87, tedy jen skromná část osloveného vzorku. Ostatní občas radu potřebují, tedy opět se potvrzuje potřebnost vzniku sociální poradny pro seniory v Jablonci nad Nisou.

Tabulka 10 Nevznikají situace, kdy je potřeba poradit versus zdroj informací

Kód	9b	versus	8a
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		zdroj info - noviny
Počet	12		3

Kód	9b	versus	8b
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		zdroj info - časopisy
Počet	12		3

Kód	9b	versus	8c
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		zdroj info - rozhlas
Počet	12		3

Kód	9b	versus	8d
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		zdroj info - televize
Počet	12		9

Kód	9b	versus	8e
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		zdroj info - internet
Počet	12		5

Zdroj: vlastní výzkum

V této komparaci se trochu dotýkáme mediálního světa a zjišťujeme, kde oslovení senioři se zápornou odpovědí v otázce č. 9 nejčastěji získávají informace. Je to převážně televize a internet. Počet odpovědí v součtu nedá číslovku 12, protože v této otázce mohli senioři vybírat více možností. Dále by se mohlo zkoumat, na jakých televizních kanálech a na jakých webových stránkách senioři získávají informace a zda takový obsah je pro seniorskou veřejnost přehledný, srozumitelný a dostačující.

Tabulka 11 Nevznikají situace, kdy je potřeba poradit versus zájem o vznik poradny

Kód	9b	versus	12a
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		vznik poradny ano
Počet	12		8

Kód	9b	versus	12b
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		vznik poradny ne
Počet	12		4

Zdroj: vlastní výzkum

Velice zajímavé a překvapivé zjištění je, že senioři, kteří se neocitají v situacích, ve kterých potřebují poradit, by však vznik sociální poradny pro seniory v Jablonci nad Nisou uvítali. Pravděpodobně myslí na budoucnost, vnímají potřeby svého okolí a svých vrstevníků. Znamená to tedy, že případný vznik poradny by měl podporu i u aktivních seniorů, kteří mají rodinu, orientují se, mají zdroje informací a nedostávají se do situací, ve kterých potřebují poradit.

Tabulka 12 Nevznikají situace, kdy je potřeba poradit versus využití poradny

Kód	9b	versus	13a
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		využití poradny ano
Počet	12		8

Kód	9b	versus	13b
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		využití poradny ne
Počet	12		4

Zdroj: vlastní výzkum

Tato tabulka jen potvrzuje přechozí zjištění. Seniorská veřejnost vnímá potřebnost sociální poradny, když ne pro sebe, tak pro své okolí. Dá se tak soudit z otázky č. 13 z uvedeného dotazníku, konkrétně ve slovním spojení „nebo někdo ze seniorů z Vašeho okolí“.

Tabulka 13 Nevznikají situace, kdy je potřeba poradit versus zveřejňování častých dotazů

Kód	9b	versus	15a
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		zveřejnění nejčastějších dotazů
Počet	12		6

Kód	9b	versus	15b
Název kódu	nejsou situace, kde je potřeba rada		nezveřejnění nejčastějších dotazů
Počet	12		6

Zdroj: vlastní výzkum

Pokud hledáme, kdo se skrývá pod otázkou č. 9, respektive pod její zápornou variantou, kódovanou jako 9b, tak zde přesnou odpověď nezískáme. Tato skupina se totiž dělí na přesnou polovinu, proto není možné se ani k jedné variantě přiklonit a hledat za takovou myšlenkou větší význam.

Podobně, jako dosud, přistupujeme i k otázce č. 12. Ptáme se, kdo jsou ti 4 senioři, kteří na otázku „Uvítali byste, kdyby v Jablonci nad Nisou vznikla anonymní bezplatná sociální poradna pro seniory“ odpověděli zamítavě. Pro autora této práce a těchto řádků se potvrdil předpoklad, že senioři by takovou poradnu uvítali, že by byla ve městě potřeba. Ze 100 vydaných dotazníků a z 87 plných a zpracovaných odpověděli jen 4 senioři uvedli „ne“ v otázce č. 12. I toto může být silný argument a potvrzení nastalého tématu.

Tabulka 14 Nevítaný vznik sociální poradny versus pohlaví

Kód	12b	versus	1a
Název kódu	nevítám vznik soc. poradny pro seniory		muž
Počet	4		0

Kód	12b	versus	1b
Název kódu	nevítám vznik soc. poradny pro seniory		žena
Počet	4		4

Zdroj: vlastní výzkum

Pro konkrétní skupinu kódujeme rozložení dle pohlaví, tedy možnost pod kódem 12b vybraly jen samé ženy, tedy 4 odpovědi celkem, z toho 4 ženy, 0 mužů.

Tabulka 15 Nevítaný vznik poradny versus počet dětí

Kód	12b	versus	4b
Název kódu	nevítám vznik soc. poradny pro seniory		1 dítě
Počet	4		1

Kód	12b	versus	4c
Název kódu	nevítám vznik soc. poradny pro seniory		2 děti
Počet	4		3

Zdroj: vlastní výzkum

Zde se hodí nahlédnout zpětně do Tabulky 6 a potvrdit si toto zjištění, tedy, že výběr ze zkoumaného vzorku, který je teď středem našeho zájmu, má nejčastěji 2 děti. Zdá se, že tato skupina přepokládá, že se na svou rodinu, v generačním pojetí, může zaměřit. Rodina je tedy nejbližší myslitelná skupina, se kterou se běžné životní situace dají řešit, netřeba tedy hned oslovovat sociální poradnu.

Tabulka 16 Nevítaný vznik poradny versus počet členů domácnosti

Kód	12b	versus	5a
Název kódu	nevítám vznik soc. poradny pro seniory		1 člen domácnosti
Počet	4		3

Kód	12b	versus	5b
Název kódu	nevítám vznik soc. poradny pro seniory		2 členové domácnosti
Počet	4		1

Zdroj: vlastní výzkum

Stejně jako v Tabulce 6 je i tady zřejmé, že vybraná skupina 4 seniorů, má svou rodinu, nejčastěji 2 děti, přitom žije v domácnosti sama.

Tabulka 17 Nevítaný vznik poradny versus zdroje informací

Kód	12b	versus	8a
Název kódu	nevítám vznik soc. poradny pro seniory		zdroj info - noviny
Počet	4		1

Kód	12b	versus	8b
Název kódu	nevítám vznik soc. poradny pro seniory		zdroj info - časopisy
Počet	4		2

Kód	12b	versus	8c
Název kódu	nevítám vznik soc. poradny pro seniory		zdroj info - rozhlas
Počet	4		1

Kód	12b	versus	8d
Název kódu	nevítám vznik soc. poradny pro seniory		zdroj info - televize
Počet	4		4

Kód	12b	versus	8e
Název kódu	nevítám vznik soc. poradny pro seniory		zdroj info - internet
Počet	4		1

Zdroj: vlastní výzkum

Připomeňme, že v této otázce dotazníku mohli senioři vybrat více možností, proto v součtu 8a až 8e vyjde vyšší číslo, než 4. Toto porovnání potvrzuje předchozí zjištění, že nejvíce informací senioři čerpají z televize. Odpovídá to Grafu 8, kde možnost televize jasně dominuje. Oslovení senioři využívají televizi jako hlavní zdroj informací. Můžeme se tedy věnovat i dalším novým otázkám a výzkumu, stejně tak i opatřením, prevenci atd. směrem k seniorské veřejnosti. Jinými slovy jde o to, zda v uvedeném médiu skutečně nachází pravdivé a přesné informace. Ovšem to už je zcela jiné téma.

