

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Proměny odborného sociální poradenství poskytovaného
v občanských poradnách v důsledku pandemie Covid-19**

Diplomová práce

Autor: Bc. Anna Procházková

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: prezenční

Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Hradec Králové

2022

Zadání diplomové práce

Autor: Anna Procházková

Studium: U2007

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: **Proměny odborného sociálního poradenství poskytovaného v občanských poradnách v důsledku pandemie Covid-19**

Název diplomové práce AJ: The transformation of professional social consultancy in citizens advice bureaus as a consequence of the Covid-19 pandemic

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem diplomové práce je zjistit proměny, které nastaly v oblasti odborného sociálního poradenství poskytovaném v občanských poradnách, v souvislosti s pandemií Covid-19. Teoretická část bude pojednávat o odborném sociálním poradenství, kultuře organizace, onemocnění Covid-19. Praktická část bude realizována formou smíšeného výzkumu. Kvantitativní hodnocení činnosti poraden bude doplněno kvalitativní výzkumnou metodou formou polostrukturovaných rozhovorů s odbornými sociálními poradci.

HAVIGEROVÁ, Jana Marie. Manažer v sociálních službách: studijní podklady ke kurzu. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-417-0. LUKÁŠOVÁ, Růžena a Ivan NOVÝ. Organizační kultura: od sdílených hodnot a cílů k vyšší výkonnosti podniku. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0648-2. MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Oponent: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2020

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně za použití citované literatury a použitých zdrojů, pod vedením vedoucí práce doc. MUDr. Aleny Vosečkové, CSc.

V Hradci Králové dne

..... Bc. Anna Procházková

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala především doc. MUDr. Aleně Vosečkové, CSc. za odborné vedení, cenné rady a doporučení, připomínky, motivaci a celkovou podporu při psaní této práce. Dále bych ráda poděkovala Mgr. Janu Hlouškovi, PhDr. za možnost zveřejnění dat a cenná doporučení při psaní této práce. Také děkuji všem odborným sociálním poradcům, kteří byli ochotní se účastnit výzkumného šetření. Děkuji za vstřícné jednání a domluvu. V neposlední řadě bych ráda poděkovala své rodině a blízkým přátelům za podporu při psaní této práce a za podporu během studia.

Anotace

PROCHÁZKOVÁ, Anna. Proměny odborného sociální poradenství poskytovaného v občanských poradnách v důsledku pandemie Covid-19. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Ústav sociální práce Univerzity Hradec Králové, 2022. 62 s. Diplomová práce.

Cílem diplomové práce je zjistit proměny, které nastaly v oblasti odborného sociálního poradenství poskytovaném v občanských poradnách, v souvislosti s pandemií Covid-19. Teoretická část bude pojednávat o odborném sociálním poradenství, kultuře organizace, onemocnění Covid-19. Praktická část bude realizována formou smíšeného výzkumu. Kvantitativní hodnocení činnosti poraden bude doplněno kvalitativní výzkumnou metodou formou polostrukturovaných rozhovorů s odbornými sociálními poradci.

Klíčová slova: odborné sociální poradenství, odborní sociální poradci, občanská poradna, kultura organizace, pandemie, Covid-19

Annotation

PROCHÁZKOVÁ, Anna. The transformation of professional social consultancy in citizens advice bureaus as a consequence of the Covid-19 pandemic. Hradec Králové: Philosophical Faculty, Institute of Social Work, University of Hradec Králové, 2022. 62 pp. The Diploma Thesis.

The aim of the diploma thesis is to determine the transformations that occurred in the area of professional social counseling that is being provided in citizens advice bureaus in connection with the Covid-19 pandemic. The theoretical part will discuss the professional social counseling, the culture of the organization as well as the Covid-19 disease. The practical part will be implemented by the mixed methods research. The quantitative evaluation of the actions of the bureaus will be completed by a qualitative research method that will consist of semi-structured interviews undertaken with professional social advisers.

Keywords: professional social counseling, professional social advisers, advice bureau, a culture of an organization, pandemic, Covid-19

Obsah

Úvod	9
I. Cíl práce a nástin metodiky zpracování	10
II. Teoretická část	11
1 Odborné sociální poradenství	11
1.1 Poradenské modely	13
1.1.1 Fáze poradenství	14
1.2 Občanská poradna	14
1.2.1 Občanské poradenské středisko	16
2 Kultura organizace	18
2.1 Poslání	19
2.2 Veřejný závazek	21
2.3 Cíle sociální služby	21
2.4 Vnitřní pravidla	22
3 Covid-19	24
3.1 Očkování	27
3.2 Zaměstnání v době pandemie	27
3.3 Gender a pracovní příležitosti v době pandemie	28
4 Shrnutí teoretické části	31
III. Praktická část	32
5 Cíl diplomové práce	32
6 Metoda výzkumu	32
7 Metoda kvantitativního výzkumu	33
8 Analýza získaných dat a interpretace výsledků kvantitativního výzkumu	33
8.1 Shrnutí kvantitativního hodnocení činnosti poraden	39
9 Metoda kvalitativního výzkumu	41
9.1 Průběh výzkumu	42

9.2	Výzkumný soubor	42
9.3	Popis prostředí výzkumu	42
9.4	Charakteristika výzkumného vzorku.....	42
9.5	Transformace dílčích cílů	43
10	Analýza získaných dat a interpretace výsledků kvalitativního výzkumu	45
11	Shrnutí praktické části	53
	Závěr.....	55
	Seznam použité literatury	57
	Seznam grafů.....	60
	Seznam tabulek	61
	Seznam příloh.....	62

Úvod

Pandemie Covidu-19 ovlivnila veškeré dění v naší společnosti. Zřejmě bychom nenalezli jedince, kterého se toto dění nedotklo. Mnoho aktivit muselo být zrušeno, či byly postupně hledány jiné alternativy skrze online prostředí, z čehož vyplývá, že se pandemie dotkla i oblasti sociální práce. Sociální pracovníci hledali a vymýšleli různé způsoby, jakými poskytovat stejně kvalitní služby jako doposud. Tyto otázky řešili i sociální pracovníci, kteří poskytují služby odborného sociálního poradenství.

Pro samotné odborné poradce může být tato diplomová práce zdrojem kvantitativních dat týkajících se jejich práce. Může také posloužit jako zpětná vazba pro vedení organizace. Zároveň může přiblížit tuto problematiku nejen ostatním pracovníkům v pomáhajících profesích, ale i široké veřejnosti a rozšířit povědomí o tom, jaké služby jsou v občanských poradnách poskytovány. Nakonec může posloužit ostatním studentům humanitně zaměřených oborů jako inspirace pro jejich budoucí práce či jako zdroj informací.

I. Cíl práce a nástin metodiky zpracování

Cílem této diplomové práce je zjistit, jaké proměny nastaly v důsledku pandemie Covidu-19 v oblasti odborného sociálního poradenství v občanských poradnách.

Praktická část je realizována formou smíšeného výzkumu. Kvantitativní hodnocení činnosti poraden je doplněno kvalitativní výzkumnou metodou formou polostrukturovaných rozhovorů s odbornými sociálními poradci, proto byly vymezeny dva hlavní cíle.

Prvním hlavním cílem je zjištění proměn, které nastaly v oblasti odborného sociálního poradenství poskytovaném v občanských poradnách v souvislosti s pandemií Covid-19. Pro zjištění tohoto cíle bylo provedeno kvantitativní hodnocení činnosti Občanského poradenského střediska.

Druhým hlavním cílem je zjištění, jak tyto proměny vnímali odborní sociální poradci, kteří pracující v Občanském poradenském středisku. Pro sběr dat z rozhovorů byl využit polostrukturovaný rozhovor. Tento hlavní cíl byl rozdělen na tři dílčí cíle. Prvním dílčím cílem bylo zjistit, jak poradci vnímali vliv pandemie na poradenskou činnost. Druhým dílčím cílem bylo zjistit, jak z pohledu poradců vnímali jejich klienti vliv pandemie na poskytování poradenství. Třetím dílčím cílem bylo zjistit, jak se změnila forma práce poradců během pandemie.

Jelikož bylo záměrem zjistit proměny v odborném sociálním poradenství, bylo využito kvantitativní hodnocení činnosti poraden a pro celistvý pohled na tyto proměny bylo zároveň doplněno subjektivní vnímání změn prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s odbornými sociálními poradci.

Na základě zjištění z výzkumného šetření může vedení organizace společně s pracovníky vytvořit metodiku práce pro obdobné situace.

V teoretické části byla nejprve přiblížena charakteristika základních pojmů, jako je odborné sociální poradenství a na něho navazující poradenské modely s fázemi poradenství. Byly přiblíženy služby občanských poraden, konkrétně Občanského poradenského střediska. Dále byly přiblíženy pojmy jako kultura organizace a s ní spojené poslání a cíle sociální služby, veřejný závazek a vnitřní pravidla. Poté bylo přiblíženo onemocnění Covid-19 a s ním spojené aspekty.

II. Teoretická část

V teoretické části budou blíže vymezeny pojmy související s odborným sociálním poradenstvím, kulturou organizace a onemocněním Covid-19.

1 Odborné sociální poradenství

Sociální poradenství lze rozlišit na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Tato diplomová práce je blíže zaměřená na odborné sociální poradenství, avšak na začátku této kapitoly bude vymezeno poradenství obecně a následně budou vymezeny oba pojmy.

Poradenství nemá jednotnou definici, avšak většina z definic má společné, že poradenství je založeno na vztahu pomoci. Pracovník se snaží podpořit růst, rozvoj a lepší uplatnění klienta, aby se lépe orientoval ve světě a dokázal se vyrovnat s různými životními situacemi. Poradenství není pouze o předání informací a poskytování prostředků na okamžité řešení problému. Často se stává, že klienti přicházejí s nerealistickými očekáváními, že pracovník za ně dokáže okamžitě vyřešit veškeré jejich problémy, přičemž oni nebudou muset do řešení investovat čas, ani námahu. Poradenství je chápáno v širším slova smyslu jako metoda vzdělávání, výchovy, snížení emocionálního napětí, pomoci klientům s řešením jejich problémů a při hledání nových možností v jejich životech. Klient by se neměl stát pasivním a pouze plnit pokyny pracovníků, ale měl by se podílet na analýze problémů, poznat sám sebe, pochopit motivace a příčiny svého chování. Pracovník by mu měl tento proces umožnit a ulehčit, pomoci mu uvědomit si jeho možnosti pro změny sebe samého, svého okolí a fungování ve vztazích k jiným lidem. Klient by měl být schopen převzít zodpovědnost za změnu, jelikož k základu vztahu mezi pracovníkem a klientem patří respektování individuality klienta. (Gabura, Pružinská, 1995)

Úlehla (2005) vymezuje poradenství jako spolupráci klienta a pracovníka. Pomoc se vytváří díky klientovým přáním, která směřují k rozvinutí dalších možností. Klient může cítit limity, které mu brání v dosažení cílů. Tyto limity chce odstranit a pracovník na ně reaguje nabídkou rad, návodů, nápadů a vytváří je díky svým zkušenostem během rozhovoru s klientem. Pracovník potřebuje zásobu rad a návodů, ze kterých během spolupráce s klientem čerpá. Pracovník se snaží klientovi usnadnit hledání nejlepší možné cesty, ale posouzení užitečnosti zůstává vždy na klientovi.

Pracovník poskytující základní sociální poradenství informuje klienta o postupech, které vyplývají z předpisů o důchodovém a nemocenském pojištění, státní sociální podpoře,

sociální pomoci, zaměstnanosti a sociálně-právní ochraně. Dále zprostředkovává osobám v tíživé životní situaci informace o dalších návazných formách pomoci. Cílem základního sociálního poradenství je poskytování informací co nejbližší bydlišti či pracovišti klienta. Také je podstatné, aby byla služba dostupná i lidem žijícím v menších obcích. (Matoušek, 2013)

Dle Matouška (2011) lze odborné sociální poradenství pojmut jako poskytování informací, které pomohou klientovi při řešení jeho problému a které si od pracovníka žádá. Při kontaktu s klientem by se mělo jednat o strukturovaný proces, na který navazuje jasně definovaný cíl a plán, který je vydefinován v dohodě obou stran. Pracovník by měl být vyškolený profesionál a jeho způsobilost by měla být ověřována. Pracovník je vůči klientům vázán mlčenlivostí.

Pracovník poskytující odborné sociální poradenství se blíže zaměřuje na zjištění rozsahu a charakteru tíživé životní situace, zjištění příčin jejího vzniku a poskytování informací o možnostech řešení. Klient získá informace o možnostech a způsobech řešení jeho tíživé životní situace, také o dalších návazných organizacích a o jejich podmínkách poskytování pomoci a jednotlivých formách. Jedná se především o problémy v oblasti rodinných vztahů, péči o děti, seniory, osoby se zdravotním postižením a osoby propuštěné z výkonu trestu. (Matoušek, 2013)

Při poradenských aktivitách by mělo docházet k dosažení vymezeného cíle, proto je důležité během poradenského procesu jeho určení. Lze stanovit obecné cíle, které navazují na poslání organizace, a konkrétní cíle, které budou vztaheny k danému klientovi. Konkrétní cíle by měly vycházet z obecných cílů. Zároveň by měly být během poradenského procesu dodrženy zásady nediskriminačního přístupu, odbornosti, nestrannosti, autonomie klienta, ochraně osobnosti a osobních údajů. Nediskriminační přístup vyplývá ze samotné definice sociální práce, která se snaží o prosazování sociální spravedlnosti, zlepšování kvality života a rozvíjení plného potenciálu každého jednotlivce, skupin a společenství. Z hlediska odbornosti si lze představit určité vzdělávací, kvalifikační a akreditační činnosti, kterých se pracovníci během svého života účastní. Výkon pomáhajících profesí je často spojen s celoživotním vzděláváním. Nestrannost znamená, že daná služba není ovlivněna ostatními subjekty, vždy je zaměřena na potřeby klienta a řešení jeho problému. Autonomie klienta souvisí s tím, že pracovník vždy respektuje klientovu osobnost a volbu jeho rozhodování. Při poradenském procesu je často užíváno citlivých údajů klienta, proto se pracovník snaží, aby nebyly tyto údaje použity či zneužity. (Michalík, 2008)

1.1 Poradenské modely

Pracovník by měl užívat určité modely, které mu pomohou při procesu práce s klientem. Musí mít na paměti hodnoty, které ovlivňují jeho chování. Cíle práce s klientem mohou být různé. Může se jednat o pomoc, aby se cítil lépe, až snaha naučit ho řešit určitý druh problému samostatně. Poradenské modely mohou pomoci pracovníkovi pochopit jeho vlastní vnitřní modely a tím následně zhodnotit svá filozofická a empirická východiska. (Matoušek, 2013)

Poradenských modelů, metod a postupů existuje velké množství. Lze vymezit tři základní poradenské směry. Dynamický přístup je založen na určení aktuálního chování na základě prožité minulosti. Pracovník se pokouší pracovat s vnitřními silami klienta, posilovat objevování a pochopení motivů chování. Pracovník by měl být zrcadlem, které odráží klientovo chování, ale měl by se vyvarovat osobních pocitů, postojů a hodnot. Poradenský vztah v tomto případě připomíná vztah lékaře a pacienta. Behaviorální přístup je založen na skutečnosti, že každé chování je výsledkem toho, co se jedinec naučil či nenaučil. Poradenský vztah je založený na vzdělávání a připomíná vztah učitele a žáka. Experienciální přístup se zaměřuje na vyšší stav vědomí, uvědomění klientových možností a schopnost naučit se jej užívat. Pracovník poskytuje klientovi prostředí, ve kterém si klient dokáže uvědomit své možnosti a schopnosti. Vztah mezi klientem a pracovníkem je lidský vztah. (Gabura, Pružinská, 1995)

Carkhuff (2009) vychází z poznatků Rogerse o psychoterapii a aplikoval je do oblasti pomoci v nejširším slova smyslu. Vytvořil třístupňový model, ve kterém se klientovi dostává vyšetření, porozumění a konání. Vymezil dovednosti, které pracovník potřebuje v každé fázi poradenského procesu. Navrhl také způsob, kterým se vybírají budoucí pracovníci a jejich následný výcvik. Mezi potřebné dovednosti pracovníka řadí takové, které potřebuje každý jedinec pro úspěšný život, jako je učit se správně a soustavně žít, pracovat, vzdělávat a posilovat dobré vztahy se svým okolím.

