

# Poradenství poskytované občanům města Zlína

Bc. Pavla Korčáková

---

Diplomová práce  
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně**

**Fakulta humanitních studií**

**Ústav pedagogických věd**

**akademický rok: 2008/2009**

## **ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE**

**(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)**

**Jméno a příjmení: Bc. Pavla KORČÁKOVÁ**

**Studijní program: N 7501 Pedagogika**

**Studijní obor: Sociální pedagogika**

**Téma práce: Poradenství poskytované občanům města Zlína.**

**Zásady pro vypracování:**

**Zpracování teoretických východisek pro praktickou část práce.**

**Charakteristika výzkumného souboru.**

**Provedení kvalitativního výzkumu.**

**Zpracování a vyhodnocení výsledků výzkumu.**

**Přijetí odpovídajících závěrů.**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**BOBEK, M., PENÍŠKA, P. Práce s lidmi. 1. vyd. Brno: NC Publishing, 2008. ISBN 978-80-903858-2-5.**

**HENDL, J. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.**

**NOVÁK, T. Partnerské a rodinné poradenství: práce s klienty. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1526-0.**

**MOŽNÝ, I. Česká společnost: nejdůležitější fakta o kvalitě našeho života. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-624-1.**

**RICHTROVÁ, M. Občanské poradenství. 1. vyd. Praha: Socioklub, 2002. ISBN 80-86484-02-5.**

Vedoucí diplomové práce:

**Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

**12. února 2009**

Termín odevzdání diplomové práce:

**15. května 2009**

Ve Zlíně dne 12. února 2009



L.S.

prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*vedoucí katedry*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 6.5.2009

Sciacorová

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevyjádřeně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

*(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Ve své diplomové práci se zabývám problematikou odborného poradenství v krajském městě Zlíně. V teoretické části se zabývám poznatky získanými z odborné literatury. Úvodní, teoretická část seznamuje především čtenáře se základními principy vedení odborného poradenství, komunikací v rámci poradenského procesu, některými typy odborných poraden a zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ve výzkumné části si kladu za cíl zmapovat situaci spolupráce odborných poradenských organizací s odborem sociálních věcí Magistrátu města Zlína. Vlastní výzkum byl proveden formou rozhovorů s pracovníky odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína a s vedoucími zaměstnanci odborných poraden ve Zlíně.

Klíčová slova: komunikace, kvalitativní výzkum, odborná poradna, poradenství, poradenské dovednosti, poradenský proces, spolupráce.

## **ABSTRACT**

In my graduate theses I am dealing with question of expert advice in county seat Zlín. The theoretical part is focused on knowledges found in literature. The theoretical part makes the readers acquainted with the basic principles of leadership expert advice communication in the counseling process, certain types of professional advice and the law number 108/2006 Collections, about social services. In the research section I focus on mapping the situation of professional counseling organizations cooperation with the Department of Social Affairs city of Zlín. The personal research was realized by through interview with workers of the Department of Social Affairs city of Zlín and with head of staff of professional advice in Zlín.

Keywords: communication, qualitative research, professional advice, advice, consultancy skills, advisory process, cooperation.

*„Naslouchejte lidem a oni vám řeknou kdo jsou.“*

J. King

*„Dobrá komunikace má stejně povzbuzující účinky jako káva a stejně obtížně se po ní usíná.“*

A. M. Lindberg

*„Nikdy nepodceňujte naslouchání. Je to jedna z nejdůležitějších dovedností, kterou se můžete naučit.“*

M. LeBoeuf

Děkuji paní Mgr. Soni Vávrové, Ph.D. za odbornou pomoc, rady a důležité poznatky.

Prohlašuji, že pro svou diplomovou práci jsem použila pouze literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Ve Zlíně dne 6. 5. 2009

Bc. Pavla Korčáková

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 PORADENSTVÍ</b> .....	<b>13</b>
1.1 PORADENSKÉ DOVEDNOSTI .....	15
1.1.1 Aktivní naslouchání .....	17
1.1.1.1 Techniky aktivního naslouchání .....	19
1.1.2 Reflektivní dovednosti .....	19
1.1.3 Empatie .....	20
1.1.4 Akceptace .....	22
1.2 PŘÍSTUPY PORADCE V RÁMCI PORADENSKÉHO PROCESU .....	22
<b>2 KOMUNIKACE V RÁMCI PORADENSKÉHO PROCESU</b> .....	<b>25</b>
2.1 DRUHY OTÁZEK.....	28
2.1.1 Uzavřené a otevřené otázky .....	29
2.1.2 Instruktivní otázky .....	30
2.1.3 Otázky zjišťovací .....	30
2.1.4 Konstruktivní otázky .....	31
2.2 RESPEKTUJÍCÍ DIALOG .....	31
<b>3 FÁZE PORADENSKÉHO PROCESU</b> .....	<b>35</b>
3.1 POČÁTEČNÍ FÁZE PORADENSKÉHO PROCESU.....	35
3.2 DRUHÁ FÁZE PORADENSKÉHO PROCESU .....	37
3.3 TŘETÍ FÁZE PORADENSKÉHO PROCESU .....	38
3.4 ČTVRTÁ FÁZE PORADENSKÉHO PROCESU.....	42
<b>4 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH 108/2006 SB.</b> .....	<b>45</b>
4.1 OBČANSKÉ PORADNY .....	46
4.2 PORADNY PRO RODINU, MANŽELSTVÍ A MEZILIDSKÉ VZTAHY .....	47
<b>5 PEDAGOGICKO – PSYCHOLOGICKÉ PORADNY</b> .....	<b>49</b>
<b>6 KOMUNITNÍ PLÁN MĚSTA ZLÍNA</b> .....	<b>50</b>
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>52</b>
<b>7 REALIZACE VÝZKUMU</b> .....	<b>53</b>
7.1.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky .....	53
7.2 DRUH VÝZKUMU .....	54
7.3 VÝZKUMNÝ VZOREK .....	55
7.4 METODA VÝZKUMU.....	55
<b>8 ANALÝZA A ZPRACOVÁNÍ DAT</b> .....	<b>57</b>