Tabulka 18 Nevítaný vznik sociální poradny versus zveřejňování častých dotazů

Kód	12b	versus	15a
Název kódu	nevítám vznik soc. poradny pro seniory		zveřejnění nejčastějších dotazů
Počet	4		1

Kód	12b	versus	15b
Název kódu	nevítám vznik soc. poradny pro seniory		nezveřejnění nejčastějších dotazů
Počet	4		3

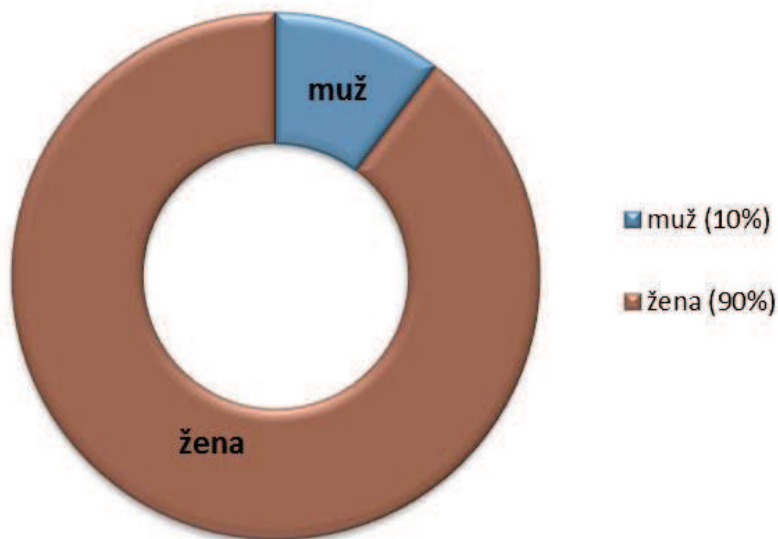
Zdroj: vlastní výzkum

Asi není překvapením, že vybraná skupina čtyř seniorů pod kódem 12b, nechce zveřejňovat nejčastější dotazy jako zdroj dalších informací pro sebe a cílovou skupinu. Zároveň je však potřeba znovu opakovat, že se jedná jen o 4 osoby z celého vzorku, ze všech 87 odpovědí. Je to opět silný argument, převážná většina by totiž takovou poradnu v Jablonci nad Nisou uvítala.

8.8.2 Grafické znázornění odpovědí, včetně komentáře

Následující stránky graficky zobracují jednotlivé odpovědi na otázky dotazníku, to již bez komparace.

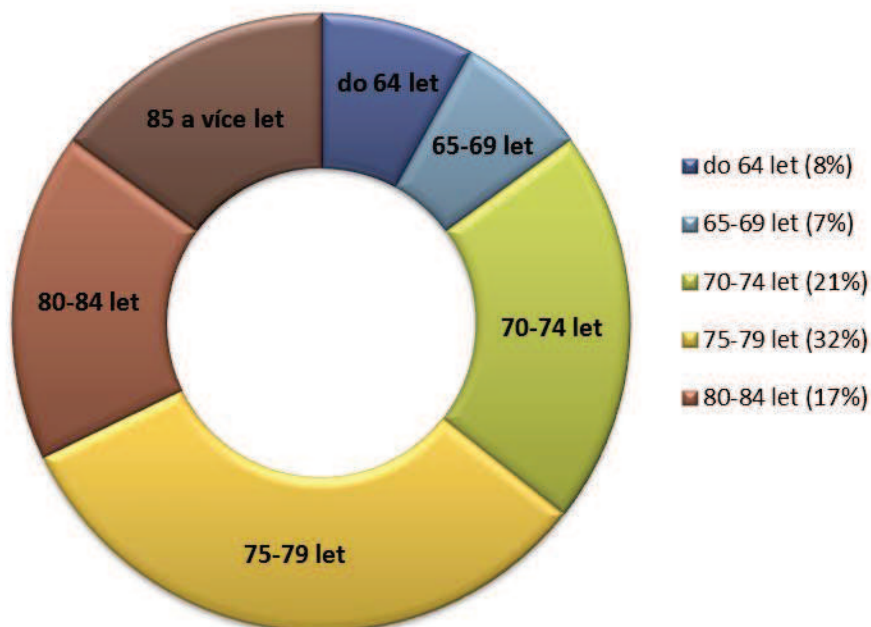
1) **Jste:**



Graf 1 Pohlaví respondentů

Jak již bylo zmíněno, dotazníkového šetření se zúčastnilo 87 seniorů, konkrétně 78 žen a 9 mužů.

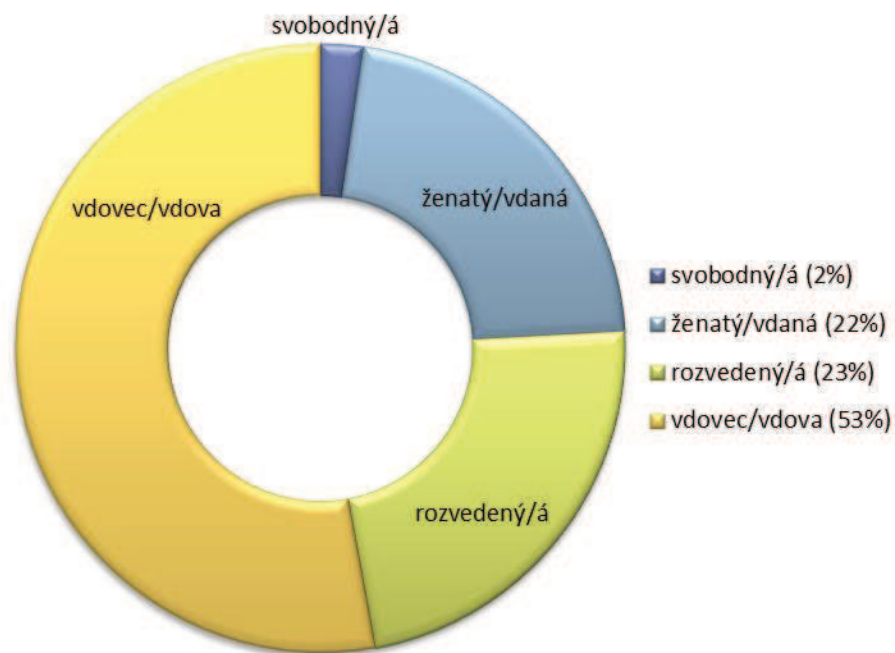
2) **Váš věk:**



Graf 2 Věk respondentů

V osloveném vzorku respondentů bylo nejvíce seniorů ve věkové kategorii 75-79 let, naopak nejméně ve věkovém rozhraní 65-69 let. Z uvedeného grafu vyplývá, že se podařilo oslovit všechny věkové kategorie.

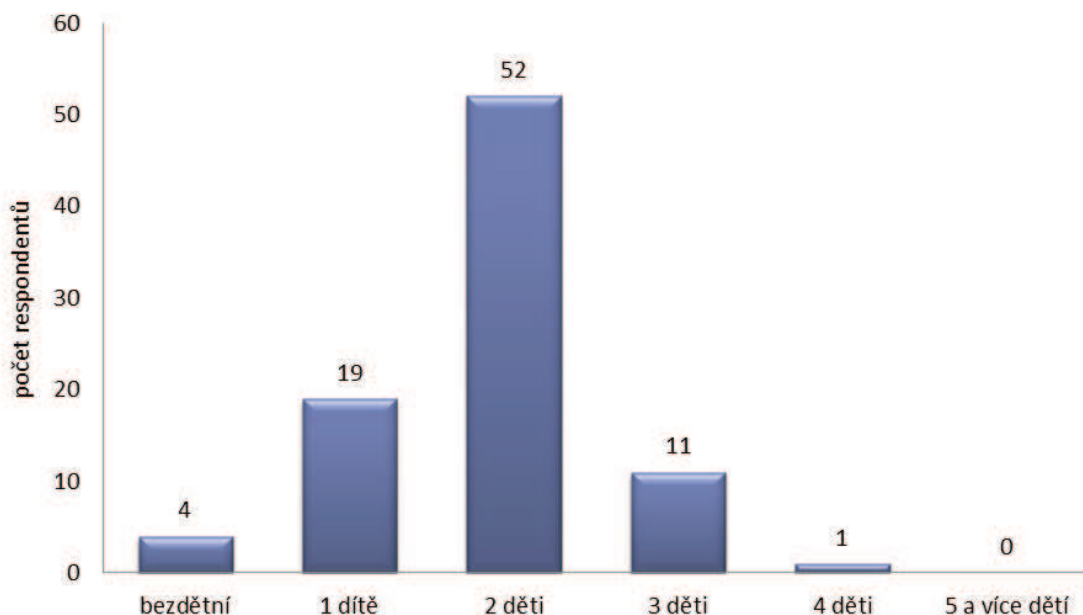
3) Rodinný stav:



Graf 3 Rodinný stav

Z celkového počtu 87 navracených dotazníků vyplynulo, že mezi oslovenými seniory je nejvíce vdov a vdovců. S ohledem na poměr pohlaví jsou to spíše vdovy. Mezi kategorií ženatý/vdaná a rozvedený/a není téměř žádný rozdíl.