Brammer a MacDonald (2002) navázali na Carkhuffa a rozšířili třístupňový model na osm stádií. Mezi osm stádií patří zahájení, posuzování, uspořádání, vztah, objasnění, upevnění, plánování a ukončení. Zároveň vytvořili sedm souborů dovedností podporujících porozumění, na které navazuje seznam čtyřiceti šesti dalších. Postupně se touto teorií přesouvají k metakognici, což znamená, že učí lidi, aby byli schopní přemýšlet o svých vlastních myšlenkách, o řešení a zvládnutí problémů. Podstatnou dovedností je totiž umět řešit problémy každodenního života.

1.1.1 Fáze poradenství

Dle McMahona (1990) lze rozdělit poradenský proces v rámci přístupu zaměřeného na řešení problému na tyto fáze:

- navázání vztahu,
- shromažďování informací, popis problému a jeho řešení,
- stanovení cílů, vytvoření plánů jednání a intervencí,
- vlastní průběh řešení, uskutečnění intervencí,
- zpětná vazba.

Fáze poradenského procesu se dle Moussové (in Novosad, 2006) dají vyznačit těmito fázemi:

- seznámení – pracovník získá o klientovi základní informace a zároveň mu předá základní informace o poskytované službě,
- diagnóza – v této fázi zjistí pracovník klientovu objednávku a společně vymezí zakázku,
- volba a cíle alternativ řešení,
- klientovo rozhodnutí,
- podpora klienta poradcem.

1.2 Občanská poradna

Občanské poradny poskytují nezávislé, bezplatné, nestranné a odborné sociálně-právní poradenství celkem v 18 oblastech, kterými jsou sociální dávky, sociální pomoc a pojištění, pracovně právní vztahy a zaměstnanost, bydlení, rodina a mezilidské vztahy, majetkoprávní vztahy a náhrada škody, finanční a rozpočtová problematika, zdravotnictví, školství a vzdělávání, ekologie, právo životního prostředí, ochrana spotřebitele, základy práva ČR, právní systém EU, občanské soudní řízení, veřejná správa, trestní právo a ústavní právo. Cílová skupina jsou lidé v nepříznivé životní situaci či lidé, kteří jsou takovou situací ohroženi. Cílem je poskytovat co nejvyšší úroveň sociálně-právního poradenství. Klienti jsou ovšem vedeni k samostatnému jednání, aby došlo k jejich uschopnění a nestali se na službě závislí. Poskytnuté rady jsou neutrální, nestranné a zohledňují klientovu situaci. Pracovníci respektují klienta a jeho rozhodnutí. Asociace občanských poraden slouží k rozvoji občanských poraden. V současné době Asociace občanských poraden spojuje 37 občanských poraden, které za rok zodpoví přes 70 tisíc dotazů. Zároveň uskutečňuje projekty v oblasti dluhového a spotřebitelského poradenství, uplatňování diskriminovaných skupin obyvatelstva na pracovním trhu, poradenství obětem trestných činů. (Bézová, 2015)

Matoušek (2006) definuje občanskou poradnu jako instituci, která působí v České republice jako nestátní nezisková organizace. Občanské poradny vznikly během druhé světové války v Anglii. Jedná se o nízkoprahové zařízení, ve kterém se dostane pomoci každému zájemci při řešení sociálních a právních problémů. Lze zde sledovat znaky komunitní práce. V občanských poradnách působí profesionálové a dobrovolníci. Klienti se často obrací na občanské poradny v záležitostech týkajících se bydlení, financí, rodiny, pracovněprávních vztahů, nároku na dávky a služby, ochrany spotřebitele a pomoci obětem trestných činů.

V České republice začaly vznikat občanské poradny podle britského modelu v roce 1996. Lze je nalézt v krajských či bývalých okresních městech (dnes obce s rozšířenou působností). Poradenství je nejčastěji poskytováno formou osobní konzultace, e-mailové korespondence či telefonického kontaktu. Pracovníci se řídí čtyřmi hlavními principy, kterými jsou bezplatnost, nezávislost, nestrannost a diskrétnost. Cílem, který si pracovník během procesu práce s klientem klade, je posílit klientovu odpovědnost za vlastní rozhodnutí, utužit jeho dovednosti potřebné k řešení problému, nasměrovat ho na další zdroje, které jsou potřebné k řešení problému. (Matoušek, 2011)

Konkrétně občanské poradenské středisko je obecně prospěšnou společností, kterou upravuje zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Jedná se o právnickou osobu, která byla založena z důvodu poskytování obecně prospěšných služeb za předem vymezených podmínek. Výsledky hospodaření nelze využít ve prospěch pracovníků, ale je třeba jej využít na poskytování služby, pro kterou byla společnost založena. Obecně prospěšnou společnost bylo možné založit sepsáním zakladatelské smlouvy, kterou mohou založit fyzické osoby, právnické osoby, stát či územní samosprávné celky. V zakládací listině musí být uvedeny identifikační údaje, druh poskytovaných služeb, pořízení majetku, řídicí orgány (ředitel, členové dozorčí rady) a záležitosti týkající se zániku. Obecně prospěšná společnost vznikne v den zápisu do veřejného rejstříku u příslušného krajského soudu. Kromě hlavní činnosti může obecně prospěšná společnost poskytovat i činnost doplňkovou či hospodářskou při dodržení právních podmínek, ale tyto činnosti se nesmí týkat podnikání jiných osob. Obecně prospěšná společnost má povinnost sestavit účetní uzávěrky a výroční zprávy, které jsou následně uloženy do sbírky listin. Její financování je zajištěné díky dotacím ze státního rozpočtu, z rozpočtu územních samosprávných celků, ze státního fondu, z příspěvků a darů od jiných fyzických či právnických osob, z vlastní a hospodářské činnosti. Zánik je možný uplynutím doby nebo účelu, který byl stanoven v době vzniku rozhodnutím správní rady

či soudu, případně prohlášením konkurzu. Zrušení je možné s likvidací či bez likvidace dnem vymazání z rejstříku. (Merlíčková Růžičková, 2013)

1.2.1 Občanské poradenské středisko

Občanské poradenské středisko, o. p. s. Hradec Králové (OPS) je obecně prospěšnou společností, což je jedna z forem (nevládní) soukromé neziskové organizace. Byla založena v roce 1999 dvěma fyzickými osobami, je nezávislá na jiných institucích a pokud je členem asociací, zachovává si svou samostatnost. Za více jak 20 let své existence prošla organizace velkou proměnou. Organizace má sídlo v Hradci Králové a kontaktní místa v Náchodě, Jičíně, Kostelci nad Orlicí a Dobrušce. Pro účely této diplomové práce nebudou rozebírány konkrétní poradny, ale bude podán pohled na Občanské poradenské středisko jako na celek. (<https://www.ops.cz/o-nas>, 2021)

Občanská poradna je určena lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci nebo jsou takovou situací ohroženi. Služba je určena pouze těm, kteří si nemohou z problémů pomoci sami např. z důvodu věku, zdravotních problémů, nedostatku financí, znalostí nebo dovedností. Pomoc, která je poskytována, je bezplatná, nestranná a diskrétní. (<https://www.ops.cz/poradenstvi>, 2021)

Posláním organizace je smysluplná pomoc občanům při řešení problémů každodenního života a při prosazování vlastních zájmů a práv, a také zajišťování prostoru pro osobní rozvoj a seberealizaci v jejich přirozeném prostředí a vztazích. Organizace usiluje o to, aby služby byly dostupné co nejširšímu okruhu osob, poskytované na profesionální úrovni a založené na nejnovějších poznatcích a oboustranném respektu. (<https://www.ops.cz/poradenstvi>, 2021)

Hlavní oblasti, v jakých je nabízena pomoc:

- pomoc s dluhy – dluhy, exekuce, oddlužení, osobní či rodinný rozpočet, smlouvy,
- zaměstnání – výpověď, pracovní smlouva, vymáhání mzdy, pracovní právo,
- orientace v sociálním systému – dávky, sociální pojištění, sociální služby,
- rodina – rozvod, rozdělení společného majetku, svěřeni dětí do péče, výživné, problémy v rámci rodiny,
- bydlení – nájemné, pronájmy, výpověď z bytu,
- spotřebitelství – reklamace, odstoupení od smlouvy, prodejní podvody,
- majetkové vztahy a ostatní poradenství – dědictví, náhrada škody, spoluvlastnictví,

- pomoc obětem trestných činů – domácí násilí, náhrada škody pro oběti trestných činů, trestní řízení. (<https://www.ops.cz/poradenstvi>, 2021)

Občanské poradny jsou akreditovanými pracovišti pro pomoc obětem trestných činů a jejich pomoc je komplexní. Zahrnuje jak poskytování právních a jiných informací, tak i poskytnutí psychické podpory případného doprovodu k dalším institucím. (<https://www.ops.cz/poradenstvi>, 2021)

2 Kultura organizace

Kultura organizace není jasně definovatelný pojem. Může sloužit jako zdroj přínosu pro službu, ale zároveň může brzdit její rozvoj. Kulturu organizace představují určité hodnoty, postoje, normy a vzorce chování, které jsou ve službě sdíleny a zároveň se projevují v chování a myšlení pracovníků. V dnešní době, kdy konkurence přibývá, sehrává kvalita a orientace na klienta zásadní roli, protože okolní prostředí se stává dynamičtější. V souvislosti s pokračující globalizací vyvstávají další výzvy a problémy, které je potřebné řešit. Prvky organizační kultury jsou základní předpoklady, hodnoty, normy, postoje, které lze rozdělit na prvky materiální povahy či nemateriální povahy. Mezi prvky materiální povahy patří architektura budovy, materiální vybavení služby, výroční zprávy, propagační materiály. Mezi nemateriální prvky patří historky a mýty, zvyky, rituály. Základní přesvědčení je možné vymezit jako určité ustálené představy o fungování služby, které pracovníci považují za jasné a nezpochybnitelné. Hodnotou se rozumí to, čemu pracovníci přikládají hlubší význam a co může ovlivnit volbu prostředků k dosažení cílů při určité činnosti. Hodnota vyjadřuje obecné preference, které se promítají v chování pracovníků. Individuální hodnoty vyjadřují, čemu přikládá konkrétní pracovník význam, zatímco organizační hodnoty představují, čemu je přikládán význam ve službě jako celku. Podstatné organizační hodnoty jsou často vyjádřené v poslání či etickém kodexu služby. (Lukášová, Nový, 2004)

Kultura organizace je prezentována prostřednictvím sdílených hodnot, norem, postojů, názorů a přesvědčení, avšak lze ji vyjádřit i způsoby, kterými se v organizaci verbálně i neverbálně komunikuje. Organizační kultura se obtížně definuje, má velké množství dimenzí s různými složkami na různých úrovních, není příliš dynamická a proměnlivá, její změna vyžaduje delší časové období. Definice sdílených hodnot je pro organizace klíčová. V praxi si lze povšimnout, že stanovení pouhého výčtu hodnot není dostačující. Je třeba je vysvětlit a sdělit, jak dochází při poskytování služby k naplňování těchto hodnot, zjistit, jak jim zaměstnanci rozumí, jak se jimi řídí a jak se odrážejí ve vztahu ke klientům i uvnitř organizace. Pracovníci ke kultuře organizace mohou přistupovat rozdílným způsobem. Někteří ji dodržují jednoznačným způsobem, buď dobrovolně, či nuceně. Mohou ji však nedodržovat, buď utajeně, či otevřeně. Ideálním stavem je, pokud je v organizaci vysoký počet pracovníků, kteří ji dodržují. (Vrzáček, 2018)

Při založení organizace se staví jako základ několik klíčových myšlenek, díky kterým dochází k vyjasnění smyslu její existence. Zásadním prvkem je vliv osobnostního nastavení zakladatele organizace společně s významnými událostmi, se kterými se organizace během

své existence setkává. Pro zvládnání krizových situací je důležité, aby mezi klíčové hodnoty patřila tvořivost, flexibilita a učení se. Jinak je pravděpodobné, že organizace danou krizi nezvládne. Kultura organizace je také ovlivněna její velikostí. Ve větších organizacích je zapotřebí mnoha pravidel, nařízení a směrnic, avšak následně často dochází ke snížení flexibility. Na druhé straně v menší organizaci dochází lépe k dohodě, ale přílišná flexibilita může vést k tomu, že jsou úkoly a rozhodnutí obtížně koordinovatelné. Jednotlivec si v menší organizaci snáze prosadí své osobní cíle, čímž může změnit kulturu organizace ve svůj prospěch. Kultura organizace propojuje lidi, aby jejich úsilí směřovalo ke stejnému cíli. Proto se manažeři snaží, aby jejich vedením dosáhli vytyčeného cíle. Základem jsou předpoklady a domněnky o povaze světa a lidí v něm spolu s jejich představou o svém osobním poslání. Pokud zaměstnanci spatřují smysl v jejich práci, budou pravděpodobně otevřenější a velmi aktivní. Od těchto základních pohledů na svět se dále odráží hodnoty a normy. Kultura organizace a jednání mohou být více zaměřeny buď na postupy, či na výsledky. Dále buď na člověka, či na práci. Zaměstnanci, kteří tvoří organizaci, mohou být svázáni s organizací, či mohou být silně svázáni profesí. Dalším podstatným znakem je, zda je kultura organizace nastavena jako otevřený, či uzavřený systém. Dále se odlišují podle toho, zda podporují přísnou, či volnou kontrolu. Dalším důležitým rysem je, zda a jakým způsobem spolu zaměstnanci v organizaci dokážou diskutovat a komunikovat. (Müller, 2013)

2.1 Poslání

Matoušek (2006) vymezuje poslání organizace „*jako stručné vyjádření smyslu existence organizace, jež je součástí jejího statutu*“. Může mít formu jedné teze, která říká, z jakého důvodu organizace existuje. Pro organizaci poskytující sociální služby by mělo poslání obsahovat definici cílové skupiny, popis služby, financování, doklady o její efektivitě a o kompetenci pracovníků. Jednotlivé části organizace mohou mít formulované vlastní poslání, které zdůvodní jejich existence v systému služeb a vymezují konkrétní úkoly.