8.1	MÍSTO REALIZACE VÝZKUMU .....	57
8.2	VÝSLEDKY VÝZKUMU .....	60
<b>9</b>	<b>ÚVOD – 2. ČÁST VÝZKUMU.....</b>	<b>68</b>
9.1	CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	68
9.2	DRUH VÝZKUMU .....	69
9.3	VÝZKUMNÝ VZOREK .....	69
9.4	METODA VÝZKUMU.....	69
9.5	METODA ZPRACOVÁNÍ DAT .....	71
<b>10</b>	<b>ANALÝZA A ZPRACOVÁNÍ DAT .....</b>	<b>72</b>
<b>11</b>	<b>SHRNUTÍ VÝZKUMU.....</b>	<b>76</b>
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>78</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>79</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>81</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>82</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>83</b>

## ÚVOD

Pro svou diplomovou práci jsem si zvolila problematiku odborného poradenství ve městě Zlíně. Hlavním důvodem, který mě vedl k tomuto výběru bylo, že jsem se často na svých odborných praxích setkávala s velkou neinformovaností veřejnosti. Ve chvíli, kdy se některý z občanů dostal do situace, kterou potřebovat prokonzultovat s odborníkem, nevěděl kde získat informace o tom, na kterou organizaci by se mohl se svým problémem obrátit. Pro větší přehlednost specializovaných poraden, přikládám v přílohách seznam těchto institucí, které ve městě Zlíně spolupracují s Magistrátem města Zlína.

Přínosem mé práce by mělo být zlepšení orientace občanů města Zlína ve specializovaných poradnách. Především bych chtěla upozornit na některé oblasti, které jsou nedostatečně ošetřeny, nebo pro řešení této problematiky se poradny ve Zlíně vůbec nenacházejí. V několika případech se najdou i oblasti poradenství, které nemají ve městě Zlíně dostatečné zastoupení a tento problém by se mohl napravit.

Zaměřila jsem se pouze na město Zlín a konkrétně popsala situaci v tomto krajském městě.

V teoretické části se budu hlavně zabývat odborným poradenstvím obecně. Konkrétně se zaměřím na poradenské dovednosti, dále názorně popíšu hlavní principy komunikace v rámci poradenského procesu a seznámím vás s vybranými typy poraden. Klient přece nechce být jen objektem pomoci, ale i přítelem a blízkou osobou, s kterou pracovník soucítí.

Jednu z kapitol bych také ráda věnovala zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon zavedl některé nové prvky do praxe, která se dotýká poskytování sociálních služeb, tudíž i odborného poradenství.

V praktické části provedu kvalitativní výzkum, kterým budu zaměřen na odborné poradny spolupracující s odborem sociálních věcí Magistrátu města Zlína. Především se chci zabývat spoluprací jednotlivých odborných poradenských organizací s odborem sociálních věcí Magistrátu města Zlína. Dalším záměrem bude zjistit, jaký druh odborného poradenství v našem krajském městě chybí. Při získávání informací budu spolupracovat s odborníky z odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína a s vedoucími zaměstnanci odborných poradenských organizací. Jako vhodnou metodu první části výzkumného šetření jsem si vybrala strukturovaný rozhovor přepsaný do dotazníku, který bude obsahovat především

otevřené otázky, na které mi budou pracovníci odboru sociálních věcí ve Zlíně písemně odpovídat elektronickou poštou. V druhé části výzkumného šetření provedu krátké strukturované rozhovory s vedoucími pracovníky ve vybraných zlínských specializovaných poradnách. Zjištěná data budu analyzovat a interpretovat.

Svou prací se budu snažit obohatit čtenáře o přehledu situace, která ve zlínském odborném poradenství momentálně panuje.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 PORADENSTVÍ

Poradenství má velmi mnoho významů. Jde především o situaci, v níž jedna osoba pomáhá druhé. Podstata poradenství spočívá ve způsobu pomoci. Pomáhající co nejlépe naslouchá a komunikuje s druhou osobou určitým cíleným způsobem, kterým se jí snaží podnítit k provedení nějakého kroku. Pomocí může být například pouze povzbuzení k nějakému rozhodnutí, nebo pozornost, kterou věnujeme na prozkoumání toho, jak osoba reaguje na stávající kritickou situaci. Cílem je většinou pomoci druhé osobě, aby se cítila bytostí respektovanou, hodnotnou a schopnou dalšího fungování v reálném životě (Parkes a kol., 2007).