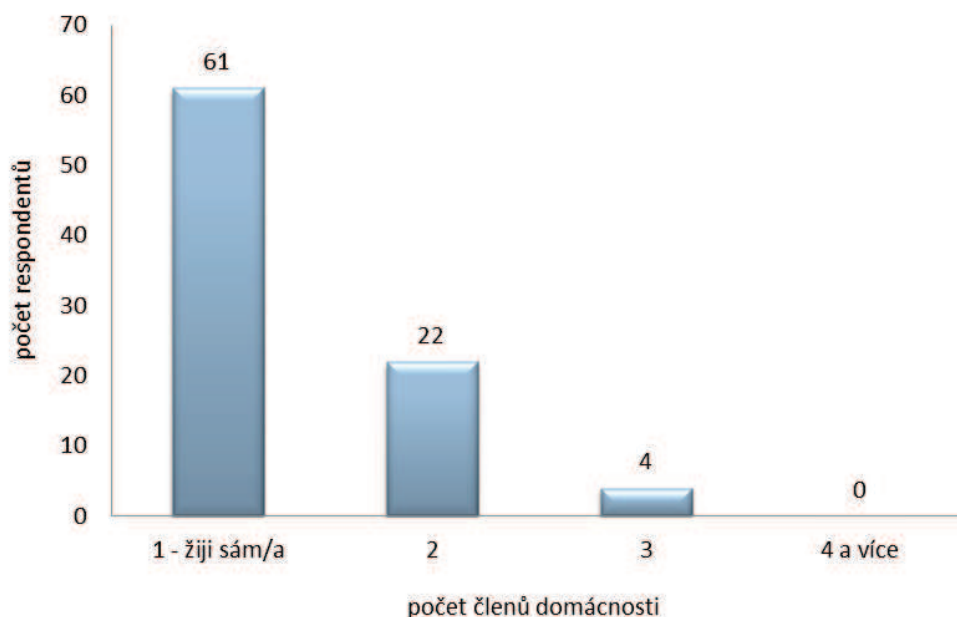
4) Počet dětí:



Graf 4 Počet dětí

Generace oslovených seniorů má nejčastěji 2 děti, celkem 52 z celkového počtu 87 lidí. Naopak možnost 4 a více dětí vybral jen jeden senior/seniorka, více jak 5 dětí nemá nikdo z oslovené skupiny.

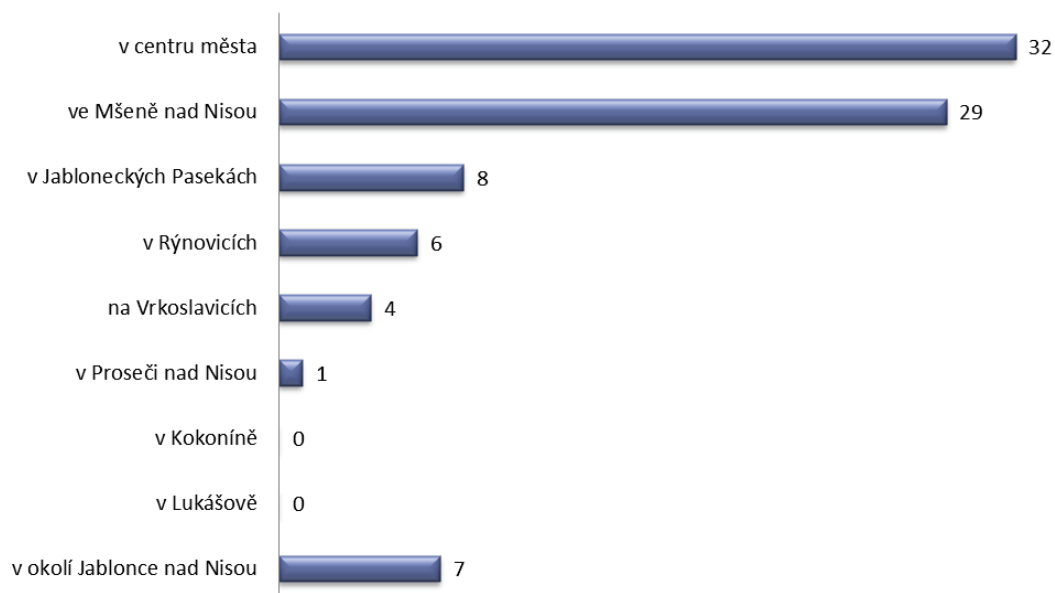
5) Kolik členů má Vaše domácnost?



Graf 5 Počet členů domácnosti

Jasnou převahu v této otázce má možnost „1 – žiji sám/a“, vybralo jí 61 lidí, což činí 70 % z dotázaných.

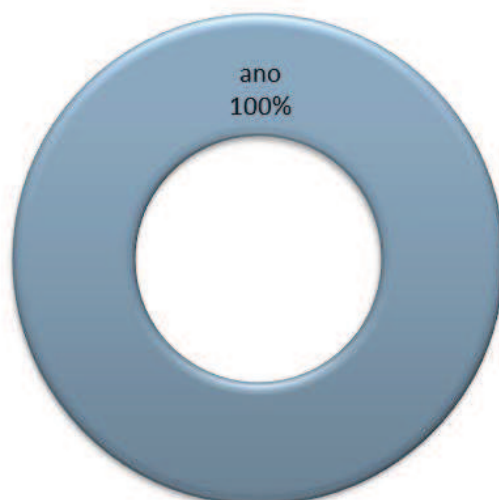
6) V Jablonci nad Nisou bydlíte:



Graf 6 Bydliště

Uvedené části města vychází z webových stránek statutárního města Jablonec nad Nisou (SMJN), dostupné z <https://www.mestojablonec.cz/cs/mesto/o-meste.html>. Část města zvaná Žižkův vrch není dle SMJN samostatná část, ale součást centra města, resp. Jablonce nad Nisou jako takového. Možností „okolí Jablonce nad Nisou“ je myšlený například Rychnov u Jablonce nad Nisou, Janov nad Nisou, Maršovice, Bedřichov apod.

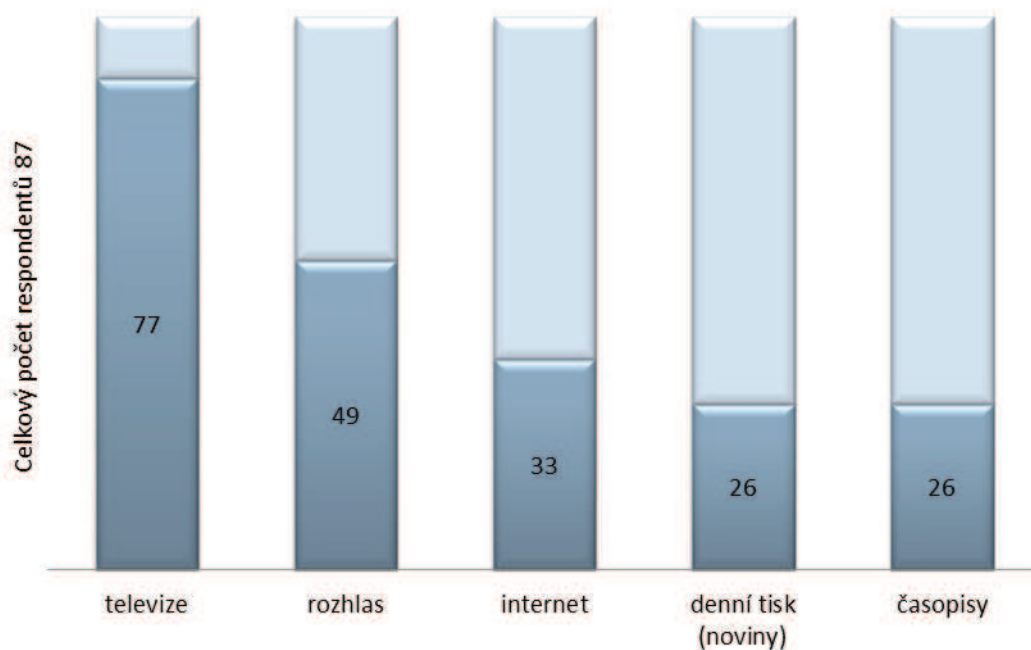
7) Sledujete aktuální dění?



Graf 7 Sledování aktuálního dění

Jednoznačná odpověď od všech respondentů, všichni sledují aktuální dění.

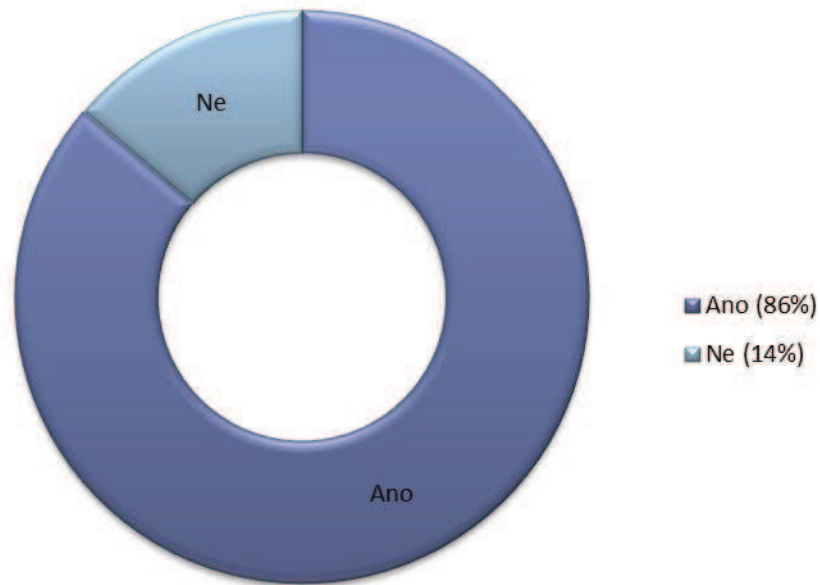
8) Pokud ano, z jakých zdrojů čerpáte?