Mezi základní zásady, které jsou poskytovány sociálními službami a jsou uvedené v zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, patří poskytnutí bezplatného sociálního poradenství každému jedinci, zachování lidské důstojnosti, respektování lidských a občanských práv, individuální přístup, podněcování k samostatnosti, rovnoprávnost a dobrovolnost. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

Organizace vzniká za nějakým účelem. Od jejího vzniku je řešen smysl (neboli poslání či mise) její existence, jež zachycují stanovy či zřizovací listina. Toto poslání prostřednictvím své formulace přináší odpovědi na základní otázky týkající se její existence. Za prvé sděluje

organizační právní formu. Obecně prospěšné společnosti vznikaly za účelem poskytování veřejně prospěšných služeb. Se zavedením Nového občanského zákoníku byl tento pojem nahrazen pojmem ústav (název musí obsahovat zapsaný ústav). Za druhé poslání sděluje, z jakého důvodu organizace vznikla. Formulace se může vázat k organizační vizi nebo může charakterizovat následný výstup. Za třetí sděluje, jakým způsobem dosahuje účelu, pomocí jakých aktivit. Všechny služby, programy a činnosti, kterým se organizace věnuje. Organizace také často zmiňují cílovou skupinu, které se věnují. Také by měly být odhaleny základní klíčové organizační hodnoty, které utváří organizační kulturu. (Vrzáček, 2018)

Poslání je souhrnem toho, z jakého důvodu organizace vznikla, jaké jsou její cíle a jakým způsobem jich hodlá dosáhnout. Orientace na poslání (vizi) naznačuje cestu k cíli, umožňuje získat klienty, poskytnout jisté záruky ve stále se měnícím prostředí. Poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytování služeb udávají určité hodnoty, se kterými se pracovníci shodují. Na tom by se však měli podílet i klienti. Poslání stanovuje dlouhodobé a krátkodobé cíle organizace a zároveň vyjadřuje rozsah poskytování služby. Úspěch služby je tedy závislý na plnění stanovených cílů. Správně formulované poslání pomáhá k motivování pracovníků, vytyčení cílů, kterých chce poskytovatel služby dosáhnout, vymezení strategií k dosažení cílů a zároveň probouzení zájmu u klientů a dalších návazných služeb. Poslání by mělo existovat v písemné podobě (listiny, letáky, webové stránky). Mělo by vycházet z registrace poskytovatele a ze zakladatelských listin. Jeho formulace by měla být v souladu se standardy kvality sociálních služeb a se základními ustanoveními uvedenými v § 2 a 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

U neziskových organizací není cílem zisk, ale zajištění veřejně prospěšných činností. Proto je důležité, aby pracovníci, klienti, návazné služby a okolní prostředí rozuměli poslání, které má daná služba vytyčené. Na poslání navazuje další fungování a řízení procesů. V neziskovém sektoru slouží management k naplnění poslání služby, proto by měl být celý pracovní tým ztotožněn s posláním. Pracovníci mohou prožívat různé stresové situace, pokud nejsou jejich osobní hodnoty v souladu s daným posláním. Poslání je reakcí na potřeby veřejnosti, které následně služba naplňuje, předává veřejnosti informace o přínosu služby, vymezuje nabídky různých služeb v oblasti sociální práce, umožňuje tvorbu fundraisingového plánu, napomáhá k motivování pracovníků, utváří určitou představu o službě. Při dobře řízené službě následně pracovníci utváří strategický plán, vyhodnocují míru efektivity procesů a plnění stanovených cílů. Díky evaluaci dochází k opětovnému vymezení daného poslání. Strategické plánování utváří podstatnou část řízení služby, jelikož služba musí pružně reagovat na měnící se

společnost. SWOT analýza byla společně se STEEP analýzou blíže rozebrána ve výše uvedeném odstavci. Dále lze zmínit analýzu zainteresovaných skupin. Ta se nezaměřuje pouze na klienty, ale bere v potaz veškeré zainteresované skupiny, které se podílí na fungování organizace ať v pozitivním, či negativním slova smyslu. Po vytvoření analýz vedoucí pracovníci započnou stanovením strategických cílů, které obsahuje strategický plán. Cíle lze vymezit na různá období či dílčí cíle, ve kterých se následně vyhodnocuje a rozhoduje, zda byla strategie naplněna, zda má dojít k její změně, případně zda zvolit jiné nástroje k dosažení cílů. Při stanovení cílů je třeba pamatovat na kritéria SMART (Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time Specific), jelikož při nenaplnění kritérií hrozí, že nebude možno dosáhnout objektivního vyhodnocení. Ke zhodnocení naplnění kritérií pomáhají indikátory, na které je nutné pamatovat, jelikož mohou ovlivnit celý proces. (Matoušek, 2013)

2.2 Veřejný závazek

Jedná se o jasně definované sdělení poskytovatele služby, které je významné jak pro službu samotnou, tak pro klienty, jejich blízké i zadavatele služby či další návazné služby. Význam spočívá v tom, že umožňuje možnost správného výběru v nabídce a pomáhá zjednodušit proces jednání se zájemci o službu. Jedinci očekávají naplňování těchto sdělení. Činnost služby se tím pádem stává srozumitelná a pochopitelná, čímž je pro ostatní důvěryhodnější. Tato sdělení mají pro klienty funkci ochrannou, jelikož umožňují kontrolu, zda služba skutečně naplňuje daná předsevzetí. Tyto dokumenty by měly být na veřejně přístupných místech (čekárna, vstupní hala) a existovat v písemné podobě (listiny, letáky, webové stránky). (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

2.3 Cíle sociální služby

Pomocí cílů služba vede k dosažení poslání a naplňování veřejného závazku. Cíl by měl být stavem, kterého má být poskytnutím služby dosaženo, nikoliv souhrn představ či ideálů, u kterých nelze ověřit jejich naplnění, či seznam poskytovaných činností. Cíle lze rozdělit na krátkodobé či dlouhodobé. Při tvorbě cílů je možné využít SWOT analýzu či STEEP analýzu. V případě SWOT analýzy se jedná o analýzu silných a slabých stránek, které souvisí s příležitostmi a hrozbami pro rozvoj zařízení. Dále obsahuje zhodnocení aktuální situace a možné následující možnosti a cíle, ke kterým se hodlá poskytovatel služby v dalším období přiblížit. K naplnění těchto záměrů je zapotřebí informací z praxe, koncepcí služby, odborné literatury, znalostí v problematice sociálních služeb a názoru klientů. Poskytovatel může také využít pohledů odborné či široké veřejnosti. STEEP analýza se zabývá společensko-

technickými, ekologickými, ekonomickými a politickými podmínkami, které poskytovatel služby během poskytování služby zajišťuje. Závěry této analýzy jsou určeny k nastavení dlouhodobých cílů. Závěry mohou být ovlivněny změnami v oblasti financování či legislativy, v zaměření či registraci poskytovatele, ve vedení poskytovatele, ve složení politických představitelů, zřizovatele jako je obec či kraj, v sociální politice kraje nebo obce. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

Strategie a dlouhodobé cíle vznikají různými způsoby. Může se v nich odrážet analýza prostředí, ve kterém organizace funguje, analýza vnitřních zdrojů či intuitivně objevený nápad. Někteří manažeři dokážou strategii vedoucí k naplnění cílů vymyslet ihned, některým to trvá déle, přičemž je zapotřebí týmových diskuzí. Následně přichází plánování, jak danou myšlenku zrealizovat pomocí stávajících lidských zdrojů. Při realizaci mohou manažeři narazit na to, že lidé v dané organizaci mají nevhodné přístupy, které si osvojili během předchozí strategie. Při rozhodování o změnách je tedy potřebné zvážit, do jaké míry je stávající organizační kultura novou myšlenku schopná podpořit, či ji bude nutné změnit. (Müller, 2013)

2.4 Vnitřní pravidla

V rámci organizace je potřebné mít fungující systém vnitřních pravidel, díky kterým bude poskytování služeb efektivní a kvalitní, což je revidováno pomocí průběžných a následných kontrol probíhajících při hlavních činnostech organizace. Díky tomu lze lépe vymezit činnosti organizace, vytvořit jasná pravidla a metodiky, vytvářet podpůrné sítě v okolním prostředí a zajistit kontrolu činnosti. Z těchto důvodů musí vnitřní pravidla tvořit ucelený, vzájemně propojený a hierarchicky strukturovaný systém. Vnitřní pravidla by měla navazovat na poslání organizace a neměla by s ním být v rozporu. Směrnice a pokyny lze řadit mezi nejdůležitější části vnitřních předpisů organizace. Zaměstnancům slouží jako návod při řešení různých problémů a situací včetně administrativy, stížností a krizových situací. Také jsou důležitým zdrojem informací pro kontrolní orgány. Mezi podstatné směrnice a pokyny patří pravidla jednání se zájemcem o službu, zásady jednání s klienty v průběhu poskytování služby, postupy v oblasti individuálního plánování, informace o poskytovaných službách, řešení nouzových a havarijních situací, způsoby vedení dokumentace, ochrana osobních údajů, způsoby vyřizování stížností a přijímání darů. Podrobněji upravené postupy lze nalézt v metodikách a manuálech. Ovšem ne vždy lze v oblasti sociálních služeb předvídat různé situace. Metodiky a manuály musí být opět v souladu s pravidly stanovenými zákony,

standards kvality sociálních služeb, prováděcími předpisy a obecnými metodikami, které vypracovávají příslušná ministerstva. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

3 Covid-19

Na jaře 2020 nastal sled neobvyklých událostí, když přicházely zprávy o dramatických událostech z Číny. Ohledně Covidu-19 přicházely nejasné informace. Poté následovaly podobné momenty v Itálii. V mnoha zemích světa postupně kolabovaly nemocnice, přibývalo nakažených a některé země nestíhaly pohřbívat mrtvé. Nakažení přibývali i v České republice, proto česká vláda zavřela hranice, školy, divadla, kina, restaurace, sportoviště, některé obchody a služby, rušila kulturní akce. Došlo k vyhlášení nouzového stavu a omezení volného pohybu osob. Vzniklo mnoho tvrzení, že vir byl uměle vytvořen, avšak v době vzniku této diplomové práce neexistuje věrohodný důkaz o jeho umělém původu. Vědci se dohadují o tom, že zřejmě došlo k přenesení viru z netopýra na luskouna a následně na člověka. Při nakažení virem je šance 40 %, že jedinec nebude mít žádné příznaky, šance 50 %, že průběh nemoci bude mírný. Zbýlých 10 % populace může mít těžký průběh a někteří z nich zemřou. Mezi rizika těžkého průběhu lze řadit faktory, jako je vyšší věk, obezita či špatný zdravotní stav. Na druhou stranu lze nalézt i příklady úmrtí zdravých a mladých lidí. Ovšem ne všichni nakažení bez příznaků se dostali na testování, zda jsou pozitivní na Covid-19 či nikoliv, proto se lze domnívat, že těchto jedinců bylo větší množství, než lze nalézt ve statistikách. Pacient číslo 1 v České republice si přivezl onemocnění z Itálie dne 28. února 2020. On i jeho žena pracovali ve zdravotnictví. Nemocnice postupně přijímala doporučení. Pokud se někdo vrátil z rizikových oblastí, či byl s někým takovým ve styku a má klinické příznaky, okamžitě dostal roušku a zdravotnický personál si vzal veškeré ochranné pomůcky (brýle, respirátor, plášť a rukavice). 29. února 2020 ministr zdravotnictví hovořil v televizi o opatřeních týkajících se cest do Itálie. Byly nastavovány postupy, aby byl zdravotnický systém připraven, pokud by se objevil člověk s klinickými příznaky koronaviru. Na začátku března 2020 vydal předseda vlády doporučení necestovat do zahraničí. V této době bylo klíčové připravit celý zdravotnický systém na zvýšení počtu nakažených a hospitalizovaných. Zásadním se v budoucnu stalo zploštění křivky nových případů nakažení. Jednalo se o zpomalení počtu nakažených případů v čase, což znamenalo, že nemocnice zvládaly péči o nakažené. První zásadní omezení následně přišlo v podobě čtrnáctidenní povinné karantény při návratu z rizikových oblastí Itálie. (Kubal, Gibiš, 2020)

Mnoho lidí vnímalo pandemii jako změnu, s jakou se současná společnost doposud nesetkala. Lidé měli obavy o své blízké, o své zdraví. Některým lidem hrozila ztráta zaměstnání a výpadek příjmů. Jiní museli naopak skloubit svou práci s distanční výukou dětí. Některá z vládních opatření omezovala setkávání lidí, obrátila společenské vztahy a mnohé přivedla

do fyzického osamocení. Pro mnoho lidí byla znepokojující nejistota ohledně dalšího vývoje pandemie. Tyto okolnosti působily na každého jedince individuálně a v různé intenzitě, proto ovlivnily nejen fyzické a duševní zdraví, ale i fungování jedince v pracovním, rodinném a společenském životě. (Bartoš, Cahlíková Bauer, Chytilová, 2020)

Během nařizování vládních opatření se hrála klíčovou roli vláda, ministerstvo zdravotnictví, hygienické stanice a média. Dle Pandemického plánu České republiky by měly jednat koordinovaně, což je zásadní při sdělování nových informací veřejnosti. Podle Bartoše (2020) by se dala navrhnout různá opatření, která by komunikaci zlepšila. Vytvoření a udržení důvěry je prvním bodem v komunikačních pokynech Světové zdravotnické organizace při vypuknutí nákazy. V případě, kdy jsou lidem poskytnuty důvěryhodné informace, není vyvolána panika. Jak bylo patrné na jaře 2020, lidé panikařili, hromadili potraviny, což vedlo k jejich nedostatku v obchodech, a následně se panika prohlubovala. Nejistota může být silným spouštěčem stresu, což opět prohloubí zátěž, která je v této situaci na jedince kladena. Stres může zhoršit kognitivní funkce a rozhodování, které se může následně projevit přehnanými reakcemi. Důležité je také zacházení s novými informacemi. Ty by měly být poskytovány lidem pravidelně a srozumitelně. Tím se dá vyvarovat dalším přehnaným reakcím na mimořádné novinky. Při tiskových konferencích po jednání vlády by mělo být objasněno, k jakým chybám došlo v předchozích prohlášeních a opatřeních, což opět zvýší důvěru ve společnost. Informace by však měly být poskytovány stručně, jednoduše a měly by být dobře přístupné. Lidé se snaží dodržovat sociální normy a společně vytvářejí společenský tlak na ostatní, aby docházelo k jejich dodržování, což pomáhá dodržet žádoucí chování jako například nošení ochrany úst a nosu. Pokud většinová část společnosti nosí roušky, změní chování i někteří, kteří je z počátku odmítali.

Zpomalení rozšíření nákazy je možné pouze, pokud je většina populace schopna dodržovat opatření proti šíření pandemie. Pokud lidé zvládají dodržovat opatření dobrovolně, není zapotřebí je vynucovat skrze represivní kontroly a hrozit tresty za jejich nedodržení. Zde se hraje velmi podstatnou roli komunikace vlády a dalších institucí. Mezi nejpodstatnější opatření patří dodržování nařízené karantény, které se mohou náhodně kontrolovat prostřednictvím městské policie, státní policie či hygienických stanic. Při nedodržení karantény mohou přicházet sankce v podobě pokut. První přijaté opatření v České republice se týkalo zákazu výuky na školách a uzavření hranic (usnesení č. 74/2020 Sb., o přijetí krizového opatření, usnesení vlády č. 70/2020 Sb., o dočasném znovuzavedení ochrany vnitřních hranic České republiky), následovalo opatření o zákazu maloobchodního prodeje,

stravovacích a ubytovacích služeb (usnesení č. 82/2020 Sb., o přijetí krizového opatření), poté následovalo opatření o zákazu volného pohybu osob s výjimkou nezbytných cest (usnesení č. 85/2020 Sb., o přijetí krizového opatření), následně opatření o zákazu pohybu na veřejnosti bez ochranných pomůcek dýchacích cest (usnesení č. 111/2020 Sb., o přijetí krizového opatření) a následovalo zpřísnění zákazu volného pohybu osob na nejvýše v počtu dvou osob, omezení zasedání obecních a krajských zastupitelstev (MZDR 12745/2020-1, usnesení č. 123/2020 Sb., o přijetí krizového opatření). (Dušek, 2020)

Pro rodiny s dětmi bylo výzvou zvládnout období, kdy bylo nutno zajistit vzdělávání dětí ve změněných podmínkách v důsledku vládních opatření. Opatření byla přijata rychle, bez příprav či metodického ukotvení ze strany Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, bez předem známé délky trvání. Rodiny často neměly potřebné technické vybavení pro výuku či časové možnosti dohlížet na dítě. Nejednotné postupy znamenaly pro rodiče velkou časovou náročnost, které pravděpodobně měly větší dopad na matky. Je důležité dokázat zajištění vzdělání žákům bez techniky. V případě obdobných situací se budou zvyšovat rozdíly mezi školami. Proto je nutné najít do budoucna nová opatření, která pomohou školám, jež nezvládají distanční výuku. (Homfray, 2020)

Školská zařízení byla kvůli pandemii uzavřena 11. března 2020 a byla nucena přejít na distanční formu vzdělávání. Tato uzavření ještě více prohloubila nerovnosti v oblasti vzdělávání, které u nás patří k největším v Evropě. Ovšem uzavření přineslo i pozitivní stránku, kterou bylo zkvalitnění výuky, rodiče byli více zapojeni do vzdělávání dětí a vznikaly různé aktivity na podporu distanční formy výuky. Nejohroženější skupinou se v této době staly děti, jejichž rodiče mají nízké příjmy, a děti s mentálním a zdravotním postižením. Ty mohly mít ztížené možnosti v přístupu ke vzdělání. (Federičová, Korbel, 2020)