Může nastat situace v životě každého z nás, kdy budeme potřebovat odbornou pomoc a vyřešit osobní či pracovní problémy. Podle mého názoru mnoho lidí, hlavně muži, podceňují důležitost odborného poradenství. Ba dokonce někteří to berou jako „potupu“, když se objeví životní situace, která je přinutí navštívit takového specializované zařízení. S touto skutečností jsem se setkal na jedné z mých praxí v jedné specializované poradně.

Uvedeme si jednu z mála definic poradenství, kterou používá Britská společnost pro poradenství a psychologii (BSPP). Společnost definovala poradenství v listopadu 2003 takto (in Dryden, 2008):

Poradenství probíhá, když poradce přijímá klienta v soukromém a diskrétním prostředí, aby prozkoumal obtíže, jež klient pocítuje, duševní nepohodu, kterou prožívá, nebo třeba jeho nespokojenost se životem či ztrátu nasměrování a smyslu. Je to vždy na žádost klienta, neboť za normálních okolností nemůže být nikdo do poradenství „poslán“.

Když poradce pozorně a trpělivě naslouchá, může začít vnímat klientovy obtíže z jeho úhlu pohledu a může mu pomoci dívat se na situaci jasněji, třeba z jiné perspektivy. Poradenství je způsob, jak umožnit rozhodování nebo změnu nebo jak snížit dezorientaci. Nejedná se o poskytování rad a o vybízení klienta, aby jednal určitým způsobem.

Na poradenských sezeních může klient zkoumat různé aspekty svého života a pocitů, svobodně a otevřeně o nich mluvit, tak jak je to pro něj jen zřídka možné s přáteli nebo s rodinou. Nahromaděné pocity, jako např. hněv, úzkost, smutek, stud, se mohou stát velmi

intenzivní a poradenství poskytuje příležitost je prozkoumat, dává možnost je snáze pochopit. Poradce podpoří vyjadřování pocitů navenek a v důsledku svého výcviku bude schopen přijmout a reflektovat klientovy problémy, aniž by se jimi nechal zahltit.

Přijetí klienta a úcta k němu jsou pro poradce prvořadé, a jak se rozvíjí vztah, tak se rozvíjí i důvěra mezi poradcem a klientem, což klientovi umožňuje sledovat mnoho stránek vlastního života, jeho vztahů a jeho samého, které možná doposud nezkoumal nebo jim nedokázal čelit. Poradce může klientovi pomoci podrobně prozkoumat chování nebo situaci, které se ukazují jako problematické, a najít oblast, kde by bylo pro začátek možné iniciovat změnu. Poradce umožní klientovi podívat se na svoje možnosti a rozhodne se pro tu nejlepší z nich.

Tuto definici jsem vybrala z toho důvodu, že podle mého názoru obsahuje důležité základní informace o poradenství a tyto skutečnosti jsou zde velmi srozumitelně popsány.

V poradenství by měly být uplatňovány určité principy. Podle Parkese a kol. (2007) se jedná o následující zásady:

- Poradenství se musí řídit uznávaným etickým kodexem, a to včetně zachování důvěrnosti.
- Poradenství by mělo být prováděno cílevědomě a mělo by mít stanovený cíl.
- Cílem poradenství by měla být především autonomie klienta a snaha umožnit mu získat větší kontrolu nad situací, které čelí.
- Poradenství by mělo být časově omezené. Měla by být určena doba, za kterou by mělo být dosaženo stanoveného cíle.
- V poradenství by mělo především jít o jednostranný vztah. Osobní zkušenosti pomáhajícího by měly být sdělovány, pouze pokud pro to existuje nějaký důvod. Každý člověk je jedinečnou osobností, a pokud pomáhající mluví o vlastních zkušenostech, mohlo by to na mnohé klienty působit pohrdavým dojmem nebo by se mohli začít hodnotit podle cizích standardů.
- Poradenství by mělo obsahovat dohodu o tom, že klient sám pracuje na změně za pomoci odborníka.

- Poradenství by mělo být podporováno inspirativním a povzbuzujícím prostředím, ve kterém se očekává, že dovednosti budou získávány a využívány. Příležitosti ke vzdělávání a výcviku by měly být samozřejmostí pracovní náplně každého pracovníka.
- Poradenství by mělo podléhat supervizi.

Každý specializovaný poradce by měl mít snahu tyto zásady dodržovat, ať už pracuje s jakoukoli cílovou skupinou, se seniory nebo s pubescenty. I když určitě víme, že každá cílová skupina vyžaduje např. jiný druh komunikace. Je samozřejmostí, že jinak budu přistupovat k dětem a jinak k dospělým lidem. Ale nejdůležitější je vytvoření pozitivního vztahu mezi klientem a poradcem.