Graf 8 Zdroje informací

Respondenti mohli u této otázky vybírat více možností. Oslovená skupina seniorů nejvíce informací čerpá z televize. Shoda pak nastala u možnosti „denní tisk (noviny)“ a „časopisy“.

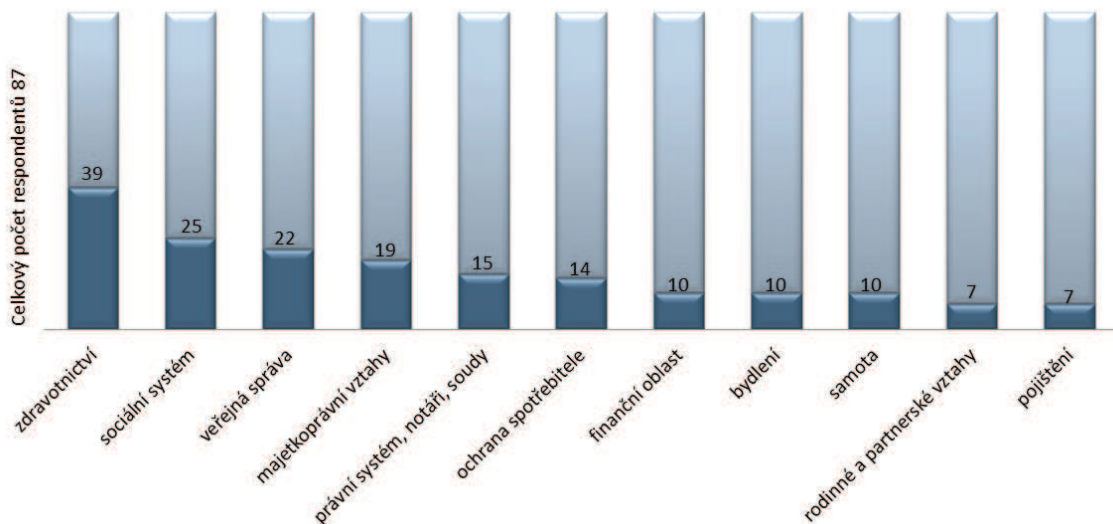
9) **Vznikají občas životní situace, ve kterých potřebujete poradit?**



Graf 9 Vznik situací, ve kterých je potřeba poradit

Z počtu 87 odpovědí vyšlo 75 odpovědí ano a 12 odpovědí ne. Je tedy patrné, že senioři se občas dostávají do situací, ve kterých potřebují poradit.

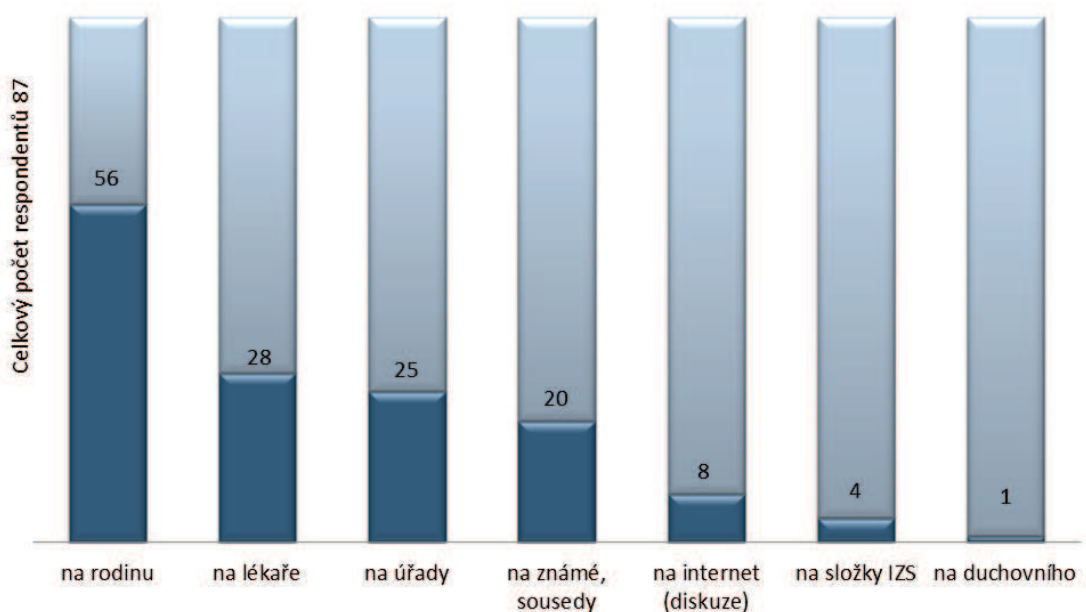
10) **Pokud ano, v jaké oblasti?**



Graf 10 Oblasti poradenství

U této otázky vybírali oslovení senioři více možností. Potvrdil se předpoklad výsledků autora dotazníku, že senioři nejvíce řeší otázky zdravotního a sociálního systému.

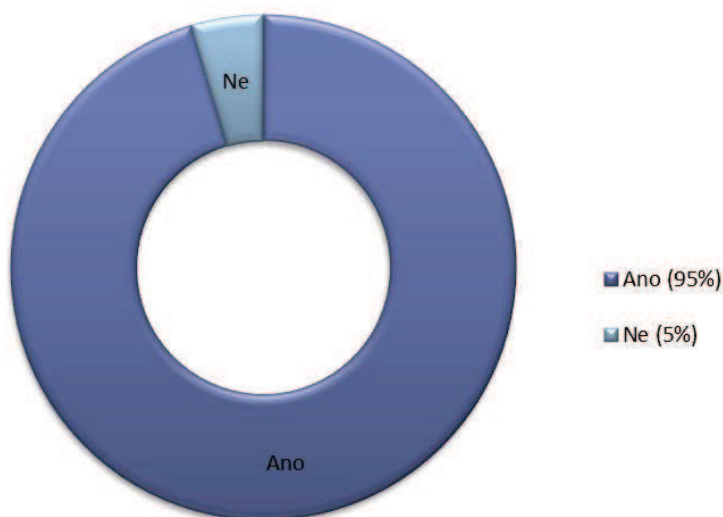
11) Na koho se se svým dotazem obracíte?



Graf 11 Na koho se s dotazy obracet

I zde respondenti mohli vybírat více možností. Jak je vidět, tak na duchovního se z 87 lidí obrací jen 1 seniorů. Nejčastěji oslovení senioři své dotazy směřují na svou rodinu. Otázka č. 11 byla jediná otevřená, senioři mohli doplnit kolonku „jiné“. Této možnost však nikdo z respondentů nevyužil.

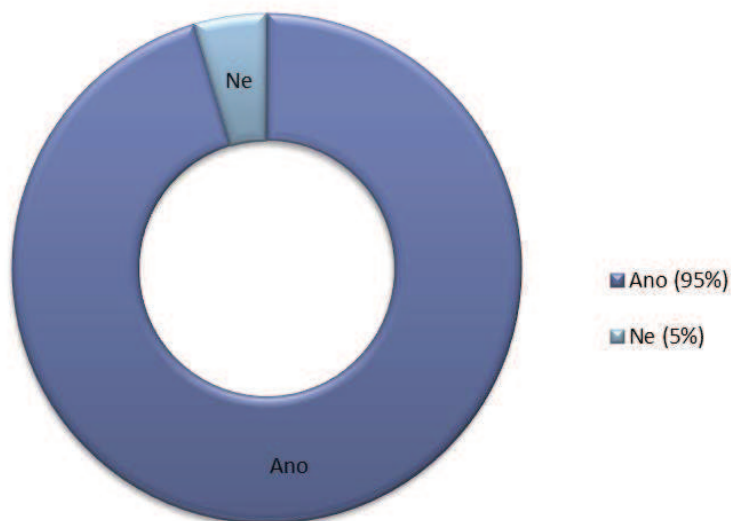
12) Uvítali byste, kdyby v Jablonci nad Nisou vznikla anonymní bezplatná sociální poradna pro seniory?