Odborná veřejnost z počátku přijímání opatření upozorňovala na problém zvyšujícího se výskytu domácího násilí či k jeho závažnějším projevům. Vyhodnocení těchto zjištění má pod záštitou Výbor pro prevenci násilí na ženách a domácího násilí Rady vlády pro rovnost žen a mužů. Usilují o kompletaci neúplných a metodologicky rozdílně vedených statistik. Ovšem i bez finálních čísel je patrný trend zvýšení domácího násilí. Stres a frustrace, obavy o zdravotní stav, snížení příjmů domácností byly rizikovými faktory spojenými se setrváním doma. Tyto rizikové faktory mohou být spouštěčem či mohou vést ke zhoršení násilí. Omezení sociálních kontaktů vedlo k následnému zhoršení odhalení i řešení tohoto jevu. Problematické v tomto období mohlo být také zpomalení procesu rozvodových řízení

či rozhodování o úpravě styku s dětmi. Také mohlo vlivem opatření dojít ke ztížení cesty k vyhledávání pomoci. (Homfray, 2020)

3.1 Očkování

Na téma očkování lze nalézt mnoho odborné literatury a vědeckých článků. V otázkách ohledně očkování můžeme nalézt dvě skupiny lidí. Jedna skupina se pokouší očkování prosadit, další k němu má naopak odmítavý přístup. Obě skupiny se snaží argumentovat ve prospěch svých názorů a svá tvrzení podložit vědeckými studiemi. Jedním z argumentů pro očkování je, že vakcinace je bezpečná, pomáhá nám v boji proti nemoci, její základ je postaven na imunizační teorii a praxi a přináší více přínosů než vedlejších účinků. Údajně negativní vývoj epidemie způsobují lidé odmítající očkování. Dalším tvrzením je, že vakcíny musí podstoupit schvalovací proces příslušnými úřady. Jako protiargumenty lze uvést vedlejší účinky, které by mohly mít horší dopad na zdraví, než samotné onemocnění či vysoký podíl peněz vyplacených na odškodnění způsobené vakcínou. Každý si ohledně této problematiky utvoří vlastní názor a obklopí se lidmi s velmi podobným názorem. Často je složité s takovými lidmi řešit odlišný pohled a protiargumenty, protože se v dnešní době šíří skrze média a sociální sítě velké množství dezinformací. (Kašpar, 2020)

3.2 Zaměstnání v době pandemie

V souvislosti s pandemií Covidu-19 bylo mnoho zaměstnavatelů přinuceno přesunout některé aktivity svých zaměstnanců do prostředí domova, pokud to bylo možné. V České republice je tohoto druhu benefitu málo využíváno, dle statistických údajů se jedná o zhruba 9 %, zatímco například v Nizozemí či Švédsku se jedná o 33-36 %. V březnu 2020 vybidla česká vláda zaměstnavatele, aby umožnili svým zaměstnancům využívat práci z domova. Zaměstnanec přitom pracuje dle pokynů zaměstnavatele, avšak může si sám určit rozvrh pracovní doby, čímž ovlivní svůj pracovní režim. V této souvislosti jsou poté na zaměstnance kladeny vyšší nároky v oblasti zodpovědnosti či skloubení pracovního a soukromého života. Práci z domova lze využít při činnostech, které je možné vykonávat bez dalších pracovníků, případně kdy k řešení dané situace stačí komunikace přes telefon či internet. Mezi výhody lze zařadit možnost vlastního rozvržení pracovní doby, úspora času a cestovních nákladů, které souvisí s cestou na pracoviště, zajištění péče o děti. Mezi nevýhody patří nezbytné vybavení potřebnou technikou (počítač, tiskárna, telefon a další potřebné předměty), potřeba vlastní zodpovědnosti, ztráta kontaktu s ostatními pracovníky. (Macháček, 2021)

V počáteční fázi pandemie po zavedení karantény byla vláda zaměřena převážně na pomoc při udržení zaměstnanosti. Jedna z prvních opatření se snažila zlepšit převážně situaci osob

v pracovním poměru, nižší byla u osob samostatně výdělečně činných (OSVČ) a u osob nacházejících se v prekérních formách zaměstnání (dohody o pracích konajících se mimo pracovní poměr, agenturní zaměstnání). První forma podpory se objevila v oblasti nemocenského pojištění jako ošetřovné. Během pandemie však nedošlo k úpravě podpory v nezaměstnanosti, jejíž parametry jsou nedostačující, jelikož doba a výše podpory je pro některé skupiny osob krátká a šance najít si nové zaměstnání je v podstatě nulová. Systém podpory v nezaměstnanosti by měl na obdobné situace reagovat flexibilně, jinak je nutné počítat s negativním dopadem na skupiny, které jsou nejvíce ohrožené chudobou a ztrátou zaměstnání. Specifickým rysem pandemické situace bylo zejména to, že dopadla na jiné odvětví, než jak tomu bylo u předchozích krizí. Během předchozích krizí dopadala ztráta zaměstnání na muže, protože byly postiženy segmenty, jako průmysl či stavebnictví. Pandemie Covid-19 ovšem přinesla dopady na odvětví služeb z důvodu omezení pohybu osob ve veřejném prostoru. Mezi zasažené obory patří takové, jež poskytují klientské služby, které není možné poskytovat v digitálním prostředí, jako turismus, gastronomie, kultura, sportovní akce, kosmetika. Nastaly změny v nákupních vzorcích osob, jelikož digitalizace v této oblasti byla bezproblémová a standardně existující. Snaha zpomalit šíření nákazy však dostala do popředí některá odvětví veřejného sektoru, jako zdravotnictví, obchod s potravinami, sociální služby, veřejnou dopravu, policii, hasiče a armádu. V sociálních službách se ukázala rozdílnost až nejednotnost celého systému. Omezení terénních služeb přineslo klientům vlnu nejistoty a osobní forma služby musela být nahrazena jinou formou, jako je online či telefonická konzultace. V pobytových zařízeních se pracovníci často potýkali s nedostatkem ochranných pomůcek a často i s nedostatkem personálu. Ministerstvo práce a sociálních věcí se snažilo vzniklé situace řešit, avšak mnohdy opožděně, a proto docházelo k nejasným situacím. V souvislosti mezi zaměstnaností a pandemií lze očekávat i pozitivní dopady, jako je rozšířená možnost práce z domova a možnost přehodnotit význam profesí v první linii. (Homfray, 2020)

3.3 Gender a pracovní příležitosti v době pandemie

Pandemie ovšem odhalila i řadu genderových rozdílů na pracovním trhu, což ovlivňuje i řada dalších skutečností jako vysoká míra genderové segregace na pracovním trhu, nerovné rozdělení neformální péče o děti a blízké osoby, neplacená práce při péči o domácnost. Zasaženy jsou často feminizované profese jako je zdravotnictví či sociální sféra. Ovšem i u OSVČ bylo možné sledovat dopady vládních opatření, jelikož provoz mnoha služeb byl omezen (služby spojené s cestováním, provozem stravovacích a ubytovacích zařízení,

kadeřnictví, kosmetika). Ženy se také často nachází v nevýhodné pozici při snaze sladit pracovní život a péči o domácnost. Již před pandemií se mnoho z nich nacházelo v prekérních pracovních situacích, což se v této době více prohloubilo. Ženy během uzavření škol pomáhaly dětem s přípravou do školy, pečovaly o seniory či jiné blízké nemocné osoby. Zároveň musely zvládat péči o domácnost a pracovní povinnost, což opět zvýšilo zátěž, která byla na ženy kladena. Vzniklé situace měly dramatický dopad na matky samoživitelky. Jejich ekonomická situace bývá často nejistá, mnohdy žijí v nájemném bydlení. Nájem tvoří vysoký podíl finančních nákladů, proto opatření, která byla nastavena v rámci splácení hypoték a půjček, jejich situaci nemusela ulehčit. Dle studie Institutu pro demokracii a ekonomickou analýzu je možné sledovat dopad pandemie na míru nezaměstnanosti žen v České republice ve statistikách Úřadu práce. Byl patrný prudký nárůst míry nezaměstnanosti žen v dubnu a květu 2020 a nejedná se o sezónní vlivy. Tento průběh je ovšem patrný i v jiných zemích. Dle údajů Českého statistického úřadu je patrné, že během června 2020 nastala tendence snižování rozdílů mezi muži a ženami. V červenci 2020 schválila Rada vlády pro rovnost žen a mužů mnohá doporučení, která by měla napomoci k řešení negativních dopadů pandemie. Tato doporučení se týkají zajištění péče o děti a jiné osoby závislé na péči, oběti domácího násilí, či adekvátního finančního ohodnocení zaměstnanců v sociálních službách a zdravotnictví. Genderové dopady a lidská práva by měla být u všech opatření podrobně vyhodnocována. Mělo by se využívat odborných studií zaměřených na sociální a ekonomické dopady ve vztahu k rovnosti mužů a žen. Finanční zdroje by měly být rozděleny s ohledem na rovnost žen a mužů na trhu práce. V této souvislosti Evropská unie vytvořila výzvu navazující na spuštěný unijní plán „Recovery and Resilience Facility“, který obsahuje množství finančních prostředků pro členské státy. Tyto prostředky by měly být využity ke zmírnění ekonomických a společenských dopadů pandemie. Cílem programu je přeměna ekonomik členských států směrem k vyšší udržitelnosti a zároveň je spojen s přechodem na zelenou a digitální ekonomiku. Lze tedy závěrem říci, že pandemie společně s přijatými opatřeními jako prevence nákazy měly vliv na nezaměstnanost žen, i když byl zmírněný či oddálený obecnými opatřeními pro zachování zaměstnanosti. Dopady v důsledku zpomalení ekonomiky budou spíše patrné i v ostatních odvětvích, která v okamžiku pandemie zasažena nebyla. V souvislosti s obavami z dalších vln nákazy spojené s dalšími opatřeními společně s uzavřením školských zařízení může opět souviset zvýšený výskyt nezaměstnanosti. V případě, kdy jeden z rodičů o práci přijde, lze očekávat, že při nezbytné péči o dítě s ním zůstane doma. To může následně zhoršit další uplatnění na trhu práce. Opakované uzavírání školských zařízení bude mít pravděpodobně větší dopad na pracovní uplatnění a ekonomickou

situaci převážně u žen. Také lze jako u předchozích krizí očekávat nárůst prekérní práce, práce na černo či nelegální práce. (Homfray, 2020)

4 Shrnutí teoretické části

Období pandemie Covid-19 společně s vládními opatřeními byla jedna z největších výzev pro naši současnou společnost. Zřejmě není možné nalézt žádnou oblast, které by se toto dění nějakým způsobem nedotklo. Z tohoto důvodu bylo nutné mnoho aktivit přesunout do on-line prostředí a nalézt jiné způsoby, jak poskytovat stejně kvalitní služby. I v oblasti poskytování odborného sociálního poradenství byly hledány různé alternativy, jak udržet, či dokonce zlepšit úroveň poskytování těchto služeb. V rámci poskytování bezkontaktního poradenství bylo mnoho klientských problémů řešeno prostřednictvím e-mailové či telefonické konzultace. Dalšími alternativami bylo vytvoření internetového chatového poradenství poskytovaného přes platformu Facebook a zavedení možností video konzultací přes platformu Skype. Aktuálně je také rozvíjeno robotické poradenství, které by mělo v budoucnu usnadnit poradcům práci. Veškeré výše uvedené způsoby poradenství by se měly vzájemně doplňovat a být si ku prospěchu. Většina klientů však stále upřednostňuje osobní kontakt s poradcem. Důvody mohou být nenahraditelný lidský kontakt, nedostupnost techniky, kterou si mnohdy klienti, kteří vyhledávají pomoc občanských poraden, nemohou dovolit či osobní důvody daného člověka, kdy mu nemusí být kontakt přes internet příjemný. Můžeme zde nalézt i etické problémy, jako je možné porušení diskrétnosti tím, že se do on-line konzultace nabourá třetí osoba. To by mohlo být značně problémové, jelikož mezi zásady poskytování služeb občanské poradny patří bezplatnost, nezávislost, diskrétnost a nestrannost.

Na základě výše uvedených kapitol bude realizováno výzkumné šetření.

III. Praktická část

V praktické části budou řešeny otázky, které vyplynuly na základě psaní teoretické části.

5 Cíl diplomové práce

Hlavní cíl I

Zjistit proměny, které nastaly v oblasti odborného sociálního poradenství poskytovaném v občanských poradnách, v souvislosti s pandemií Covid-19.

Hlavní cíl II

Zjistit, jak proměny, které nastaly v oblasti odborného sociálního poradenství poskytovaném v občanských poradnách, vnímali odborní sociální poradci.

Hlavní cíl II je rozdělen do dílčích cílů.

DC 1.: Zjistit, jak poradci vnímali vliv pandemie na poradenskou činnost.

DC 2.: Zjistit, jak z pohledu poradců vnímali jejich klienti vliv pandemie na poskytování poradenství.

DC 3.: Zjistit, jak se změnila forma práce poradců během pandemie.

6 Metoda výzkumu

Pro praktickou část diplomové práce byl zvolen smíšený výzkum. Bylo provedeno kvantitativní hodnocení činnosti Občanského poradenského střediska, které bylo doplněno rozhovory s odbornými sociální poradci pracujícími v Občanském poradenském středisku. Pro sběr dat z rozhovorů byl využit polostrukturovaný rozhovor. Záměrem je zjistit proměny v odborném sociálním poradenství, proto bylo využito kvantitativního hodnocení činnosti poraden. Pro celistvý pohled na tyto proměny je zároveň doplněno subjektivní vnímání změn prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s odbornými sociálními poradci.

7 Metoda kvantitativního výzkumu

Při kvantitativním hodnocení činnosti poraden byla využita sekundární data. Sekundární data představují údaje, které nebyly primárně určeny pro tento výzkum, ale jsou pro něj použitelné. K analýze dat byla využita popisná (deskriptivní) statistika, která se zabývá popisem stavu nebo vývoje hromadných jevů vykazujících vliv známé příčiny nebo vliv náhod. Konkrétně jsou příčinami změn v oblasti odborného poradenství události spojené s pandemií Covid-19.

8 Analýza získaných dat a interpretace výsledků kvantitativního výzkumu

Jako metoda zpracování dat bylo použito kvantitativní hodnocení činnosti poraden.

V prvním kroku bylo nejprve provedeno srovnání mezi roky 2018 a 2019. Mezi těmito lety nebyly zaznamenány žádné výrazné změny, pouze byl zvýšený zájem o poradenství v oblasti insolvenčního řízení. Mezi druhy kontaktů s klienty (osobní konzultace, e-mail, telefon) nebyly zaznamenány žádné změny.

V dalším kroku bylo provedeno srovnání mezi roky 2019, 2020 a 2021. Zde lze v roce 2020 sledovat stoupající tendenci telefonických konzultací na úkor osobních konzultací. Tento trend v roce 2021 pomalu mírně klesá.

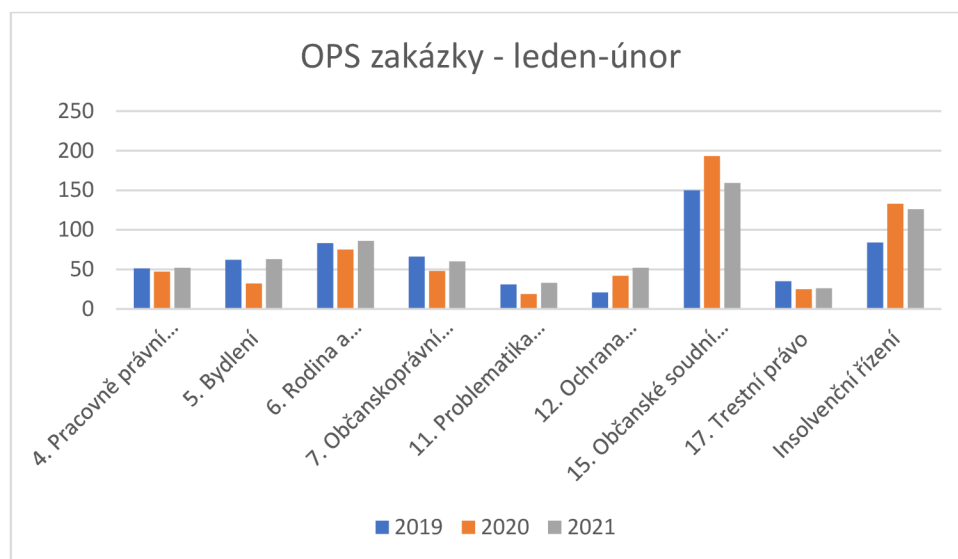
V občanské poradně se vyskytuje celkem 18 oblastí, ve kterých je poskytováno poradenství. Těmito oblastmi jsou sociální dávky poskytované mimo rámec sociální pojištění, sociální služby, sociální pojištění, pracovně-právní vztahy a zaměstnanost, bydlení, rodina a mezilidské vztahy, občanskoprávní vztahy, daně a poplatky, zdravotní pojištění a zdravotnictví, školství a vzdělávání, problematika zadlužování občanů, ochrana spotřebitele, právní systém ČR, právní systém EU, občanské soudní řízení a jeho alternativy, veřejná správa, trestní právo a ochrana základních práv a svobod.