## 1.1 Poradenské dovednosti

Široká škála potenciálních aplikací poradenských dovedností na různé formy pomáhání z nich činí cenný nástroj, kterému stojí za to se naučit. Možnosti těchto aplikací jsou nekonečné. Můžeme je používat v případě abychom pomohli nám známé osobě s problémy, abychom vyjasnili, co trápí člověka, který hledá pomoc, a k řadě dalších účelů. Mohou se používat v různých prostředích, od neformálního, jako je například doma nebo v sociálních skupinách, po formálnější, jako jsou například dobrovolnické, nestátní či státní organizace. Dobré pochopení poradenských dovedností znamená obrovský přínos pro každého odborníka (Culley, Bond, 2008).

Každá nová dovednost z nás bude dělat lepšího a lepšího odborníka. Vždyť získávání vědomostí a zkušeností je celoživotní proces. A každý z nás by měl rozvíjet své znalosti po celý život. To nás tvoří výjimečnými.

Došlo se k poznání, že aby poradci byli kompetentní, musí mít více než emoční vzhled a příslušnou zásobu nutných vědomostí – musí rovněž umět účinně komunikovat. Pocity a znalosti mají jen malý dopad, pokud nejsou vhodně slovně formulovány. Toto zjištění roz-

šířilo pozornost z obsahu sdělení na proces. Nejde tedy jen o to, co sdělujeme, ale jak to sdělujeme. Poradenství se setkává s řadou překážek, jejichž překonání se značně ulehčí použitím poradenských dovedností (Culley, Bond, 2008).

Člověk by měl být k sobě i dostatečně kritický a hodnotit své vlastní jednání ke klientovi. Při vytvoření velmi pozitivního vztahu s klientem se můžeme dozvědět mnohem více informací. V tomto se shodují i někteří autoři.

Při osvojování poradenských dovedností a při jejich integraci do našeho osobního pracovního stylu je podstatný proces sebevyhodnocování a osobní kritiky. Tyto dovednosti mohou být velmi silným nástrojem a jejich použitím můžeme získat informace, které by lidé jinak možná ani nesdělili. Používání těchto dovedností nás také staví do velmi silné a vlivné pozice (Culley, Bond, 2008).

Dále záleží na naší schopnosti vyjadřovat se a vhodně komunikovat s lidmi. Hlavně v poradenství by se dala komunikace zařadit na první místo. První sezení a navázání kontaktu je hlavně o kvalitní komunikaci. První dojem, který klient má z odborníka, je podle mého názoru nejdůležitější. Pokud je tento dojem negativní, těžko pak už budete přesvědčovat klienta o opaku. Klient se do sebe více uzavře a nepustí nás hlouběji pod svou skořápku.

Poradenství spočívá do určité míry v cíleném používání komunikačních dovedností. Zlepšení našich dovedností spočívá v uvědomování si a reflektování všech našich nevědomých způsobů chování. Naše schopnosti práce s druhými lidmi nemůžeme zlepšit pouze tím, že budeme o poradenských dovednostech jenom číst. Musíme je samozřejmě zkusit v praxi (Parkes a kol., 2007).

Na základě zkušeností odborníků můžeme říci, že klienti nejvíce oceňují pocit, že se jim snažíme skutečně porozumět a pochopit je. Pokud uděláme občas nějakou tu malou chybu, snadno nám odpustí, dokud jim budeme dávat najevo svou empatii, respekt a opravdovost. Způsob, jakým ke klientům přistupujeme, hraje rozhodující roli při budování jejich důvěry



vůči nám. Abychom si mohli ověřit kvalitu našich interakcí, podle Parkese a kol. (2007) si stačí odpovědět na některé otázky:

- Co sděluji?
- Má klient pocit, že jsem skutečně s ním?
- Posiluje moje neverbální vyjadřování zamýšlený význam mých slov, nebo je s ním v rozporu?
- Co (např. hluk, únava, nedostatek času) a jak odvádí moji pozornost, že ji nemohu plně věnovat klientovi?
- Co s těmito rušivými vlivy mohu udělat?
- Používám nepřímé otázky?
- Provádím kontrolu svých domněnek?
- Jak vyjadřuji své porozumění a pochopení?
- Jak reaguji na to, co slyším?

### 1.1.1 Aktivní naslouchání

Naslouchání je základním prvkem ve všech pomáhajících vztazích. A schopnost komunikovat je základní součástí poradenství. Komunikaci rozdělujeme především na verbální a neverbální a může se soustředit na pocity nebo na myšleny (Parkes a kol., 2007).

Abychom ale dobře porozuměli tomu, co se nám druzí lidé snaží sdělit, musíme aktivně naslouchat všem formám jejich vyjadřování, nikoli pouze slovům. Vyžaduje to, abychom druhým věnovali veškerou pozornost. Nejde tedy o pasivní proces, ale hlavně o aktivní účast, která vyžaduje nasazení všech našich smyslů. Musíme vnímat i tón hlasu, držení těla a gesta, a také musíme naslouchat svým srdcem, abychom osobě, kterou posloucháme, porozuměli a pochopili ji. Tento způsob naslouchání klientovi umožňuje pocítit, že jsme skutečně s ním a vážíme si ho (Parkes a kol., 2007).

Klient by měl mít pocit, že nám může říci všechno, že jsme jeho dobrý kamarád, který mu chce pomoci. K tomu bychom mohli využít některé techniky aktivního naslouchání, které budou popsány níže.