Graf 12 Poradna v Jablonci nad Nisou

Odpověď „ano“ zvolilo 83 seniorů. Zbylé 4 záporné odpovědi dokazují pestrost oslovené skupiny, zároveň je toto číslo pro danou otázku spíše zanedbatelné, přesto o něčem vypovídající. Více se tomuto tématu věnovala kapitola 8.8.1.

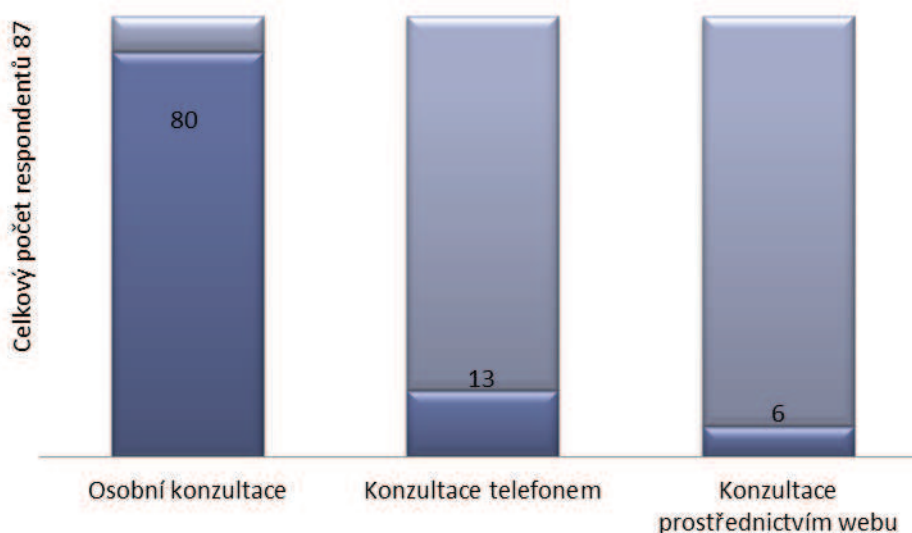
13) **Myslíte si, že byste Vy, nebo někdo ze seniorů z Vašeho okolí, využil služeb takové poradny?**



Graf 13 Využití služeb poradny

Odpověď ano 83×, odpověď ne 4×. Je zde jasně demonstrováno, že by sociální poradna pro seniory v Jablonci nad Nisou našla beze zbytku své uplatnění.

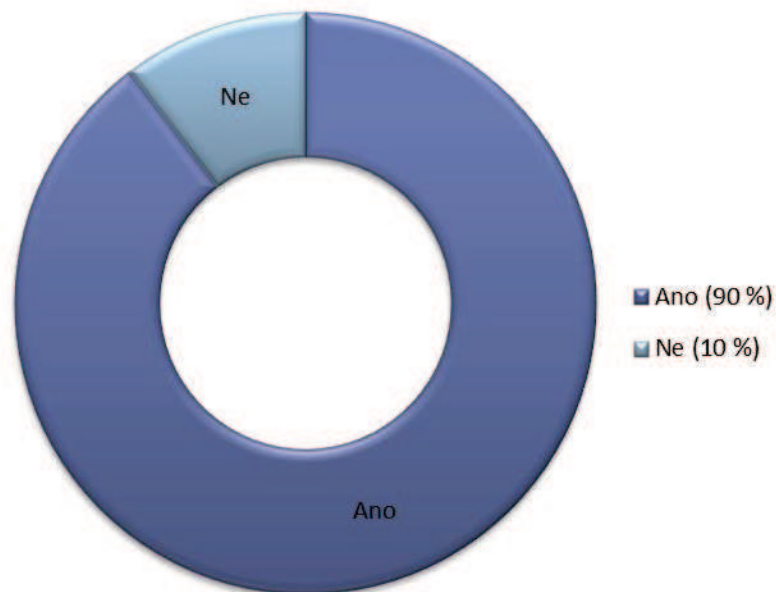
14) **Preferovali byste:**



Graf 14 Preferovaný způsob konzultace

I zde mohli senioři vybírat více možností, celkem 80 seniorů by dalo přednost osobní konzultaci v sociální poradně pro seniory. Naopak konzultace prostřednictvím webu by nebyla dle oslovených respondentů žádaná.

15) **Uvítali byste, kdyby poradna anonymně zveřejňovala nejčastější dotazy a odpovědi jako možnost se dozvědět něco nového a lépe se orientovat?**



Graf 15 Zveřejňování nejčastějších dotazů

Většina respondentů by chtěla, aby se nejčastější anonymizované dotazy a odpovědi na ně zveřejňovaly.

8.8.3 Porovnání rozhovorů

Rozhovory, které jsou součástí přílohy předložené práce, již byly okomentované. Dva rozhovory nelze považovat za kvalitativní výpověď, nicméně rozhovory byly od samého začátku připravované jako doplnění dotazníkového šetření. Přesto je s nimi nutno pracovat a odpovědi respondentek mezi sebou porovnat a okomentovat. Pro naše potřeby vybíráme stěžejní otázky celého rozhovoru. Odpovědi na ně ve srovnávací tabulce jsou výběrem odpovědí, následně je stavíme vedle sebe. Rozhovory, které probíhaly emailovou korespondencí, přináší data, která skvěle dokreslují empirickou část. Pro připomenutí uveďme, že se jednalo o standardizovaný otevřený rozhovor (Hendl, Reml, 2017, str. 84) a díky emailové korespondenci jsme se vyhnuli zkreslení odpovědí (Sochůrek, Sluková, 2013, str. 44).

Tabulka 19 Porovnání některých odpovědí z rozhovorů

otázka	respondent A (výběr)	respondent B (výběr)	komentář
Obrací se na Vás, jako na vedoucí klubu, senioři (členové klubu) se žádostí o radu?	ano	ano	1)
V jaké oblasti to většinou je?	sociální otázky, zdravotnictví, nabídka programu	příspěvek na péči, pečovatelská služba, kompenzační pomůcky, dědictví, termíny setkání, tipy na výlet	2)
Z čeho, nebo od koho, Vy sama pak čerpáte informace?	z internetu, Centrum sociálních služeb	Centrum sociálních služeb, internet	3)
Myslíte si, že by v Jablonci nad Nisou našla uplatnění bezplatná sociální poradna pro seniory?	určitě ano	pro seniory by to poradnu chtělo	4)
Jaká forma konzultací by podle Vás byla pro seniory nejvhodnější? Myšleno osobní setkání, telefonická poradna atd.	osobní	osobní setkání	5)

Zdroj: vlastní výzkum

Komentář 1)

Obě respondentky shodně uvedly, že se na ně členové klubů obracují se žádostí o radu. Můžeme to brát jako potvrzení faktu, že seniorská veřejnost se dostává do situací, kdy nějakou radu potřebuje. Následně hledá někoho, v tomto případě vedoucí svého klubu seniorů, koho se mohou dotázat.

Respondent A: Ano, občas.

Respondent B: Ano, za ta léta jsou ty přátelské vazby nastavené. Mně často členové volají a ptají se „co je, kdy je, proč je, jak je“, jde tedy spíše o program, podrobnosti výletů, detaily akcí a podobně.

Komentář 2)

Zdravotní a sociální oblast jsou dva nejčastější okruhy, ve kterých senioři potřebují poradit, respektive ze zdravotní a sociální problematiky přicházejí nejčastější dotazy. To

je zřejmé také z grafického zpracování otázky č. 9. Obě respondentky rozhovoru se ještě shodují, že další dotazy se váží k programové nabídce, k dohodnutým termínům apod., respondent B zmínil ještě „otázku dědictví“, tedy kategorie oblastí se rozšiřuje o právní problematiku.

Respondent A: Napříč tématy, sociální otázky, zdravotnictví, nabídka programu.

Respondent B: V klubu to jsou dotazy na cvičení v bazénu pro diabetiky, na termíny setkání, dostávám tipy na výlety (...). Z té odbornější stránky to jsou například příspěvky na péči, pečovatelská služba, domácí zdravotní péče, kompenzační pomůcky, rekondiční pobyty, otázky dědictví a mnoho dalšího.