Vzhledem k uvedenému výčtu oblastí byly vybrány pouze oblasti, kde se nachází výrazné zastoupení počtu klientů. Mezi tyto oblasti patří pracovně-právní vztahy, bydlení, rodina a mezilidské vztahy, občanskoprávní vztahy, problematika zadlužování občanů, ochrana spotřebitele, občanské soudní řízení (do této oblasti spadá insolvenční řízení), trestní právo.

Pro lepší přehlednost v datech byl rok 2019, 2020 a 2021 dále rozčleněn na čtyři období, kde si bude možné lépe povšimnout, jaký dopad měla pandemie Covid-19 a vládní opatření na provoz Občanského poradenského střediska.

Nejprve budou nastíněny změny z hlediska oblastí, ve kterých bylo klientům poskytováno poradenství.

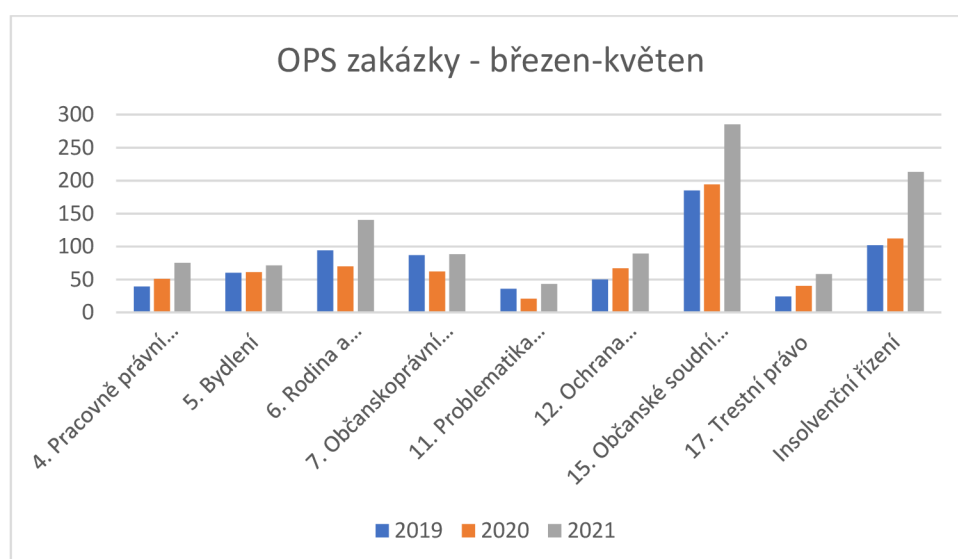
Graf č. 1 OPS zakázky - leden-únor



Zdroj: vlastní zpracování

Během období ledna a února roku 2020 si lze povšimnout zvýšeného zájmu o insolvenční řízení, kdy se počet zakázek v této oblasti zvýšil z 84 na 133 (o 37 % více). Tento dlouhodobě stoupající trend je možné sledovat od poslední novely insolvenčního zákona č. 31/2019 Sb., která proběhla v červnu 2019. Tato novela usnadnila mnoha lidem vstup do insolvenčního řízení. V oblasti bydlení je v roce 2020 patrný pokles, z 62 zakázek na 32 (o 48 % méně), ovšem v roce 2021 nastal opět nárůst na 63 zakázek.

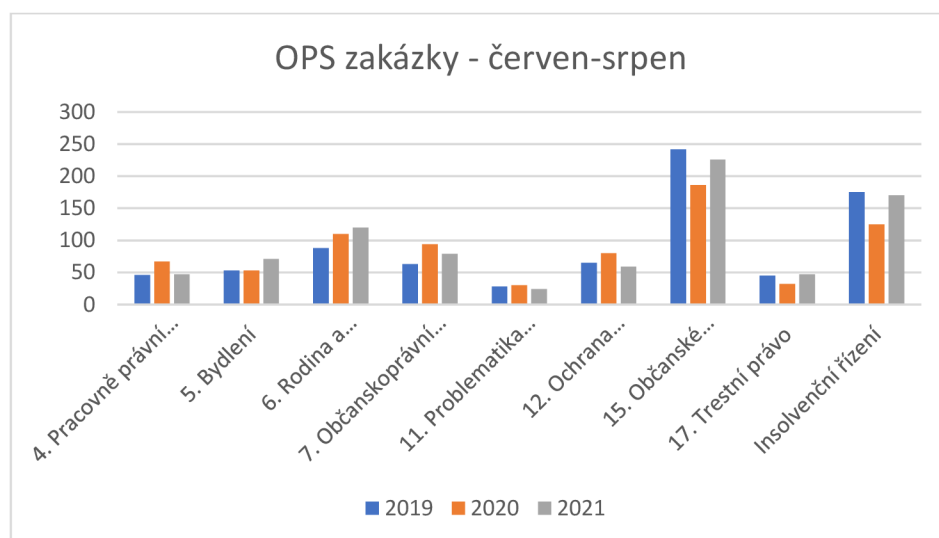
Graf č. 2 OPS zakázky - březen-květen



Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu č. 2 si lze všimnout klesajícího trendu v oblasti pracovního práva. V období jarních měsíců roku 2020 je patrný nárůst zakázek v oblasti pracovního práva z 39 na 51 (o 24 % více), kdy v roce 2021 došlo k dalšímu nárůstu z 51 na 75 (o 32 % více). Naopak je v tomto období roku 2020 patrný pokles v oblasti rodinného práva, kdy počet zakázek klesl z 94 na 70 (o 26 % méně), ovšem v roce 2021 nastal opět nárůst ze 70 na 140 (o 50 % více). Insolvenční řízení bylo v jarních měsících roku 2020 klientům vysvětleno bezkontaktním způsobem a většina návrhů na povolení oddlužení byla ke krajským soudům odeslána až po rozvolnění vládních opatření, jelikož bylo obtížné s klienty zkompletovat přílohy k podání insolvenčního návrhu distančním způsobem. I přesto zůstal počet zakázek v této oblasti takřka stejný (v roce 2019 102 zakázek, v roce 2020 112 zakázek), avšak v roce 2021 se zájem o insolvenční řízení zvýšil, kdy počet zakázek stoupl na 213 (o 48 % více). Také si lze všimnout dlouhodobě stoupajícího trendu v oblasti trestního práva, kdy v roce 2019 bylo 24 zakázek, v roce 2020 bylo 40 zakázek (o 40 % více) a v roce 2021 bylo 58 zakázek (o 31 % více).

Graf č. 3 OPS zakázky - červen-srpen

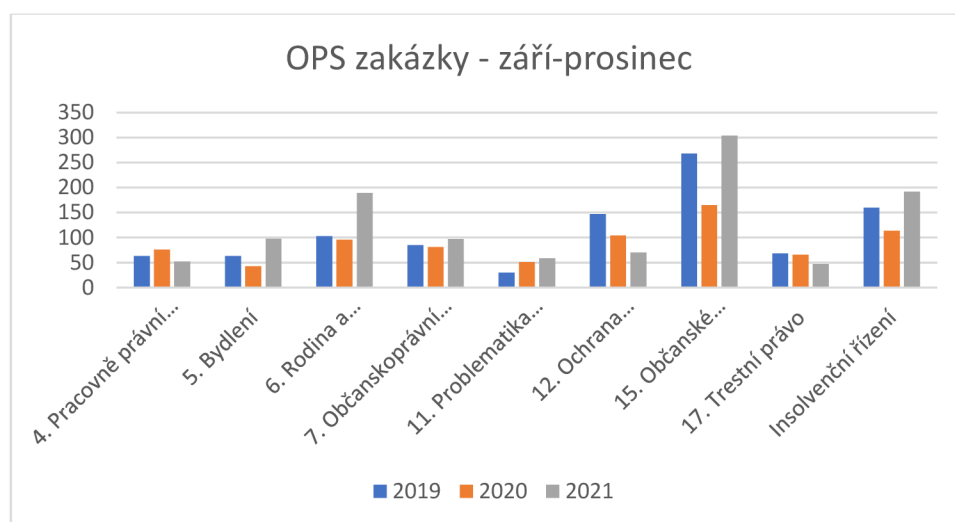


Zdroj: vlastní zpracování

V období letních měsíců roku 2020 lze spatřit pokles v oblasti občanského soudního řízení, kdy počet zakázek klesl z 242 na 186 (o 23 % méně), ovšem v roce 2021 nastal opět nárůst na 226 zakázek (o 18 % více). Tento stejný trend je patrný v oblasti insolvenčního řízení, kdy v roce 2020 klesl počet zakázek ze 175 na 125 (o 29 % méně). Tento pokles byl způsoben zavedením různých moratorií, která umožňovala dlužníkům odklad splátek. Avšak v roce 2021 nastal opět nárůst na 170 zakázek (o 27 % více). V oblasti trestního práva došlo v roce

2020 k poklesu zakázek ze 45 na 32 (o 29 % méně), ovšem v roce 2021 došlo k opětovnému nárůstu na 47 zakázek (o 32 % více). Nastal mírný nárůst v oblasti pracovního práva, kdy počet zakázek v roce 2020 stoupl ze 46 na 67 (o 33 % více), avšak v roce 2021 došlo opět k poklesu na 47 zakázek (o 30 % méně). V oblasti rodinného práva lze sledovat dlouhodobě stoupající trend, kdy v roce 2019 bylo 88 zakázek, v roce 2020 bylo 110 zakázek (o 20 % více), v roce 2021 bylo 120 zakázek (o 9 % více).

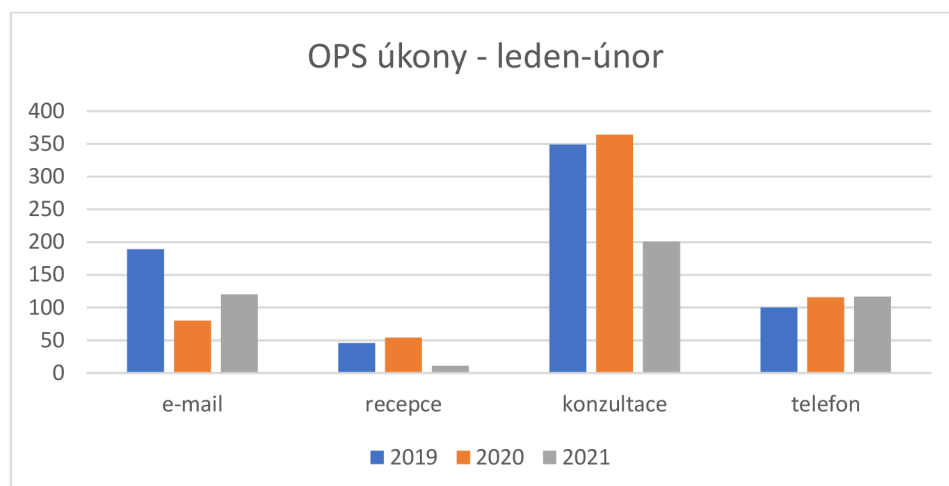
Graf č. 4 OPS zakázky - září-prosinec



Zdroj: vlastní zpracování

V období měsíců září až prosinec roku 2020 si lze povšimnout klesajícího trendu v počtu zakázek, což úzce souvisí s vládními opatřeními, která znovu omezila setkávání osob. Osobní konzultace jsou nejvíce upřednostňovanou formou poradenství, která je poskytována, V tomto období byly ovšem osobní konzultace poskytovány pouze v nezbytných případech a většina problémů našich klientů byla řešena distančním způsobem. V oblasti bydlení došlo v roce 2020 k poklesu zakázek z 63 na 43 (o 32 % méně), avšak v roce 2021 došlo k nárůstu na 98 zakázek (o 57 % více). V oblasti rodinného práva v roce 2020 k výrazným změnám nedošlo, ovšem v roce 2021 došlo k výraznému nárůstu zakázek z 96 na 189 (o 49 % více). V oblasti problematiky zadlužování občanů došlo v roce 2020 k nárůstu z 30 na 51 zakázek (o 41 % více). Tento jev souvisel s ukončením moratorií, která umožňovala dlužníkům odklady splátek. Tento rostoucí trend pokračuje i v roce 2021, kdy počet zakázek vzrostl na 59 (o 13 % více).

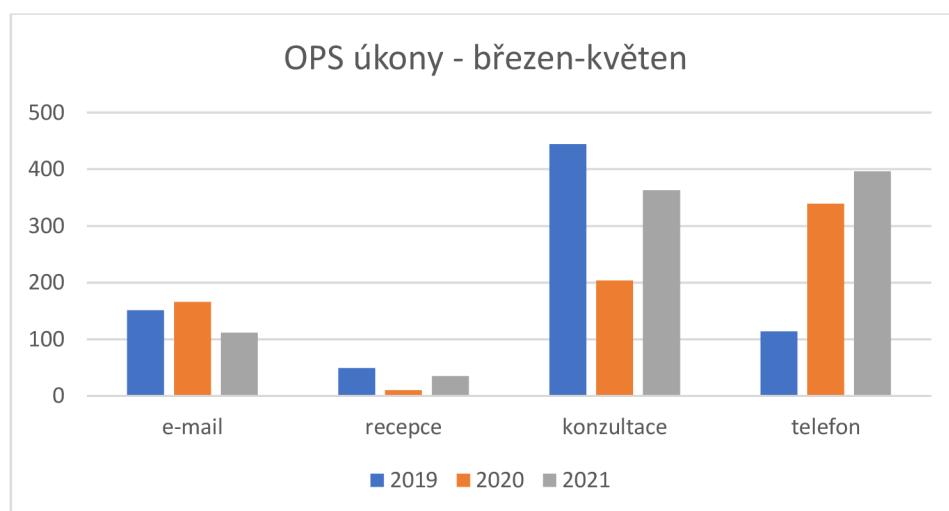
Graf č. 5 OPS úkony - leden-únor



Zdroj: vlastní zpracování

Během ledna a února 2020 si můžeme povšimnout, že zájem o osobní konzultaci byl téměř totožný s rokem 2019, avšak v roce 2021 došlo k poklesu na 201 úkonů (o 45 % méně). V roce 2020 nastal pokles v oblasti e-mailové komunikace ze 189 na 80 úkonů (o 58 % méně).