Při pocitu klienta, že ho odborník neposlouchá, nebo jenom velmi málo, může dojít i k situaci, že klient s odborníkem práci přeručí. Erikson (in Parkes a kol., s. 59, 2007) popisuje vliv nedostatku pozornosti nebo negativní pozornosti na dítěti takto:

„Těžko se někdo mohl naučit rozpoznávat známou tvář, když vše, s čím se s tísnivým pocitem setkává, je jen tvář chladná, netečná, odvrácená a zamračená. A zde je počátek oné nevysvětlitelné tendence, kdy si člověk začne myslet, že způsobil to, že se tvář odvrátila.“

Z tohoto důvodu si můžeme uvést podle Culley, Bonda (2008) schéma pro naslouchání, které poskytuje jednoduchý a užitečný systém pro klasifikaci informací, které vám klient sdělí. Toto schéma vám pomůže při provádění analýzy rozhovorů. Klient může mít např. potíže při vyjadřování pocitů, nebo o pocitech mluví mnoho. Můžete se tedy rozhodnout vybídout jej, aby prozkoumal své pocity více, a tak mu pomoci sobě lépe porozumět.

#### Schéma tvoří:

*Tab. 1. Schéma pro naslouchání.*

Prožitky	co klienti vnímají, že se jim děje
	co druzí dělají, nebo nedělají
	co druzí říkají, nebo neříkají
Chování	jak klienti jednají
	co říkají a dělají
Pocity	jaké pocity mají ze svého chování a prožitků
Myšlenky	jak klienti rozumějí tomu, co dělají, nebo nedělají
	jak vysvětlují svoje chování a chování druhých lidí
	jaké názory mají na sebe, na druhé a na události ve svém životě

Později se budu věnovat podrobněji komunikaci v poradenském procesu v jedné z následujících kapitol.

### 1.1.1.1 *Techniky aktivního naslouchání*

Jenom ve stručnosti vám popíšu tři techniky podle DeVita (2001), které vám pomohou naučit se efektivně naslouchat. Můžete je samozřejmě využít i v běžném životě.

Parafrázování – zopakujte vlastními slovy, co si podle vašeho názoru mluvčí myslí a co cítí, napomůže to lepšímu vzájemnému porozumění a projevíte tak svůj zájem o druhého. Dále tím ukážete, že věnujete pozornost jak jeho myšlenkám, tak pocitům. Při parafrázování myšlenek mluvčího si dávejte pozor, abyste nepokoušeli vést ho směrem, který považujete za vhodný vy. Parafrázování by mělo být objektivním zobrazením přijatých signálů.

Vyjadřujte pochopení pocitů druhého - zároveň s parafrázováním obsahu přijatého sdělení dejte najevo odraz přímo i nepřímo vyjádřených pocitů druhého. Např.: „To jste se musela cítit hrozně.“ Pomůže vám to dále ověřovat, zda je vnímáte správně. Mluvčí tak získá objektivnější pohled na své pocity, což je užitečné zejména tehdy, když je rozčilený, dotčený nebo deprimovaný.

Vyptávejte se – vaše otázky vám pomohou pochopit myšlenky a pocity mluvčího a získat další informace. Měly by mu poskytovat dostatečnou stimulaci a podporu, aby cítil, že může své myšlenky a pocity více rozvádět. Dále by měly potvrzovat váš zájem a starost o druhého.

### 1.1.2 **Reflektivní dovednosti**

Reflektivní dovednosti jsou ty, které nám umožňují sdělovat to, že jsme porozuměli klientovi. Někdy se toto označuje jako porozumění internímu referenčnímu rámci. To znamená tomu, jak klient vidí sebe a své potíže. Reflektivní dovednosti jsou považovány za nejužitečnější skupinu dovedností. Jsou důležité při budování důvěry a povzbuzování. Hlavním prvkem v těchto dovednostech je předložit klientům zpátky to, co oni právě řekli, ale vašimi vlastními slovy (Culley, Bond, 2008).

Hlavními třemi reflektivními dovednostmi podle Culley, Bonda (2008) jsou:

Opakování - znamená zopakovat jednotlivá slova, nebo krátké úryvky, které oni sami použili. Je to způsob, jak podnítit další diskusi.

Reformulace – znamená říci jinými slovy, co si myslíte, že považuje klient za klíčové v jeho sdělení. Jde především o to, dát klientovi vědět, že rozumíte jeho obavám z jeho úhlu pohledu.

Shrnutí – jde v podstatě o delší reformulaci. Umožňuje strukturovaným způsobem spojit nejdůležitější aspekty sezení. Shrnutí, která se předkládají v počátečních fázích se zaměřují na to, co klient řekl a neobsahují hypotézy odborníka. Poskytují také přehled dosavadní práce.

Tím, že klientovi poskytujeme zpětnou vazbu o tom, co nám sděluje, mu můžeme pomoci prozkoumat jeho vlastní potřeby. Zjištění potřeb klienta bychom mohli zařadit za nejdůležitějších úkolů poradce.