Komentář 3)

Dotaz patřil přímo respondentkám, vedoucím klubů, protože i ony musí mít přehled o aktuálním dění, aby na dotazy svého okolí, v tomto případě od členů klubů, uměly zareagovat. Je zřejmé, že mnoho informací obě respondentky samy dohledávají na internetu. Jako další zdroj informací uvádí Centrum sociálních služeb Jablonec nad Nisou. Dodejme, že pod hlavičkou Centra sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p.o. funguje takzvaná Rada starších. V ní se pravidelně schází vedení organizace s vedoucími jednotlivých klubů seniorů. Rada starších krom jiného usiluje o to, aby se senioři zapojovali do veřejného života. Jednotlivá setkání slouží také k předávání informací a vzájemné motivaci a inspiraci (Centrum sociálních služeb, Rada starších, 2020).

Respondent A: Nejvíce z internetu, pak je to Rada starších a Centrum sociálních služeb.

Respondent B: Vedle výše uvedených zdrojů (pozn. v předchozí odpovědi bylo zmíněné město Jablonec nad Nisou, jablonecká nemocnice i Centrum sociálních služeb, viz příloha této práce), to je pak hlavně internet. Někdy složitější dotaz položím také na Radě starších a zajímám se o zkušenosti ostatních vedoucích klubů seniorů.

Komentář 4)

Zásadní část, která plyne z rozhovorů a další důkaz, který se váže k cíli této bakalářské práce. Dvě nezávisle oslovené respondentky se shodly na tom, že by v Jablonci nad Nisou našla uplatnění sociální poradna pro seniory. Z jejich pozice je tak vyjádřená hledaná, nacházená a také doložená potřebnost této služby ve městě.

Respondent A: Určitě ano.

Respondent B: Pro seniory by to poradnu chtělo. Mnozí lidé, nejen senioři, nevědí, co mají dělat, když nastane problém. Nevědí, na koho se obrátit, shání čísla a je to zdlouhavé a zbytečné. Takto by jim na jednom místě poradili kompletně.

Komentář 5)

V této podobě je to spíše hypotetické vyjádření, ale i tak má vysokou vypovídající hodnotu. Otázka č. 14 z dotazníkového šetření též dokládá, že by seniorská veřejnost v této poradně preferovala osobní konzultaci. Na to je potřeba myslet, kdyby poradna pro seniory v Jablonci nad Nisou vznikala.

Respondent A: Osobní.

Respondent B: Senioři jsou zvyklí jednat osobně. Byť jsou už někteří zvyklí pracovat s internetem, vždy raději uvítají osobní setkání.

8.9 Etika výzkumu

Z velké části byla etika výzkumu průběžně popsána, což dokazuje i dotazník v příloze této práce. Z něj je patrné, kdo výzkum provádí a čemu se věnuje. Stejně tak je jasná anonymita respondentů, zajištěna nevyžádanými iniciály, podpisem či jinými jasně identifikačními prvky. Tímto byla dosažená požadovaná důvěrnost sděleného (Hendl, Raml, 2017, str. 62). V textu předložené práce bylo uvedeno, že výzkumník byl osobně u všech seniorských skupin, u kterých se šetření provádělo. Dále byla zmíněná a zvýrazněná situace, že vyplnění dotazníku bylo čistě dobrovolné. Vyplněním dotazníku se respondenti zapojili do výzkumu, tím dali najevo svůj souhlas (Sochůrek, Sluková, 2013, str. 18). Veškeré zjištěné informace jsou respondentům k dispozici od chvíle zveřejnění této bakalářské práce. U rozhovorů jsou účelově vynechána jména vedoucích klubů, aby i v tomto případě byla zachována anonymita (Hendl, Raml, 2017, str. 62) Výzkum v žádném momentě své realizace neohrozil fyzické a psychické zdraví jedinců (Hendl, 2005, str. 157).

8.10 Diskuze, opatření a doporučení

Výše zmíněné části mají být součástí každé práce, tedy bakalářské i diplomové, tak, aby praktická i empirická část byla naplněná a uzavřená (Sochůrek, Sluková, 2013, str. 51). Jde tedy o postřehy z výzkumu, o návrhy a logické zdůvodnění, které se pochopitelně vztahují k cílům celé práce. Též je vhodné myslet na to, pro koho je práce a její závěry

určená (Reicheil, 2009, str. 173). Výzkum přináší nové otázky, které výzkumníka i čtenáře nutí zajímat se o téma do hloubky. Měla by proběhnout diskuze o aplikaci nových poznatků do praxe (Pelikán, 2011, str. 245-246).

Součástí diskuze je vyslovení správných, konkrétních a cílených otázek, které vedou k zamyšlení a otevírají tak nekonečný prostor k hledání odpovědí. Jedna, velmi důležitá, otázka je jasná od samého začátku vzniku této práce. Ptáme se na potřebnost sociálního poradenství pro seniory v Jablonci nad Nisou. Z předložených dat a argumentů je zcela patrné, že taková služba by ve městě našla své uplatnění a také svou klientelu, tzn. zájemce o takovou službu. Otázkou však zůstává praktická rovina realizace, tj. uvedení do praxe.

V této souvislosti zcela zákonitě vyvstávají následující otázky:

Kde by taková poradna měla být?

Jak by měla být konkrétně realizovaná?

Byla by součástí již nějaké stávající registrované služby? Nebo by byla prezentovaná jako jistý bonus pro seniory z Jablonce nad Nisou?

Kdo by byl garantem, zřizovatelem, kontrolním orgánem?

Jaké jsou nároky na prostory, na vybavení?

Jaká je představa personálního zajištění a také provozní doby?

Podářilo by se najít pracovníky této poradny, když jsou nároky na tuto profesi vysoké?

Jaký přístup by poradna zvolila vzhledem k maximálně možné efektivnosti této služby?

Byl by nastavený dominantní přístup, nebo by to byla plná kompetence poradce?

Jaký by byl rozpočet této služby?

Z dotazníkového šetření vychází, že by senioři poradnu uvítali, ovšem objednali by se hned, přišli by brzy po otevření? Nebo je vhodné do začátku počítat s jistým ostychem?

Jak jsou na tom okolní města, nabízí seniorům takové služby?

Co ukazuje praxe, čemu se vyhýbat, na co naopak operativně reagovat? Respondenti výzkumu se většinou shodli na tom, že by uvítali osobní konzultace, bylo by v silách poradny připravit i další formy, např. telefonickou?

Jak je patrné, otázek je mnoho a daly by se vymyslet další, přesnější, cílenější. Na všechny by se jistě našly správné odpovědi, aby se poradna v Jablonci nad Nisou takřikajíc uvedla v život.

Pokud se zaměříme na úvod empirické části, cílem je potvrdit, nebo vyvrátit potřebnost sociálního poradenství ve městě. Z poznání jasně vyplývá, že se potřebnost potvrzuje, nikoli vyvrací. Výsledek se vztahuje i k teoretické části, například, že poradenství by mělo být místně dostupné, tedy co nejbližší k bydlišti, k pracovišti. Takové tvrzení se vztahuje k základnímu poradenství, ovšem to odborné na základním staví. Všude žijí senioři a počet této cílové skupiny stoupá. To dokazují vybraná statistická data počtu obyvatel v jisté věkové kategorii. S větším počtem seniorů nejen v Jablonci nad Nisou bude logicky i větší skupina těch, kteří řeší svou složitou životní situaci, potřebují se s někým poradit. Pozitivní by bylo, kdyby v tomto fungovala rodina. Ale jak dokazuje dotazníkové šetření a také porovnání, tak poradnu by uvítali i senioři, kteří rodinu mají. Zájemcem o takovou službu, nebo ještě lépe klientem sociálního poradenství, by se stávali i senioři, kteří při řešení svých problémů vyčerpali své možnosti, dokonce se již obrátili na svou rodinu a své okolí a přesto daný problém stále nezvládají. Poté je potřeba další, bezpečné místo, kde najdou senioři oporu, místo, které podpoří socializaci seniorské veřejnosti. Závěr je určený nejen seniorům, ale také zástupcům poskytovatelů sociálních služeb a představitelům města.