Graf č. 6 OPS úkony - březen-květen

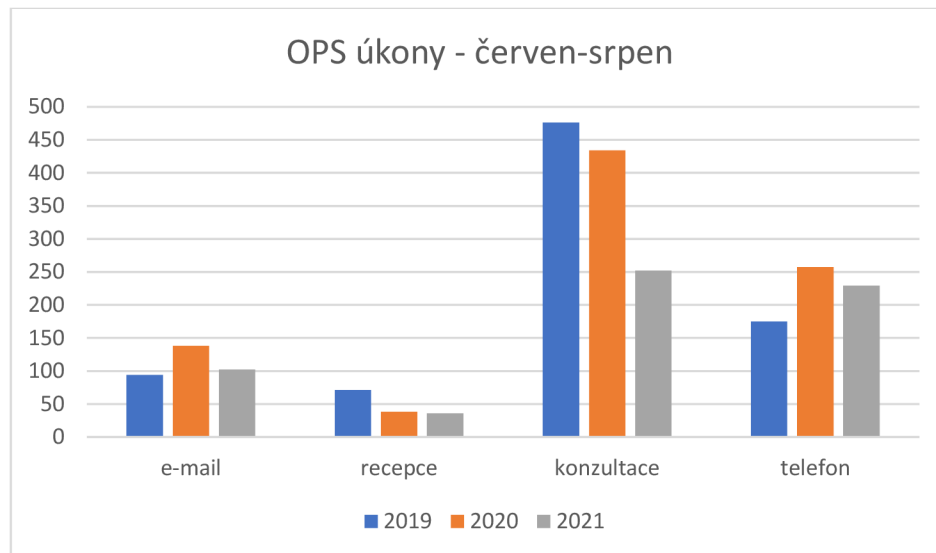


Zdroj: vlastní zpracování

V období jarních měsíců roku 2020 si lze povšimnout poklesu osobních konzultací ze 444 na 204 (o 54 % méně), což souvisí s uzavřením poraden v důsledku omezení setkávání osob. V roce 2021 počet úkonů opět vzrostl na 363 (o 44 % více). V této souvislosti také došlo

v roce 2020 k nárůstu telefonických konzultací ze 114 na 339 (o 66 % více). Tento stoupající trend pokračoval i v roce 2021 na 396 úkonů (o 14 % více).

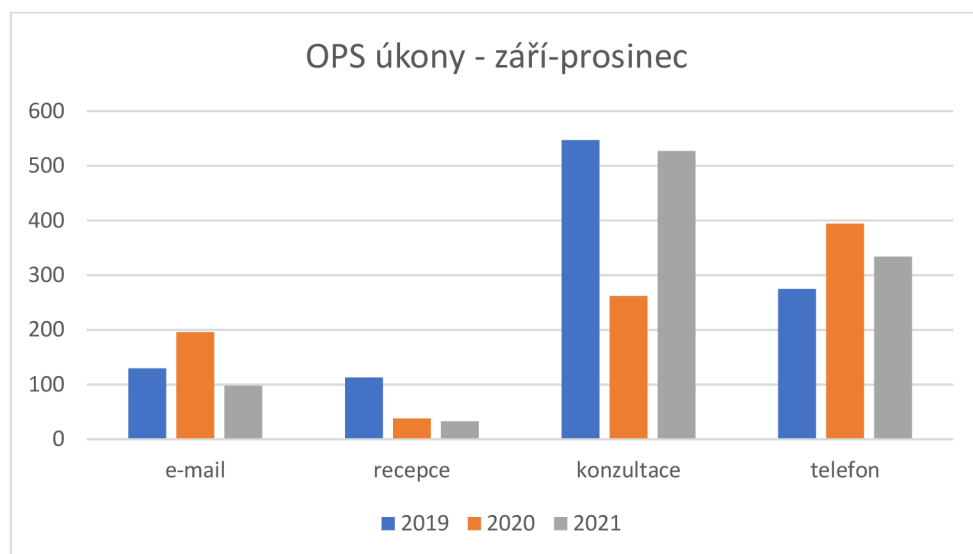
Graf č. 7 OPS úkony - červen-srpen



Zdroj: vlastní zpracování

V období letních měsíců roku 2020 lze spatřit klesající tendenci v oblasti osobních konzultací, kdy počet úkonů klesl ze 476 na 434 (o 9 % méně) a zároveň tato tendence přetrvává i v roce 2021, kdy počet úkonů klesl na 252 (o 48 % méně). Tento jev lze odůvodnit tím, že lidé mají neustále obavy z osobního kontaktu a zároveň si mnoho lidí v tomto období vybírá dovolenou. V roce 2020 nastal nárůst telefonických konzultací ze 175 na 257 úkonů (o 32 % více), avšak v roce 2021 došlo k mírnému poklesu na 229 úkonů (o 11 % méně). V roce 2020 také nastal nárůst v oblasti e-mailové komunikace z 94 na 138 úkonů (o 32 % více), avšak v roce 2021 opět došlo k mírnému poklesu na 102 úkonů (o 26 % méně).

Graf č. 8 OPS úkony - září-prosinec



Zdroj: vlastní zpracování

Během konce roku 2020 si můžeme povšimnout výrazného poklesu osobních konzultací, což lze odůvodnit tím, že bylo vládními opatřeními omezené setkávání osob, proto zde byl pokles z 547 na 262 úkonů (o 52 % méně). Ovšem v roce 2021 došlo k opětovnému nárůstu osobních konzultací na 527 (o 51 % více). V této souvislosti nastal v roce 2020 nárůst v oblasti telefonických konzultací z 275 na 394 úkonů (o 30 % více), avšak v roce 2021 došlo k poklesu na 334 úkonů (o 25 méně). V roce 2020 také nastal nárůst v oblasti e-mailové komunikace ze 130 na 196 úkonů (o 34 % více), avšak v roce 2021 opět došlo k poklesu na 98 úkonů (o 50 % méně).

8.1 Shrnutí kvantitativního hodnocení činnosti poraden

Z výše uvedených dat lze sledovat, že pandemie Covidu-19 ovlivnila i oblast odborného sociálního poradenství. V obsahu témat problémů klientů během roku 2020 nastávalo mnoho proměn. Během ledna a února 2020 narostl zájem o insolvenční řízení, naopak poklesl zájem o témata v oblasti bydlení. Zároveň kleslo poradenství poskytované přes e-mailovou komunikaci. V jarních měsících je možné pozorovat dopady vládních opatření, kdy klienti častěji řešili pracovní a trestní právo. Zároveň byl znatelný pokles v oblasti rodinného práva a problematiky zadlužování občanů. V důsledku vládních opatření velmi vzrostly telefonické konzultace. Během letních měsíců vzrostl zájem o rodinné právo a řešení občansko-právních sporů. Zároveň klesla oblast trestního práva a insolvenčního řízení. Pokles v oblasti dluhové problematiky během jara a léta je ovlivněn moratoriem, díky kterým měli dlužníci odložené splátky svých závazků. Zároveň lze v tomto období sledovat nárůst telefonických konzultací,

jelikož mnohdy měli klienti obavy z přímého kontaktu s poradcem. Během září až prosince 2020 nastal znatelný nárůst v oblasti dluhové problematiky, jelikož skončila moratoria. V tomto období opět výrazně kleslo poskytování osobních konzultací v důsledku vládních opatření. V roce 2021 si lze povšimnout, že se mnoho oblastí vrací k podobným hodnotám jako v roce 2019. Během roku 2020 byly hledány různé alternativy, jak poskytovat stejně kvalitní služby v oblasti odborného sociálního poradenství a byl kladen důraz na to, aby úroveň poskytovaného poradenství kvůli přesunu do on-line prostředí, neutrpěla a nesnížila se. Proto bylo navíc zřízeno chatové poradenství poskytované přes platformu Facebook a zavedení možnosti video konzultací přes platformu Skype. Zároveň je také postupně rozvíjeno robotické poradenství, které v budoucnu usnadní poradcům práci. Dlouhodobě lze sledovat stoupající trend v oblasti insolvenčního řízení, pracovního a rodinného práva. Zároveň přetrvává zájem o osobní konzultace. Také si lze všimnout, že během pandemie přibývalo velké množství telefonických konzultací, ovšem v roce 2021 se postupně klienti vrací opět k osobním konzultacím.

9 Metoda kvalitativního výzkumu

Jako metoda zpracování dat byla využita kvalitativní výzkumná metoda, konkrétně polostrukturovaný rozhovor.

Při využití kvalitativního výzkumu obecně platí, že je nejprve formulován sociální problém, následně jsou formulovány teoretické hypotézy, po nich následuje formulace souboru pracovních hypotéz, výběr populace a vzorku. Následuje pilotní studie, která je prováděna na malé skupině z vybrané populace, kterou hodláme studovat. Cílem pilotní studie je získat zjištění, zda jsou informace v dané populaci dostupné. Následně je možné vybrat techniku sběru dat, poté vytvořit konstrukci nástrojů pro sběr dat následující předvýzkumem. Předvýzkum se provádí také na menší skupině, která je vybrána z dané populace, přičemž slouží k testování nástrojů, které budou ve výzkumu použity. Poté následuje sběr dat a jejich analýza. Jako poslední přichází interpretace dat, závěry, diskuze či teoretické zobecnění. Mezi základní techniky kvalitativního výzkumu se řadí přímé pozorování, rozhovor, dotazník, analýza dokumentů. (Disman, 2011)

Slovník cizích slov vyjadřuje termín kvalita jako jakost, hodnotu či souhrn vlastností, prostřednictvím nichž lze zjistit, co a jaký je předmět našeho zájmu. Mezi klíčové termíny patří jedinečnost a neopakovatelnost. U polostrukturovaného rozhovoru lze nalézt jádro rozhovoru, neboli témata a otázky, které jsou při rozhovoru použity, díky čemuž budou všechna témata skutečně probrána. Často se doplňující otázky mohou být užitečné a mohou přinést mnoho vázaných informací, které nám mohou pomoci lépe pochopit daný problém. (Miovský, 2006)

Rozhovor klade menší nároky na iniciativu informanta, proto je pro něj obtížnější vynechat odpovědi na některé otázky. V rozhovoru je zřejmé, že dotazovanou osobou je ta, která byla vybrána. Proporce úspěšně dokončených rozhovorů je podstatně vyšší než dotazníková návratnost. Ovšem je možné se setkat i s riziky tohoto typu výzkumu, jako je neochota informantů vést rozhovor na zvolené téma. Může se také stát, že nebude naplněn časový harmonogram či nebudou naplněny cíle výzkumu. Rozhovor patří mezi nejvíce pracné a nákladné techniky sběru informací. Další nevýhodou je časová náročnost. Získat informace v rámci ohraničeného časového úseku může být časově nemožné. Anonymita informantů může být málo přesvědčivá. Informant nemusí vždy porozumět otázce. Osobnost tazatele může vyvolat zkreslení tím, že se respondent bude snažit zapůsobit na tazatele, a tudíž nebude odpovídat pravdivě. (Disman, 2011)

Polostukturovaný rozhovor je vzájemné působení mezi tazatelem a informantem, pro které má tazatel pouze obecný plán, tedy není v rozhovoru zahrnutý výčet otázek, včetně jejich pořadí. Tento obecný plán je pouze oporou, které dá formu a obsah až rozhovor s informantem. Následující otázka navazuje na předchozí. (Disman, 2011)

U rozhovoru je možné rozeznat tři fáze – úvodní fázi, jádro rozhovoru a závěr rozhovoru. V úvodní fázi je věnován čas přípravě otázek, výběru vhodných informantů, představení se a navázání kontaktu s potenciálním informantem. Jádro rozhovoru tvoří tematické okruhy, které jsou spojené s cíli a výzkumnými otázkami, což je soubor nejdůležitějších témat. Je potřebné stále reflektovat a hodnotit validitu odpovědí, proto užíváme různé metody a techniky kontroly validity. V závěru rozhovoru je důležité vhodné ukončení kontaktu s informantem. Následně je vhodné ujištění se, zda je respondent v pořádku a nenachází se v rizikovém stavu, zda byla témata uzavřena, popřípadě zda není potřebný ještě nějaký čas na jejich uzavření. (Miovský, 2006)

9.1 Průběh výzkumu

Výzkum probíhal ve třech etapách. V přípravné fázi byl zahrnut sběr potřebných informací a jejich zpracování, které byly popsány v teoretické části. Dále byla v této fázi popsána praktická část. Reafilační fáze zahrnovala získávání dat od informantů. Závěrečná fáze zahrnovala zpracování dat získaných rozhovory s pracovníky. (Miovský, 2006)

9.2 Výzkumný soubor

Jak již bylo zmíněno, pro výzkum byli vybráni odborní sociální poradci pracující v Občanském poradenském středisku. Informanti musí splňovat kritéria jako místo výkonu práce (Občanské poradenské středisko), práce s cílovou skupinou (osoby v tíživé životní situaci či osoby, které jsou takovou situací ohroženy) a musí vykonávat tuto práci v období let 2020-2022. Podmínkou pro poskytnutí rozhovoru je zachování anonymity pracovníků.

9.3 Popis prostředí výzkumu

Pro účely praktické části diplomové práce byly provedeny rozhovory s odbornými sociálními poradci z Občanského poradenského střediska. S náplní jejich práce jsem seznámena, jelikož v této organizaci také působím.

9.4 Charakteristika výzkumného vzorku

Podmínkou pro poskytnutí rozhovoru bylo zachování anonymity poradců. Z tohoto důvodu chybí tabulka obsahující charakteristiku výzkumného vzorku. Dále z tohoto důvodu není při vyhodnocování rozlišován pojem informant a informantka, ale je užit jednotný termín

informant. Reflektují etický problém, protože ženy se mohou cítit poškozeny a mohou zde sledovat snižování jejich profesní prestiže, což není účelem této práce. Pouze je díky tomu menší pravděpodobnost identifikace konkrétních poradců.

9.5 Transformace dílčích cílů

Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek je popsána v níže uvedené tabulce. Odpovědi na tazatelské otázky byly získány prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru.

Tabulka č. 1: Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Hlavní cíl II – Zjistit, jak proměny, které nastaly v oblasti odborného sociálního poradenství poskytovaném v občanských poradnách, vnímali odborní sociální poradci.		
Dílčí cíle	Konkrétní dílčí cíle	Tazatelské otázky
Dílčí cíl 1. Zjistit, jak poradci vnímali vliv pandemie na poradenskou činnost.	DC 1.1 Zjistit, jak se během pandemie měnily klientské dotazy.	TO 1. Jak se během pandemie měnily dotazy, které chtějí klienti řešit?
	DC 1.2 Zjistit, jak poradci vnímali vládní opatření.	TO 2. Jak jste celkově vnímal/a období vládních opatření?
Dílčí cíl 2. Zjistit, jak z pohledu poradců vnímali jejich klienti vliv pandemie na poskytování poradenství.	DC 2.1 Zjistit, jaký způsob kontaktu klienti nejvíce upřednostňovali.	TO 3. Jaký způsob kontaktu klienti nejvíce upřednostňovali?
	DC 2.2 Zjistit, jak klienti vnímali vládní opatření.	TO 4. Jak klienti vnímali vládní opatření?
	DC 2.3 Zjistit, jak se během pandemie změnilo chování klientů.	TO 5. Jak se během pandemie změnilo chování klientů?
	DC 3.1 Zjistit, jaký způsob kontaktu s klienty poradcům nejvíce vyhovoval.	TO 6. Jaký způsob kontaktu s klienty Vám během pandemie nejvíce

		vyhovoval?
	DC 3.2 Zjistit, jaké výhody/nevýhody poradci spatřovali při práci z domu.	TO 7. Jaké výhody/nevýhody jste spatřoval/a při práci z domu?
	DC 3.3 Zjistit, jaká jiná řešení v rámci covidových opatření by poradci navrhli.	TO 8. Kdybyste mohl/a navrhnout jiná řešení v rámci covidových opatření, jak by vypadala?

10 Analýza získaných dat a interpretace výsledků kvalitativního výzkumu

Interpretace rozhovorů DC 1.

DC 1: Zjistit, jak poradci vnímali vliv pandemie na poradenskou činnost.

TO 1: Jak se během pandemie měnily dotazy, které chtějí klienti řešit?

Vzhledem k hlavnímu cíli této diplomové práce je tato otázka klíčová. Subjektivní vnímání poradců ohledně proměn doplní data získaná během kvantitativního hodnocení.

Informant č. 2 zmínil, že se na jaře 2021 více řešily dluhy a pracovního právo. Informant č. 3 si povšiml nárůstu domácího násilí v první polovině roku 2020, nárůstu v oblasti pracovního práva a následně oblasti dluhové problematiky. Informant č. 5 zmínil časté dotazy v oblasti rodinného a pracovního práva a dluhové problematiky. Všechna tato tvrzení potvrzují získaná data z kvantitativního hodnocení.

Naproti tomu informanti č. 1 a č. 4 nezaznamenali výrazné změny v oblasti dotazů klientů. Ovšem je možné, že se na ně klienti obraceli s běžnými dotazy.