### 1.1.3 Empatie

Každý z nás se již s tímto pojmem určitě setkal. V dnešní době tento výraz velmi často najdeme v odborných časopisech, knížkách i novinách. Ale co to vlastně ta empatie vyjadřuje.

Empatie má několik definic. Uvedu jednu z nich podle Parkese a kol. (2007): Empatie je schopnost správně vnímat a přijmout osobnost a svět druhého člověka a dát jí toto porozumění citlivě najevo.

Někdy se můžeme i setkat s pojmem empatické naslouchání. Rogers (in Parkes a kol., 2007) ho definuje takto:

Znamená to vstoupit do intimního světa vnímání druhého a zdomácnět v něm. Znamená to citlivě vnímat změny významů, které se v tom druhém odehrávají, od strachu nebo vzteku přes něžnost, zmatení nebo cokoli jiného, co daný člověk prožívá. Znamená to žít dočasně životem druhého a taktně se v něm pohybovat bez vynášení soudů. Je to způsob, jak říci

„jsem s vámi, pozorně jsem naslouchal tomu, co jsem říkal, a snažím se jen ověřit si, zda jsem všemu správně porozuměl“.

S empatickým cítěním musíme ale také zacházet opatrně a udržet ho v určitých mezích. Nemůžeme jenom klienta litovat a smutně se na něho dívat. Naučit se vhodnému empatickému chápání druhých lidí vyžaduje čas a trpělivost.

Samozřejmě, že by empatie neměla nikterak ovlivnit naši objektivitu, abychom nezačali sdílet klientův sebeklam ve vnímání sebe sama a okolního světa. Empatie především vyjadřujeme:

- zpětnou reflexi pocitů, které u druhé osoby rozpoznáme,
- zrcadlením chování druhé osoby, například smíchem, když se směje i druhá osoba (Parkes a kol., 2007).

Pokud vás klienti budou vnímat jako empatického, budou mít silný pocit, že chápete jejich prožitky z jejich úhlu pohledu. Proto bychom měli dodržovat některá základní pravidla:

- Musíme sami vnitřně rozumět tomu, co naši klienti prožívají, když s námi hovoří.
- Porozumění musíme svým klientům sdělit takovým způsobem, aby nepochybovali, že naše porozumění je přesné. Sami můžeme vnitřně rozumět tomu, co klienti říkají, ale pokud jim to jasně nesdělíme, klienti nás nebudou vnímat jako empatické.
- Musíme si udržet svou pozici poradce a neangažovat se příliš citově v tom, co nám klient říká. Označuje se to někdy také pojmem vcítění „jako kdyby“, kdy se takřikajíc stavíte do role klienta, aniž byste ji hráli. Pokud si při práci neudržíte toto vcítění, může se objevit vyhoření, a co je ještě důležitější, budete se nadměrně citově vázat na své klienty, což neposlouží zdravým zájmům ani jedné ze stran (Dryden, 2008).

Spíše než přesně rozumět svým klientům od začátku, musíte dát najevo svým klientům, že jim opravdu chcete porozumět. Své pokusy o porozumění musíte projevovat navenek

tak, aby klienti byli schopni vnímat vaše přání jim porozumět a aby vás mohli i opravovat, pokud se vydáte špatným směrem. Pomáháte tím zároveň vytvořit pocit týmové spolupráce mezi vámi a vašimi klienty, což je považováno za velmi důležité (Dryden, 2008).

#### 1.1.4 Akceptace

Rogers (in Dryden, 2008) nazval ideální postoj, který musí poradce zaujmout ke svým klientům a který klienti musí vnímat u svých poradců, aby bylo poradenství účinné, jako „bezpodmínečnou pozitivní akceptaci“. Tento pojem poukazuje na to, že se snažíme své klienty pozitivně akceptovat a tento postoj bezpodmínečně zaujímáme. Toto může být zvlášť obtížné pro poradce, kteří pracují s klienty se závažným antisociálním chováním, a proto se poradcům doporučuje, aby si nejprve zpracovali své osobní otázky, které by jim mohly bránit v prokazování bezpodmínečné pozitivní akceptace klientům. Rogers tuto podmínku také někdy označoval jako „oceňování“. V poslední době označují na osobu orientovaní poradci tuto podmínku jako „akceptaci“. Na této podmínce je terapeutické to, že naši klienti vnímají, že si jich vážíme.

Myslím si, že naučit se dobře akceptovat ostatní lidi, je velmi složitá a dlouhodobá záležitost, při které musíme mít dostatečnou trpělivost. Hlavně pokud jde o osoby s antisociálním chováním, o čem jsem se již zmiňovala. Najít si k takovému člověku cestičku, bude určitě náročné.

## 1.2 Přístupy poradce v rámci poradenského procesu

Dříve než se poradce pustí do pomáhání druhým, potřebuje si být naprosto jistý, že je pokud možno zralou a vyváženou osobností. Protože pokud si bude léčit na klientech své vlastní pocity méněcennosti, asi jim nebude příliš k užitku. Nehledě na to, že je to v rozporu s etickým kodexem (Bobek, Peniška, 2008).