8.11 Závěr

„Nikdo nemůže mít poslední slovo.“ To je již citace z knihy Roberta Fulghuma *Od začátku do konce*. Proto ani autor této bakalářské práce si nedovolí sdělit čtenářům něco definitivního. Jako závěr však poslouží odstavec ze zmíněné knihy. Dá se skvěle převést do roviny seniora, který se ocitá v obtížné životní situaci a skrze poradnu hledá nejlepší vhodné řešení. *„Život se může jevit jako pustý, nesmyslný a beznadějný, ale už třeba druhý den může být vzrušující, pulzující a plný naděje. Celé národy povstaly z trosek a útisku, ale chtělo to pustit se do zdánlivě neřešitelných problémů. Každý východ se nám může stát vchodem.“*

Zdroje a použitá literatura

BRENNEROVÁ L., 2010. *Formy poskytování sociálních služeb pro seniory v Týništi nad Orlicí*. Bakalářská práce. Filozofická fakulta, Univerzita Pardubice. Vedoucí práce Mgr. Adriana Sychrová. Dostupné z: <https://dk.upce.cz/handle/10195/1/browse?value=Brennerov%C3%A1%2C+Lucie&type=author>

Centrum sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p.o.: *Aktivity seniorů* [online]. [vid. 12. března 2020]. Dostupné z: <http://www.centrumjablonec.cz/cs/aktivity-senioru-1/>

Centrum sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p.o.: *Rada starších* [online]. [vid. 19. března 2020]. Dostupné z: <http://www.centrumjablonec.cz/cs/aktivity-senioru/rada-starsich-1/>

Česká správa sociálního zabezpečení: *O jaký důchod se zajímáte?* [online]. [vid. 20. srpna 2019]. Dostupné z: <https://www.cssz.cz/web/cz/starobni-ducnod>

ČSÚ, 2019. *Počet obyvatel v obcích - k 1.1.2019* [online]. [vid. 20. srpna 2019]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/pocet-obyvatel-v-obcich-za0wri436p>

ČSÚ, KRAJSKÁ SPRÁVA ČSÚ V LIBERCI, 2020. *Kraj – věkové složení obyvatelstva* [online]. [vid. 24. února 2020]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/xl/vekove_slozeni_obyvatelstva_libereckeho_kraje

ČSÚ, KRAJSKÁ SPRÁVA ČSÚ V LIBERCI, 2020. *Města a obce - Věkové složení obyvatelstva (časová řada)* [online]. Aktualizováno 1. října 2019 [vid. 24. února 2020]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xl/vekove-slozeni-obyvatelstva>

ČSÚ, KRAJSKÁ SPRÁVA ČSÚ V LIBERCI, 2020. *Správní obvod Jablonec nad Nisou* [online]. [vid. 24. února 2020]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/xl/spravni_obvod_jb

DISMAN, M., 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.

DORAZILOVÁ R., 2011. *Poradenství ve službách pro seniory*. Bakalářská práce. Filozofická fakulta, Ostravská univerzita v Ostravě. Vedoucí práce PhDr. Marek Schneider. Dostupné z: https://portal.osu.cz/wps/portal!/ut/p/b1/jY7LCsIwEEU_aSZpnsuhrSYitlhEm03JQqTSx0b8fong0ujdXTgHDgTomUSudGGlgAuEJT7HW3yM6xKn9IMaSkvHyu8ka8jX6OuW11rODZJ6BOwJSf0HtFIw9CTO2nVVRyp-M_HLyP85Z8hZBGjP0Am8Q1kGg5una8wh2lj_V28AA9X55A!/dl4/d5/L0IDU0IKSWdrbUNTUS9JUFJBQUlpQ2dBek15cXpHWUEhIS80SkNpRG9NTnRCanRCSGZsQ0dkaC9aN19DOUFSREIKNTEwM0xDMEIVNkozR05IMzBHNI8wL3NhLnNwZl9BY3Rpb25MaXN0ZW5lcmg!!/?PC_Z7_C9ARDIJ5103LC0IU6J3GNH30G6000000_spf_struatsAction=!2fthesisDetail.do!3fid%3D21751&list=5

- DRYDEN, W., 2008. *Poradenství, stručný přehled*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-371-0.
- FERJENČÍK, J., 2000. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-367-6.
- FRASER, J. H., 2010. *Účinné poradenství při terapii koktavosti*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-689-6.
- FULGHUM, R., 2010. *Od začátku do konce: naše životní rituály*. Praha: Argo, 2010. ISBN 978-80-257-0245-1.
- GAVORA, P. (2010). *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-79-6.
- HADJ MOUSSOVÁ Z., 2002. *Úvod do speciálního poradenství*. Liberec: TUL. ISBN 80-7083-659-8.
- HAŠKOVCOVÁ H., 2010. *Fenomén stáří*. Praha: Havlíček Brain Team. ISBN 978-80-87109-19-9.
- HAUKE, M., 2014. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5216-7.
- HENDL, J., 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.
- HENDL, J., REMR J., 2017. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1192-1.
- Jablonec nad Nisou: Komise humanitní a sociální péče* [online]. [vid. 20. srpna 2019]. Dostupné z: <https://www.mestojablonec.cz/cs/samosprava/komise-rady/komise-humanitni-a-socialni-pece.html>
- Jablonec nad Nisou: Komise rady* [online]. [vid. 20. srpna 2019]. Dostupné z: <https://www.mestojablonec.cz/cs/samosprava/komise-rady/>
- Jablonec nad Nisou: Pracovní skupiny* [online]. [vid. 20. srpna 2019]. Dostupné z: <https://www.mestojablonec.cz/cs/zdravotnictvi-a-socialni-sluzby/komunitni-planovani/pracovni-skupiny/>
- Jablonec nad Nisou: Rada města* [online]. [vid. 20. srpna 2019]. Dostupné z: <https://www.mestojablonec.cz/cs/samosprava/rada-mesta/>
- Jablonec nad Nisou: Senioři* [online]. [vid. 20. srpna 2019]. Dostupné z: <https://www.mestojablonec.cz/cs/zdravotnictvi-a-socialni-sluzby/komunitni-planovani/pracovni-skupiny/seniori.html>
- Jablonec nad Nisou: Struktura úřadu* [online]. [vid. 20. srpna 2019]. Dostupné z: <https://www.mestojablonec.cz/cs/magistrat/struktura-uradu.html>

Jablonec nad Nisou: Zastupitelstvo [online]. [vid. 20. srpna 2019]. Dostupné z: <https://www.mestojablonec.cz/cs/samosprava/zastupitelstvo/>

Jablonec nad Nisou: Způsob založení [online]. [vid. 20. srpna 2019]. Dostupné z: <https://www.mestojablonec.cz/cs/magistrat/povinne-informace/zpusob-zalozeni.html>

Jablonecké kulturní a informační centrum: Jablonec nad Nisou [online]. [vid. 20. srpna 2019]. Dostupné z: <https://www.jablonec.com/cs/turisticke-informacni-centrum/jablonec-nad-nisou/>

KREBS, V., 2015. *Sociální politika*. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7478-921-2.

MATOUŠEK, O., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.

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

MICHALÍK, J., 2009. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR. ISBN 978-80-87181-03-4.

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

NOVOSAD, L., 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-509-7.

PARKES, C. M., RELFOVÁ M., COULDRICKOVÁ A., 2007. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*. Brno: Společnost pro odbornou literaturu. ISBN 978-80-87029-23-7.

PELIKÁN, J., 2011. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1916-3.

POKORNÁ, A., 2010. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3271-8.

PROCHÁZKA R. a kol., 2014. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4451-3.

PROCHÁZKA, R., ŠMAHAJ, J., KOLAŘÍK, M., 2012. *Vybrané kapitoly poradenské psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-2993-9.

PUNCH, K., 2008. *Základy kvantitativního šetření*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-381-9.

REICHEL, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3006-6.

- SCHNEIDEROVÁ A., 2009. *Základy poradenství: učební text pro distanční studium*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-523-2.
- SCHNEIDEROVÁ, A., SCHNEIDER, M., 2008. *Komunikační dovednosti: učební text pro distanční studium*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-268-2.
- SOCHŮREK, J., SLUKOVÁ, K. (2013). *Stručný úvod do základů metodologie*. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-943-1.
- SVOBODA, J., 2012. *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-590-9.
- SVOBODOVÁ, D., 2015. *Profesní poradenství: vybrané kapitoly*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5092-7.
- ŠPATENKOVÁ, N. a spol., 2013. *Poradenství pro pozůstalé: principy, proces, metody*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3736-2.
- TOMŠÍKOVÁ, K., 2015. *Kompetenční model poradce pro seniory*. Bakalářské práce. Katedra sociologie a andragogiky, Univerzita Palackého. Vedoucí práce Naděžda Špatenková. Dostupné z: https://library.upol.cz/arl-upol/cs/detail-upol_us_cat.17-0174362-Kompetencni-model-poradce-pro-seniory/?disprec=46&iset=1&pg=5
- ÚLEHLA, I. 2007. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 978-80-86429-36-6.
- VOJÍŘOVÁ K., 2007. *Senioři a veřejné knihovny*. Bakalářská práce. Filozofická fakulta, Univerzita Karlova v Praze. Vedoucí práce Mgr. Marcela Buřilová. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/28089/>
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., *vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. In: *Zákony pro lidi* [online]. 2006 [vid. 23. srpna 2019]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505?text=poradenstv%C3%AD>
- Zákon č. 108/2006 Sb., *zákon o sociálních službách*. In: *Zákony pro lidi* [online]. 2006 [vid. 23. srpna 2019]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Seznam příloh – dotazník a rozhovory

9 Dotazník

Dobrý den,

jsem studentem Technické univerzity v Liberci, oboru sociální práce. Děkuji za Váš čas při vyplňování tohoto anonymního dotazníku pro potřeby mého výzkumného šetření na téma „Sociální poradenství pro seniory v Jablonci nad Nisou“. Dotazník je určený pro seniory z Jablonce nad Nisou. Uvítám všechny upřímné odpovědi. Vámi vybranou možnost můžete zakroužkovat, zaškrtnout nebo jakkoli jinak označit. Pokud některá otázka bude méně srozumitelně, ponechejte jí prosím bez povšimnutí. Děkuji.