Informant 1: *„Myslím si, že minimálně. Čekal jsem, že dotazy budou více zaměřené na problematiku spojenou s covidem, jako je více pracovního práva a sociálních dávek, ale nestalo se tak. Těchto dotazů bylo minimum.“*

Informant 2: *„Přijde mi, že v poslední době se nejvíce řeší rodinné problémy, často to jsou návrhy na úpravu styku otce s dítětem a dlužné výživné. Minulý rok na jaře se hodně řešily dluhy a pracovní právo, jelikož mnoho lidí přicházelo o zaměstnání, či jim zaměstnavatelé nevypláceli mzdy, nebo nařizovali dovolené.“*

Informant 3: *„Úplně na začátku byly zmatky ohledně vládních nařízení a lidé z toho byli nešťastní a chtěli si to ujasnit. Byl obrovský nárůst domácího násilí v první polovině roku 2020, což se mě hodně dotklo, nebylo to nic hezkého. Pak se hodně řešilo pracovní právo, což bylo spojené s uzavřením provozoven, kdy to zaměstnavatelé řešili tím, že dávali neoprávněně výpovědi, lidé nedostávali peníze. To se poté přeměnilo na dluhovou problematiku, jelikož se lidé hodně zadlužili v důsledku výpadku příjmu.“*

Informant 4: „*Za mě se to úplně nezměnilo, nepřišel mi zvýšený zájem o opatření spojená s covidem, ovšem kolegyně je zaznamenala. V začátku jara 2020 moc nevolali a poté se vraceli k obvyklým tématům.*“

Informant 5: „*Myslím si, že jsem neměla pocit, že by to příliš měnilo. Přišlo mi, že se vytrácely jednodušší dotazy a padaly dotazy ohledně rodinného práva, pracovního práva a dluhové problematiky.*“

TO 2: Jak jste celkově vnímal/a období vládních opatření?

Každý poradce poukázal na složitost tohoto období, což je velmi zajímavé. Informanty č. 1 a č. 4 tato opatření příliš nezasáhla. Informant č. 1 poukázal na chaoticky a urychleně přijatá opatření. Informant č. 4 zmínil složitou komunikaci s ostatními kolegy. Zbylí informanti pocítili v této době úzkosti, izolovanost a stres.

Informant 1: „*Vzhledem k tomu, že v moderní historii našeho státu, potažmo celé země, jsme se neměli možnost na pandemii připravit, tak si myslím, že opatření byla adekvátní, občas přijatá narychlo, chaoticky prezentována, ale celkově jsem s nařízeními neměl problém. Tato opatření na mě neměla dlouhodobý vliv, spíše jsem byl nucen se adaptovat na danou situaci.*“

Informant 2: „*V poradenském procesu jsem nacházela spoustu bariér bez osobního kontaktu. Období, kdy bylo všechno zavřené a nemohli jsem se stýkat, pro mě bylo obtížné a stresující, protože jsem se nemohla odreagovat a vidat své blízké.*“

Informant 3: „*Bylo to velmi stresující. Člověk nevěděl, co může čekat, co bude následovat, na co se má připravit, nejistota, strašení lidí, lockdowny, sociální izolace.*“

Informant 4: „*Rok 2020 mě velmi neomezil, neměla jsem v tomto důsledku žádné problémy, Uzavření provozoven a obchodů mi nevadilo. V některých ohledech jsem si odpočinula, protože pracovní režim byl mírnější. Komunikace s kolegy byla ovšem na dálku složitější. Řešit s klienty oddlužení bylo v tomto období náročné.*“

Informant 5: „*Jako společenského člověka mě to velmi omezovalo ve fungování a odráželo se to i v práci. Všechno bylo on-line, nebyly osobní kontakty s klienty. Cítila jsem se izolovaná, protože jsem pracovala z domu, což mi nevyhovovalo. Pracovala jsem v pokoji, kde jsem celý den byla, proto jsem se poté přestěhovala, protože najednou byly ty problémy u mě doma. Poté, když se poradna otevřela, cítila jsem se lépe.*“

Shrnutí DC 1.

Odpovědi poradců potvrdily dlouhodobě rostoucí trend v oblasti rodinného a pracovního práva a dluhové problematiky. Bohužel zaznamenali i nárůst domácího násilí během pandemie, z čehož je patrné, že toto období nebylo pro nikoho jednoduché. Každý si vytvořil jiné strategie pro zvládnutí této situace. Sami pracovníci často pociťovali stres, izolovanost a strach. Bylo také zmíněno, že vládní opatření v boji proti Covidu byla často přijímaná narychlo a chaoticky sdělována veřejnosti.

Interpretace rozhovorů DC 2.

DC 2: Zjistit, jak z pohledu poradců vnímali jejich klienti vliv pandemie na poskytování poradenství.

TO 3: Jaký způsob kontaktu klienti upřednostňovali?

Z odpovědi poradců je zřejmé, že klienti nejvíce upřednostňovali během pandemie telefonické konzultace, což potvrzují i data získaná z kvantitativního hodnocení.

Informant 1: *„Vzhledem k tomu, že jsme na několik měsíců přešli na distanční způsob práce, nejvíce využívali telefonický kontakt.“*

Informant 2: *„Domnívám se, že nejvíce upřednostňovaný byl telefonický kontakt, ovšem i e-mailových dotazů přicházelo mnoho.“*

Informant 3: *„Jednoznačně telefon, hodně si na to zvykli. Preferují to i nadále, je to rychlé, anonymní, nemusí nikde cestovat a nemusí se bát, že po cestě nebo v poradně něco chytí.“*

Informant 4: *„Domnívám se, že nejvíce upřednostňovali telefony. Při rozvolnění opatření opět upřednostňovali osobní konzultace.“*

Informant 5: *„Myslím si, že nejvíce telefonické kontakty.“*

TO 4: Jak klienti vnímali vládní opatření?

Z odpovědí poradců si lze všimnout, že někteří lidé byli naštvaní a frustrovaní z vládních opatření. Některých skupin obyvatel se to příliš nedotklo, protože řešili své vlastní existenční problémy. Ovšem lze nalézt i skupiny lidí, kteří v tomto důsledku ztratili zaměstnání, a těch se vládní opatření velmi úzce dotkla.

Informant 1: *„Myslím si, že je to těžké posoudit. Moc často nesdělili své pocity v souvislosti s nařízeními, většinou chtěli řešit problémy, které s Covidem spíše nesouvisely. Někteří klienti mimo jiné zmínili, že přechod do distančního prostředí není ideální, ale necítil jsem z nich opovržení, či že danou situaci nemohou ustát.“*

Informant 2: *„Klienti byli z opatření naštvaní, nikam nemohli, vše museli řešit přes telefon a počítač. Často se cítili rozhořčení, že nemohou přijít na osobní konzultaci. Distanční poradenství pro ně nebylo dostačující. Při osobní kontaktu jim dokážeme lépe poskytnout i emoční podporu.“*

Informant 3: *„Bylo to zmatené, postrádalo to logiku. Všechna uzavření dlouho trvala, tudíž to bylo únavné.“*

Informant 4: *„Upřímně jsem nezaznamenala, že by klienti vnímali negativně vládní opatření. Byli často zoufalí ze svých vlastních existenčních problémů.“*

Informant 5: *„Podle mě ti, kteří měli problémy v jiných oblastech, u nich jsem nic nepoznala. Ti, kteří v důsledku Covidu ztratili práci, ti byli úzkostní a podráždění.“*

TO 5: Jak se během pandemie změnilo chování klientů?

Každý z poradců vnímal změny v chování klientů jiným způsobem. Podle informanta č. 1 byly konzultace delší a klienti si chtěli více povídat. Informant č. 2 sdělil, že klienti dávali více najevo své emoce a bylo potřebné jim dát prostor pro uvolnění těchto emocí. Informant č. 3 měl pocit, že se nezměnilo chování klientů, ale obsah dotazů, se kterými se obraceli. Podle informantů č. 4 a č. 5 byli klienti frustrovaní z toho, že pandemie stále pokračuje a musí dodržovat opatření.

Informant 1: *„Myslím si, že si klienti chtěli více povídat. Konzultace byly delší, přes půl hodiny. Myslím si, že v běžné době by to bylo na kratší povídání.“*

Informant 2: „*Domnívám se, že klienti byli více naštvaní a více dávali najevo své emoce, protože během pandemie nemohli své problémy řešit, následně se mnoho problémů akumulovalo. Na osobní konzultaci měli poté prostor tyto pocity uvolnit. Často si chtěli více povídat.*“

Informant 3: „*Nemám pocit, že by se chování změnilo, ale změnil se obsah dotazů, kdy začínají mít složitější dotazy.*“

Informant 4: „*Myslím si, že klienti byli lehce otráveni, když pandemie neustále pokračovala. Bylo to dlouhé. Někteří dali najevo, že nechtějí nosit roušky a dodržovat některá opatření.*“

Informant 5: „*Možná měli pocit, že si o svých problémech mohli osobně popovídat. Lidé byli otráveni, že musí nosit ochranné pomůcky.*“

Shrnutí DC 2.

Z odpovědí poradců vyplývá, že klienti nejvíce upřednostňovali během pandemie telefonické konzultace. Někteří klienti byli naštvaní a frustrovaní z vládních opatření. Některých klientů se pandemie příliš nedotkla, protože řešili své vlastní problémy. Ovšem některých klientů se vládní opatření úzce dotkla a někteří z nich ztratili zaměstnání. Během osobních konzultací dávali klienti více najevo své emoce, chtěli si více povídat. Někteří z nich byli frustrovaní z toho, že musí stále dodržovat opatření.

Interpretace rozhovorů DC 3.

DC 3: Zjistit, jak se změnila forma práce poradců během pandemie.

TO 6: Jaký způsob kontaktu s klienty Vám během pandemie nejvíce vyhovoval?

Většina z poradců sdělila, že nejvíce upřednostňují osobní konzultace. Pokud osobní konzultace nejsou možné, jsou to telefonické konzultace. Informant č. 5 sdělil, že jí bylo velmi nepříjemné v domácím prostředí poskytovat telefonické konzultace.

Informant 1: „*Zajímavé byly konzultace přes Skype, byla to nová zkušenost, která předtím nebyla využívána, ale tuto službu využilo pouze pár lidí.*“

Informant 2: „*Nejvíce mi vyhovují osobní konzultace, ale z distanční formy to byla telefonická konzultace, protože se může klienta více doptat a lépe mu rozumět.*“

Informant 3: *„Nebudu říkat, že telefon nebyl v době lockdownu ideální, protože jsem vstala a mohla hned pracovat, ale vyhovovalo mi to pouze chvíli a kontakt s klienty mi velice chyběl. Kdykoliv byly možné osobní konzultace, využilo se toho, protože ne všechno šlo řešit distančně.“*

Informant 4: *„Vždy upřednostňuji osobní konzultace, protože interakce s klientem je zde nejlepší. Ovšem někdy stačí telefonická konzultace, kdy se dotaz lehce zodpoví po telefonu.“*

Informant 5: *„Nejvíce mi vyhovovaly e-maily, protože jsem na to zvyklá. Telefony mi v domácím prostředí nevyhovovaly.“*

TO 7: Jaké výhody/nevýhody jste spatřoval/a při práci z domu?

Poradci jako výhody spatřovali klid domácího prostředí, nemuseli nikam dojíždět, více se naučili fungovat v on-line prostředí, stihli i jiné činnosti, které by během práce v poradně nestihli. Mezi nevýhody patřilo, že po delší době přicházel pocit izolovanost, špatného soustředění, ztráta pracovních návyků a také to, že některé problémy klientů se řeší špatně bez osobního kontaktu.

Informant 1: *„Výhody byly ušetřený čas za dojíždění do práce, častější kontakt s rodinou, možnost kvalitnější stravy – možnost uvařit si doma. Více se zapojily technologie do naší práce. Naučili jsme se více fungovat on-line, propojení možností být připravený se naplno věnovat klientům, ale zároveň si moct doma udělat drobné věci, které se dají stihnout. Nevýhody jsem žádné nespatořoval.“*

Informant 2: *„Mezi výhody patří, že jsem více v klidu, některé situace jsou pro mě méně stresové. Nevadilo mi pracovat o samotě. Mezi nevýhody patří špatné soustředění a přišlo mi, že práce neodvedu tolik, což opět souvisí se soustředěností.“*

Informant 3: *„Výhody byly menší časová náročnost. Mezi telefonáty jsem zvládla práci o domácnost a výuku dětí, což při práci z poradny není možné. Také se nemusím strojit, malovat, česat, někam jezdit. Nevýhody byl pokles pracovní morálky. Člověk neměl klasické pracovní návyky, které má běžně v poradně, dále rušivé efekty jako štěkající pes, řvoucí děti. Dále mi vadila izolovanost. V některých případech se hodí, aby klient přišel do poradny a probralo se to z očí do očí. Složitě se vymýšlelo, jak některé dokumenty zaslat přes e-mail.“*

Informant 4: „Mezi výhody patří, že jsem měla volnější režim. Stihla jsem i jiné věci, které v práci nestihnu. Také pocit, že nesedím někde jinde a nečekám, zda někdo přijde či nepřijde. Měla jsem větší pocit volnosti v práci. Mezi nevýhody patří, že jsem po delší době cítila izolovanost, chyběl mi sociální kontakt. Později jsem ráda někam šla a lidi opět viděla.“

Informant 5: „Výhody bylo lepší rozvržení času při práci, například psaní e-mailů. Nevýhody určitě to, že jsou problémy v místnosti, kde žiju, v mém domácím prostředí. Chybělo mi, že nemohu řešit clientské případy s kolegy na pracovišti. Metodu telefon/e-mail je v sociální práci obtížné užívat. Osobní kontakt s klienty jsem postrádala.“

TO 8: Kdybyste mohl/a navrhnout jiná řešení v rámci covidových opatření, jak by vypadala?

Poradci uvedli, že byl problém v chaoticky nařízených opatřeních, která často postrádala smysl, či přicházela příliš rychle a bylo těžké se v nich zorientovat. Na druhou stranu reflektují, že to byla zcela nová situace, na kterou nebyl nikdo připravený a nikdo nevěděl, jakým směrem se bude vývoj pandemie ubírat.

Informant 1: „Možná bych zavedl zvýšení odvodu na zdravotní pojištění těch, co se objektivně nestarají o svůj zdravotní stav, aby předcházeli nemocem. Mezi to by se dalo zahrnout i očkování. Kdo se nebude chránit, tak bude hradit větší pojištění, protože je větším rizikem pro společnost.“

Informant 2: „Napadá mě, že bych od začátku zkrátila dobu karantény a nechala otevřené kavárny a podniky, aby se lidé mohli scházet.“

Informant 3: „Nejsem odborník, ani imunolog, proto na to nejsem schopná odpovědět, protože nikdo nezkusil jinou cestu. Nevíme, zda očkování pomohlo či nepomohlo, či se virus oslabil nebo ne.“

Informant 4: „Nikdo nevěděl, jak se situace bude vyvíjet, zda bude onemocnění opravdu smrtelné. Ze začátku ta opatření byla potřebná, protože nikdo nevěděl, jak pandemické to bude. Spíše mi vadí, že se opatření měnila často – jeden týden se něco řekne a další týden je všechno jinak. Určitě bych se snažila o lepší informovanost lidem a nedělat rychlé změny, něco nechat delší dobu. Orientace v opatřeních byla velmi složitá.“

Informant 5: „Byla doba, kdy se nevědělo, jak moc je nemoc nakažlivá. Fáze zavření z ničeho nic byla pro pracovníky i klienty těžká. Utnutí osobních kontaktů obecně bylo velmi problematické. Pracovníkům se ztratily pracovní návyky.“

Shrnutí DC 3.

Z odpovědí poradců vyplynulo, že nejvíce upřednostňují osobní konzultace s klienty. V případě, kdy nejsou osobní konzultace možné, upřednostňují telefonické konzultace. Poradci spatřovali mezi výhodami práce z domu to, že mají více klidu v domácím prostředí, nemusí řešit přesuny do práce, naučili se lépe fungovat v on-line prostředí a zvládli stihnout i jiné činnosti, které za běžného chodu nestíhají. Mezi nevýhody podle nich patřil pocit izolovanosti, špatného soustředění a ztráty pracovních návyků. Také refleктоvali, že vládní opatření byla často přijímaná chaoticky, narychlo a bylo těžké se v nich zorientovat.