Zodpovědnost za sebe také nese v poradenském procesu klient. Na něm záleží, zda se změní nebo ne a co učiní s „načatým životem“. Poradce má jednu jistotu, a to v tom, že není klientovým tatínkem ani maminkou, ba ani andělem strážným (Novák, 2006).

Velkou roli hraje naše postavení ke klientovi. To, jak se k němu budeme chovat i přistupovat. Nedirektivním přístupem si zajistíme především efektivní spolupráci a kvalitní výsledky. Direktivní a nedirektivní přístupy si nyní popíšeme.

Podle Bobka, Penišky (2008) existují dva základní možné přístupy k lidem, které vyplývají z toho, do jaké míry poradce respektuje svobodu a nezávislost klienta. Hlavním rozdílem mezi oběma přístupy je to, kdo nese odpovědnost. V prvním případě zůstává na poradci, ve druhém případě ji klient přejímá na sebe. Někdy trvá rok i déle, než poradce dokáže změnit své vžitě direktivní zvyky a nahradit je skutečně nedirektivním chováním.

#### Direktivní přístup:

Lze ho také charakterizovat takto: „Já jsem na tebe expert a přebírám za tebe odpovědnost. Myslím a rozhoduji za tebe, co je pro tebe dobré a jaký máš být.“

Charakterizuje ho vztah nadřízenosti a podřízenosti. Obvykle jej zažíváme sami od dětství a v dospělosti jej pak často uplatňujeme na druhé. Podstatou direktivního přístupu je nedůvěra v to, že to ti druzí zvládnou. Jako bychom jim chtěli říci: „Nevěřím ti, dokud mě nepřesvědčíš o opaku.“. Negativem tohoto způsobu jednání je, že klienti pak nemají příležitost vyrůst a skutečně nám pak často dokazují, že na to opravdu nemají. V některých případech má ale tento přístup své opodstatnění – například když opravdu nechceme nebo nemůžeme svou odpovědnost nikomu předat, máme-li skutečně výrazně více informací nebo kompetencí než protistrana, případně v krizových situacích či pod časovým tlakem (Bobek, Peniška, 2008).

#### Nedirektivní přístup:

Tento přístup lze charakterizovat takto: „Respektuji, že ty jsi expert sám na sebe, a ponechávám ti tvou odpovědnost. Inspiruji tě, nabízím ti své podněty a alternativy, ale uznávám a přijímám tvá rozhodnutí.“

Je to partnerský přístup. Podporuje kompetentní jednání a zvyšuje její sebedůvěru. Podstatou je důvěra ve schopnosti a zdroje druhých lidí. Dalo by se říci. „I když nevypadáš, že

bys na to měl, přesto ti důvěřuji, dokud mě nepřesvědčíš o opaku.“ (Bobek, Peniška, 2008).

Podle mého názoru, u většího počtu lidí převládá domněnka, že jednají s ostatními podle nedirektivního přístupu. Ale určitě některé naše naučené prvky jednání, které jsme si například osvojili v naší vlastní rodině, jsou natolik direktivní, aniž bychom si to sami připustili a uvědomili.



## 2 KOMUNIKACE V RÁMCI PORADENSKÉHO PROCESU

O komunikaci je napsáno mnoho knižních publikací. Je na každém čtenáři, aby si vybral pro sebe samého ty nevhodnější informace. Každý autor například udává různé typy komunikačních stylů, které považuje za vhodné pro používání při vedení rozhovoru. Někdy je to opravdu náročná činnost, projít a porovnat všechny informacemi. Proto jsem se snažila vybrat nejdůležitější poznatky, které by v této práci neměly chybět.

V poradenském procesu považujeme za jeden z neúčinnějších, nejefektivnějších a nejpožívanějších nástrojů interpersonální komunikaci. Komunikace prochází celým poradenským procesem, od začátku do konce. Právě dobrá komunikace je základem úspěchu (Bobek, Peniška, 2008).

Klienti si do poradenství přinášejí své vlastní sklony komunikovat s lidmi určitým způsobem. Tyto sklony často provázejí představy o tom, jak by měli druzí lidé komunikovat s nimi. Dobré výsledky a dobrá citová vazba mezi vámi a klientem závisí především na shodě vašich komunikačních stylů. Podle mnoha autorů neexistuje univerzální komunikační styl dobrého poradce. Hlavní terapeutické přístupy doporučují pro poradce různé komunikační styly. Některé upřednostňují aktivní a direktivní styl, jiné navrhuji aktivní, nedirektivní styl (Dryden, 2008).

Závisí pak na zkušenostech poradce, aby zvolil vhodný styl pro daný poradenský proces. Volba komunikačního stylu je podmíněna situací, povahou klienta a předmětem poradenství (Bobek, Peniška, 2008).

Dalším důležitým faktorem komunikačního stylu je to, co nazýváme zaměřením na vztah. Zatímco všechny poradenské přístupy uznávají důležitost vztahu mezi vámi a vašimi klienty i důležitost zapojení klientů do úkolů poradenské práce, tyto přístupy kladou na jedno i na druhé různý důraz. Kognitivně-behaviorální poradenství uznává, že vztah mezi poradcem a klientem je důležitý, ale ve většině případů je důležitější, aby se klient učil a plnil různé úkoly tak, aby se vypořádal s obtížnými emocemi a sebepoškozujícím chováním. Avšak na osobu zaměření poradci tvrdí, že kvalita vztahu mezi poradcem a klientem je mnohem důležitější než jakékoli úkoly během jejich sezení. Psychodynamičtí poradci stojí v řešení tohoto problému někde uprostřed (Dryden, 2008).