Lukáš Frydrych

lukas.frydrych@tul.cz

- 1) Jste:
 - muž
 - žena

- 2) Váš věk:
 - do 64 let
 - 65-69 let
 - 70-74 let
 - 75-79 let
 - 80-84 let
 - 85 a více let

- 3) Rodinný stav:
 - svobodný/á
 - ženatý/vdaná
 - rozvedený/rozvedená
 - vdovec/vdova

- 4) Počet dětí:
 - 0
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 a více

- 5) Kolik členů má Vaše domácnost?
 - 1, tedy žiji sám/sama
 - 2
 - 3
 - 4 a více členů

- 6) V Jablonci nad Nisou bydlíte:
- v centru města
 - v Jabloneckých Pasekách
 - v Kokoníně
 - v Lukášově
 - ve Mšeně nad Nisou
 - v Proseči nad Nisou
 - v Rýnovicích
 - na Vrkoslavicích
 - v okolí Jablonce nad Nisou (např. Janov nad Nisou, Lučany nad Nisou, Maršovice, Dalešice, Pulečný apod.)
- 7) Sledujete aktuální dění?
- ano
 - ne
- 8) Pokud ano, z jakých zdrojů čerpáte?
- denní tisk (noviny)
 - časopisy
 - rozhlas
 - televize
 - internet
- 9) Vznikají občas životní situace, ve kterých potřebujete poradit?
- ano
 - ne
- 10) Pokud ano, v jaké oblasti? Vybrat můžete i více možností.
- zdravotnictví (např. užívání léků, pobyt v nemocnici, práva pacienta, ...)
 - sociální systém (např. příspěvek na péči, pečovatelská služba, pomoc,...)
 - rodinné a partnerské vztahy, včetně domácího násilí
 - finanční oblast
 - bydlení
 - pojištění (důchodové, nemocenské,...)
 - ochrana spotřebitele
 - právní systém, notáři, soudy
 - majetkoprávní vztahy (např. dědictví, převody nemovitostí,...)
 - veřejná správa (např. vyřizování na magistrátu, na krajském úřadu,...)
 - samota
- 11) Na koho se se svým dotazem obracíte?
- na rodinu
 - na známé a sousedy
 - na úřady (magistrát, okresní správa sociálního zabezpečení, pojišťovna, úřad práce,...)
 - na internet v rámci diskuzí
 - na lékaře
 - na duchovního
 - na složky integrovaného záchranného systému (policie, hasiči,...)

- jiné
- 12) Uvítali byste, kdyby v Jablonci nad Nisou vznikla anonymní bezplatná sociální poradna pro seniory?
- ano
 - ne
- 13) Myslíte si, že byste Vy, nebo někdo ze seniorů z Vašeho okolí, využil služeb takové poradny?
- ano
 - ne
- 14) Preferovali byste:
- osobní konzultaci
 - konzultaci telefonem
 - konzultaci prostřednictvím webu, tedy email, chat, videohovory, sociální sítě,...
- 15) Uvítali byste, kdyby poradna anonymně zveřejňovala nejčastější dotazy a odpovědi jako možnost se dozvědět něco nového a lépe se orientovat?
- ano
 - ne

10 Rozhovory

10.1 Rozhovor s vedoucí klubu č. 1

Kdy vznikl Váš klub, tedy Dia club senior v Jablonci nad Nisou?

Dia club senior v Jablonci nad Nisou vznikl 16. září 2011.

Kolik členů má Váš klub?

Aktuálně, v roce 2020, je to 30 členů.

Kolikrát do měsíce se členové Vašeho klubu schází?

Pravidelně 1× za měsíc.

Probíhají pak mezi členy a Vámi osobní, přátelská setkání, emailová korespondence, telefonické hovory?

Ano, za ta léta jsou přátelské vazby nastavené. Mně často členové volají a ptají se na program, podrobnosti k výletům, na detaily akcí a podobně.

Obrací se na Vás, jako na vedoucí klubu, senioři (členové klubu) se žádostí o radu?

Ano. Členové klubu vědí, že se ke mně dostávají informace na Radě starších.

V jaké oblasti to většinou je?

Z programu dotazy na cvičení v bazénu pro diabetiky, na termíny setkání, dostávám tipy na výlety. Z odbornější stránky příspěvky na péči, pečovatelská služba, domácí zdravotní péče, kompenzační pomůcky a mnoho dalšího.

Daří se Vám na takové dotazy odpovídat, nebo si sama musíte nějaké informace dohledat?

Schovávám si letáčky a brožury. Jedná se o materiál, který pro diabetiky vydává centrála v Praze, jablonecká nemocnice, město Jablonec nad Nisou, Centrum sociálních služeb a mnozí další. Díky tomu se v tom mohu lépe orientovat a informace předat dál.

Z čeho, nebo od koho, Vy sama pak čerpáte informace?

Nejčastěji internet, pak zmíněné brožury a někdy složitější dotaz položím také na Radě starších.

Jsou zdroje informací dostatečné?

Pro mě ano. Ovšem senioři, kteří jsou mimo dění, nevědí, na koho se obrátit a kde informace hledat.

Jsou, z Vašeho pohledu, všechny letáčky, brožury, tiskové zprávy, zákony a podobně, které pro svou práci využíváte, přehledné a zároveň srozumitelné pro seniorskou generaci?

Ano, jsou přehledné, včetně kontaktů a podrobností.

Jaký máte názor na systém poraden, které u nás fungují? Např. právní poradna, manželská, občanská, poradna pro závislosti apod.?

Nemám vlastní zkušenost. Jsem však zastáncem názoru, že mnohdy stačí dobře podaná rada, která situaci začne řešit.

Myslíte si, že by v Jablonci nad Nisou našla uplatnění bezplatná sociální poradna pro seniory?

Rozhodně ano, seniorů by na jednom místě poradili kompletně.

Jaká forma konzultací by podle Vás byla pro seniory nejvhodnější? Myšleno osobní setkání, telefonická poradna atd.

Senioři jsou zvyklí jednat osobně.

Děkuji za rozhovor.

Děkuji.

10.2 Rozhovor s vedoucí klubu č 2.

Kdy vznikl Váš klub, tedy Klub jabloneckých seniorů?

V roce 2010.

Kolik členů má Váš klub?

80

Kolikrát do měsíce se členové Vašeho klubu schází?

2×, když jsou výlety, tak 3×

Probíhají pak mezi členy a Vámi osobní, přátelská setkání, emailová korespondence, telefonické hovory?

Ano, i náhodná setkání.

Obrací se na Vás, jako na vedoucí klubu, senioři (členové klubu) se žádostí o radu?

Ano, občas.

V jaké oblasti to většinou je?

Napříč témata, sociální otázky, zdravotnictví, nabídka programu.

Daří se Vám na takové dotazy odpovídat, nebo si sama musíte nějaké informace dohledat?

Snažím se, když nevím, sama dohledávám.

Z čeho, nebo od koho, Vy sama pak čerpáte informace?

Nejvíce z internetu, pak je to Rada starších a Centrum sociálních služeb.

Jsou zdroje informací dostatečné?

Ano, odpověď se dá dohledat.

Jsou, z Vašeho pohledu, všechny letáčky, brožury, tiskové zprávy, zákony a podobně, které pro svou práci využíváte, přehledné a zároveň srozumitelné pro seniorskou generaci?

Bylo by vhodné, kdyby se vše zjednodušilo a zpřehlednilo.

Jaký máte názor na systém poraden, které u nás fungují? Např. právní poradna, manželská, občanská, poradna pro závislosti apod.?

Nemám osobní zkušenost, vím, že se senioři obrací na občanskou poradnu i na právníka.

Myslíte si, že by v Jablonci nad Nisou našla uplatnění bezplatná sociální poradna pro seniory?

Určitě ano.

Jaká forma konzultací by podle Vás byla pro seniory nejvhodnější? Myšleno osobní setkání, telefonická poradna atd.

Osobní.

Děkuji za rozhovor.