11 Shrnutí praktické části

Praktická část byla zaměřena na výzkum, jehož cílem bylo získat zjištění o proměnách, které nastaly v oblasti odborného sociálního poradenství poskytovaném v občanských poradnách v souvislosti s pandemií Covid-19.

Pro dosažení cíle práce byla využita metoda smíšeného výzkumu, jelikož prostřednictvím této metody bylo možné získat detailní informace o zkoumaných jevech. K získání dat bylo využito kvantitativní hodnocení činnosti poraden, které bylo doplněno metodou rozhovoru, konkrétně polostrukturovaného rozhovoru, který byl vytvořen z předem připravených otevřených otázek, na které bylo možné se dle podle potřeby dále doptávat.

Hlavní výzkumný cíl byl rozdělen na další dva hlavní cíle. První hlavní cíl byl vztažen ke kvantitativnímu hodnocení činnosti poraden, druhý hlavní cíl byl rozdělen na tři dílčí cíle. První dílčí cíl by zaměřen na vliv pandemie na poradenskou činnost z pohledu poradců. Druhý dílčí cíl byl zaměřen na vliv pandemie na poskytování poradenství z pohledu klientů. Třetí dílčí cíl byl zaměřen na změny formy práce poradců během pandemie.

Z kvantitativního hodnocení činnosti poraden bylo zjištěno, že během roku 2020 byl nárůst v oblastech rodinného a pracovního práva, dluhové problematiky a domácího násilí. Ovšem díky moratoriím, jež umožňovaly odklady splátek, bylo možné sledovat poklesy v oblasti dluhové problematiky během roku 2020. Také logicky vzrostl zájem o telefonické konzultace. V roce 2021 se oblasti zakázek vrací k podobným hodnotám, jako tomu bylo před vypuknutí pandemie. Opět jsou ze strany klientů upřednostňovány spíše osobní konzultace, ale část z nich si zvykla i na telefonické konzultace, proto je v této oblasti viditelný nárůst. Stoupající trend v oblasti insolvenčního řízení, pracovního a rodinného práva, stále přetrvává.

Z odpovědí na tazatelské otázky, které se vztahují k prvnímu dílčímu cíli, vyplynulo, že poradci reflektovali zvýšený zájem o konzultace v oblastech jako je dluhová problematika, rodinné a pracovní právo. Poradci během období, kdy museli vykonávat práci z domu a sledovat dění okolo pandemie, pociťovali stres, izolovanost a obavy.

K druhému dílčímu cíli bylo zjištěno, že klienti v době uzavření poraden nejvíce upřednostňovali telefonické konzultace. Často pociťovali zlost a frustraci z omezení, která nastala. Při osobním kontaktu dávali tyto emoce více najevo.

Z odpovědí vztahujících se ke třetímu dílčímu cíli lze sledovat, že poradcům nejvíce vyhovují osobní konzultace. V krátkodobém časovém horizontu jim práce z domu vyhovovala, ale

později pociťovali pokles pracovní morálky a pracovních návyků, špatné soustředění na práci a izolovanost. Vnímali chaos při přijímání vládních opatření, ve kterých bylo složité se orientovat.

Z odpovědí poradců vyplynulo, že nejvíce upřednostňují osobní konzultace s klienty. V případě, kdy nejsou osobní konzultace možné, upřednostňují telefonické konzultace. Poradci spatřovali mezi výhodami práce z domu to, že mají více klidu v domácím prostředí, nemusí řešit přesuny do práce, naučili se lépe fungovat v on-line prostředí a zvládli stihnout i jiné činnosti, které za běžného chodu nestíhají. Mezi nevýhody podle nich patřil pocit izolovanosti, špatného soustředění a pracovních návyků. Také reflektovali, že vládní opatření byla často přijímaná chaoticky, narychlo a bylo těžké se v nich zorientovat.

Závěr

Tato diplomová práce je zaměřena na proměny, které nastaly v oblasti odborného sociálního poradenství poskytovaného v občanských poradnách v souvislosti s pandemií Covid-19. Tato pandemie byla výzvou pro celou novodobou společnost a zároveň výzva k zajištění stejně kvalitních sociálních služeb v on-line prostředí. Cílem této diplomové práce bylo zjistit, jaké proměny nastaly v oblasti odborného sociálního poradenství poskytovaného v občanských poradnách v důsledku pandemie Covid-19.

V teoretické části jsem se nejprve věnovala charakteristice základních pojmů, jako je odborné sociální poradenství a na něho navazující poradenské modely s fázemi poradenství. Byly přiblíženy služby občanských poraden, konkrétně jsem se zaměřila na Občanské poradenské středisko. Dále jsem se věnovala kultuře organizace a s ní spojené poslání a cíle sociální služby, veřejný závazek a vnitřní pravidla. Poté jsem přiblížila onemocnění Covid-19 a s ním spojené aspekty.

Praktická část byla realizována smíšenou výzkumnou metodou. Konkrétně se jednalo o kvantitativní hodnocení činnosti poraden, které bylo doplněno metodou polostrukturovaného rozhovoru s odbornými sociálními poradci.

Z kvantitativního hodnocení činnosti poraden je patrné, jakým způsobem se měnily oblasti zakázek v průběhu pandemie Covid-19. Nejvíce patrné změny se týkaly oblasti rodinného a pracovního práva, dluhové problematiky a domácího násilí. Nyní se postupně oblasti zakázek vrací k podobným hodnotám, jako tomu bylo před vypuknutí pandemie. Opět jsou klienty upřednostňovány spíše osobní konzultace. Dlouhodobě stoupající trend v oblasti insolvenčního řízení, pracovního a rodinného práva stále přetrvává.

Za závěrů k prvnímu dílčímu cíli vyplynulo, že poradci reflektovali zvýšený zájem o konzultace v oblastech jako je dluhová problematika, rodinné a pracovní právo. Ze závěrů k druhému dílčímu cíli bylo zjištěno, že klienti v době uzavření poraden nejvíce upřednostňovali telefonické konzultace. Ze závěrů z prvního a druhého dílčího cíle bylo patrné, jak bylo toto období psychicky náročné jak pro poradce, tak pro klienty. Ze závěrů ke třetímu dílčímu cíli bylo zjištěno, že poradci nejvíce upřednostňují poskytování poradenství na osobních konzultacích. Také bylo zjištěno, že jim v krátkodobém časovém horizontu práce z domu vyhovovala, ale později pociťovali pokles pracovní morálky a pracovních návyků, špatné soustředění na práci a izolovanost.

Z výzkumného šetření diplomové práce vyplývá skutečnost, že poskytování odborného sociálního poradenství poskytovaného v občanských poradnách, se v důsledku pandemie Covid-19 změnilo. Pomocí provedeného výzkum bylo zjištěno, že nejvíce se proměnily oblasti pracovního a rodinného práva, dluhové problematiky a domácího násilí. Tyto změny reflektují i odborní sociální poradci. Z výzkumného šetření vychází závěr, že pracovníkům práce z domu nevyhovovala a preferují osobní kontakt s klienty, což může být bráno jako zpětná vazba pro vedení organizace.

Pro samotné odborné sociální poradce může být tato diplomová práce zdrojem kvantitativních dat týkajících se jejich práce. Zároveň může přiblížit tuto problematiku ostatním pracovníkům v pomáhajících profesích a rozšířit povědomí o tom, jaké služby jsou v občanských poradnách poskytovány. Nakonec může posloužit ostatním studentům humanitně zaměřených oborů jako inspirace pro jejich budoucí práce či jako zdroj informací.

Seznam použité literatury

BARTOŠ, Vojtěch. *Jak komunikovat s veřejností? Poznatky behaviorální ekonomie v boji proti covid-19*. Praha: Národohospodářský ústav AV ČR, 2020. Studie IDEA anti COVID-19. ISBN 978-80-7344-528-7.

BARTOŠ, Vojtěch, Jana CAHLÍKOVÁ, Michal BAUER a Julie CHYTILOVÁ. *Dopady pandemie koronaviru na duševní zdraví*. Praha: Národohospodářský ústav AV ČR, 2020. Studie IDEA anti COVID-19. ISBN 978-80-7344-569-0.

BÉZOVÁ, Andrea. *Asociace občanských poraden*. Bulletin SKIP. 2015, roč. 24, č. 3, s. 15. ISSN 1210-0927. Dostupné z: https://bulletin.skipcr.cz/bulletin/Bull15_309.htm#ti

BRAMMER, Lawrence a Ginger MACDONALD. *The Helping Relationship: The Process and Skills*. Vyd. 8., aktualiz. Pearson, 2002. ISBN 978-02-053-5520-4.

CARKHUFF, Robert R. *The Art of Helping*. Vyd. 9., aktualiz. HRD Press, 2009. ISBN 978-15-999-6179-8.

DISMAN, Miroslav. 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha : Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.

DUŠEK, Libor. *Dodržování zákazů v době koronaviru: vymáhání musí být cílené efektivně*. Praha: Národohospodářský ústav AV ČR, 2020. Studie IDEA anti COVID-19. ISBN 978-80-7344-531-7

FEDERIČOVÁ, Miroslava a Václav KORBEL. *Pandemie covid-19 a sociálně-ekonomické nerovnosti ve vzdělávání*. Praha: Národohospodářský ústav AV ČR, 2020. Studie IDEA anti COVID-19. ISBN 978-80-7344-539-3.

GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. Série učebnic navržená ediční radou kateder sociální práce. ISBN 80-85850-10-9.

HOMFRAY, Šárka a kol. *Krize a příležitosti: ekonomické a sociální dopady epidemie Covid-19*. Praha: Rosa Luxemburg Stiftung, 2020. ISBN 978-80-907997-0-7.

KAŠPAR, Tomáš. *Očkování - hrozba nebo záchrana?*. [Hradec Králové]: Akademie úspěchu, 2020. ISBN 978-80-906020-9-0.

KUBAL, Michal a Vojtěch GIBIŠ. *Pandemie*. Praha: Kniha Zlin, 2020. IN. ISBN 978-80-7662-047-6.

MACHÁČEK, Ivan. *Metodické aktuality: Zaměstnanecké benefity v ekonomickém a daňovém prostředí roku 2021*. Praha: Svaz účetních České republiky, 2021. ISBN 978-80-7626-017-7.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MCMAHON, Maria O'Neil. *The general method of social work practice: a problem-solving approach*. 2nd ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, c1990. ISBN 0133503801.

MERLÍČKOVÁ RŮŽIČKOVÁ, Růžena. *Neziskové organizace: Vznik, účetnictví, daně*. Vyd. 12., aktualiz. Olomouc: ANAG, 2013. ISBN 978-80-7263-825-3.

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

MÜLLER, David. *Kultura organizace je cestou ke strategii*. Praha: Management Press, 2013. Action Learning - praktický management. ISBN 978-80-7261-265-9.

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

O nás: O Občanském poradenském středisku Hradec Králové [online]. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, 2021 [cit. 2022-02-24]. Dostupné z: <https://www.ops.cz/o-nas>

Poradenství: Bezplatné poradenství [online]. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, 2021 [cit. 2022-02-24]. Dostupné z: <https://www.ops.cz/poradenstvi>

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-36-9.

VLČKOVÁ, Kateřina. Smíšený výzkum: Jedná se o nové a závažné téma? In T. Janík, P. Knecht, & S. Šebestová (Eds.), *Smíšený design v pedagogickém výzkumu: Sborník příspěvků z 19. výroční konference České asociace pedagogického výzkumu* (s. 1–6). Brno: Masarykova

univerzita.

2011

Dostupné

z:

<http://www.ped.muni.cz/capv2011/sbornikprispevku/vlckova.pdf>

VRZÁČEK, Petr. *Krabička poslední záchrany pro neziskové organizace: manuál managementu neziskových organizací*. Druhé, rozšířené vydání. Praha: Togga, spol. s r.o., s Univerzitou Karlovou, Fakultou humanitních studií, 2018. ISBN 978-80-7476-133-1.

Seznam grafů

Graf č. 1 OPS zakázky - leden-únor.....	34
Graf č. 2 OPS zakázky - březen-květen.....	34
Graf č. 3 OPS zakázky - červen-srpen.....	35
Graf č. 4 OPS zakázky - září-prosinec	36
Graf č. 5 OPS úkony - leden-únor.....	37
Graf č. 6 OPS úkony - březen-květen.....	37
Graf č. 7 OPS úkony - červen-srpen.....	38
Graf č. 8 OPS úkony - září-prosinec	39

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek	43
---	----

Seznam příloh

Příloha A: Seznam otázek rozhovoru.....	I
Příloha B: Ukázka přepisu rozhovoru.....	II

Příloha A: Seznam otázek rozhovoru

1. Jak se během pandemie měnily dotazy, které chtějí klienti řešit?
2. Jak jste celkově vnímal/a období vládních opatření?
3. Jaký způsob kontaktu klienti nejvíce upřednostňovali?
4. Jak klienti vnímali vládní opatření?
5. Jak se během pandemie změnilo chování klientů?
6. Jaký způsob kontaktu s klienty Vám během pandemie nejvíce vyhovoval?
7. Jaké výhody/nevýhody jste spatřoval/a při práci z domu?
8. Kdybyste mohl/a navrhnout jiná řešení v rámci covidových opatření, jak by vypadala?

Příloha B: Přepis rozhovoru s informantem č. 1

TO 1. Jak se během pandemie měnily dotazy, které chtějí klienti řešit?

Informant: *„Myslím si, že minimálně. Čekal jsem, že dotazy budou více zaměřené na problematiku spojenou s covidem jako – více pracovního práva a sociálních dávek, ale nestalo se tak. Těchto dotazů bylo minimum.“*

TO 2. Jak jste celkově vnímal/a období vládních opatření?

Informant: *„Vzhledem k tomu, že v moderní historii našeho státu, potažmo celé země, jsme se neměli možnost se na pandemii připravit, tak si myslím, že opatření byla adekvátní, občas přijatá narychlo, chaoticky prezentována, ale celkově jsem s nařízeními neměl problém. Tato opatření na mě neměla dlouhodobý vliv, spíše jsem byl nucen se adaptovat na danou situaci.“*

TO 3. Jaký způsob kontaktu klienti nejvíce upřednostňovali?

Informant: *„Vzhledem k tomu, že jsme na několik měsíců přešli na distanční způsob práce, nejvíce využívali telefonický kontakt.“*

TO 4. Jak klienti vnímali vládní opatření?

Informant: *„Myslím si, že je to těžké posoudit. Moc často nesdělili své pocity v souvislosti s nařízeními, většinou chtěli řešit problémy, které s Covidem spíše nesouvisely. Někteří klienti mimo jiné zmínili, že přechod do distančního prostředí není ideální, ale necítil jsem z nich opovržení, či že danou situaci nemohou ustát.“*

TO 5. Jak se během pandemie změnilo chování klientů?

Informant: *„Myslím si, že si klienti chtěli více povídat. Konzultace byly delší, přes půl hodiny. Myslím si, že v běžné době by to bylo na kratší povídání.“*

TO 6. Jaký způsob kontaktu s klienty Vám během pandemie nejvíce vyhovoval?

Informant: *„Zajímavé byly konzultace přes Skype, byla to nová zkušenost, která předtím nebyla využívána, ale tuto službu využilo pouze pár lidí.“*

TO 7. Jaké výhody/nevýhody jste spatřoval/a při práci z domu?

Informant: *„Výhody byly ušetřený čas za dojíždění do práce, častější kontakt s rodinou, možnost kvalitnější stravy – možnost uvařit si doma). Více se zapojily technologie do naší práce. Naučili jsme se více fungovat online, propojení možnosti být připravený se naplno*

věnovat klientům, ale zároveň si moct doma udělat drobné věci, které se dají stihnout. Nevýhody jsem žádné nespatořoval.“

TO 8. Kdybyste mohl/a navrhnout jiná řešení v rámci covidových opatření, jak by vypadala?

Informant: „Možná bych zavedl zvýšení odvodu na zdravotní pojištění těch, co se objektivně nestarají o svůj zdravotní stav, aby předcházeli nemocem. Mezi to by se dalo zahrnout i očkování. Kdo se nebude chránit, tak bude hradit větší pojištění, protože je větším rizikem pro společnost.“