Hlavní částí celé komunikace je podle mne rozhovor, který vede odborník s klientem, kdy se snaží získat, co nejvíce informací o klientovi samotném. Toto uvádí i někteří další autoři. Například Bobek, Peniška (2008) uvádí, že základním nástrojem práce s lidmi v poradenském procesu je rozhovor. Ten pak samozřejmě doprovází další následná péče a program. Ale nejdůležitější je to, že hlavní změny se musí odehrát v klientovi samotném a prvotním impulsem k tomu často bývá právě komunikace s poradcem.

Nyní uvedu rámec rozhovoru, který se využívá ve všech oblastech poradenství. Měly by obsahovat určité postoje, které si vybuduje odborník ke svým klientům, kompetence terapeuta, a druhy otázek, které může specialista použít pro získání informací.

#### Postoje ke klientům:

Podle Bobka, Penišky (2008) je důležité, aby se poradce vyznačoval minimálně základními postoji ke svým klientům:

- Důvěra ve schopnosti a zdroje lidí.
- Bezpodmínečná akceptace a respekt ke klientovi, ať je jakýkoliv a mluví o čemkoliv.
- Neexpertnost, nedirektivnost a schopnost ponechat odpovědnost na klientovi.
- Vědomí, že mé vnímání klienta i porozumění jemu, mě zcela jistě klamou, a proto na ně nemohu spoléhat, ani z nich ve svých intervencích nijak vycházet.
- Důvěra v sebe sama jako terapeuta i osobnost.
- Flexibilita ve změně svých vlastních postojů a úhlů pohledu.
- Ochota a schopnost být partnery v klientově hře (naplňovat jeho potřeby), nikoliv jej za každou cenu přimět, aby s námi on hrál hru naši.

#### Poradenské kompetence:

Bobek (in Bobek, Peniška, 2008) zkoumal, které schopnosti, dovednosti a kvality terapeutů, poradců a koučů jsou důležité k tomu, aby byli ve své práci úspěšní a měli s klienty dobré výsledky, našel především tyto kompetence:

**Znalosti a dovednosti:**

- Zvládnutí základní metodiky vedení rozhovoru.
- Schopnost využít v rozhovoru tvořivých a netradičních prvků.

**Praxe ve schopnostech a dovednostech nutných pro terapii a poradenství:**

- Efektivní dotazování a komunikace.
- Naslouchání, porozumění a empatie.
- Orientace na výsledek.
- Analytické schopnosti, logické a systematické myšlení.
- Myšlení v alternativách a kreativita.

**Osobnost a vztahy s lidmi:**

- Upřímnost, opravdovost, nehranost, integrita.
- Přátelskost, důvěryhodnost, otevřenost.
- Schopnost vytvářet příjemnou atmosféru.
- Zájem o klienta, koncentrace na jeho potřeby, citlivost.
- Respekt ke klientům, jejich přijetí, poskytování péče a pocitu bezpečí.
- Upřímné vyjadřování emocí, přirozenost, uvolněnost, humor.
- Nesobeckost, pokora.
- Sebevědomí, sebedůvěra, sebejistota.
- Charisma, odlišnost, zajímavost, někdy i určitá tajemnost.
- Obliba své práce poradce a vlastní potěšení ze života.

- Pozitivní naladění bez stresu, nároků na sebe sama či pocitů selhání.

### **Schopnost reflexe:**

- Reflektování jednotlivých fází a druhů práce.
- Sebereflexe při vedení rozhovoru.
- Odfiltrování poradenských vlastních zájmů a myšlenkových schémat.

### Vedení a podpora:

Podle Bobka, Penišky (2008) v poradenském rozhovoru nazýváme direktivní přístup vedení, protože poradce klienta vede. Nedirektivní přístup označujeme jako podporu, protože klient na sebe převzal odpovědnost a poradce jej podporuje v jeho úsilí.

Při podpoře by měl klient realizovat své vlastní cíle, kdežto při vedení naplňuje cíle poradce nebo zadání od okolí.

V další části se již dostaneme k druhům otázek, které může poradce využít v terapeutickém rozhovoru.

## **2.1 Druhy otázek**

Přípravou vhodných otázek předem si zajistíme výhodnější využití času při rozhovoru. V průběhu rozhovoru nás mohou napadnout další dotazy, které bychom měli také použít. Připravený seznam otázek, který lze v průběhu rozhovoru měnit, nám pomůže získat informace, které potřebujeme. Používejme nejednoznačné otázky, které dají dotazovanému prostor k rozebrání vzniklého problému. Používejme raději otázky s otevřeným koncem, které poskytují větší svobodu pro rozvedení problému (DeVito, 2001).

V poradenském rozhovoru používáme několik druhů otázek. Abychom zjistili, co je ovšem dobře položená otázka, pomůžeme si jednoduchou typologií:

### 2.1.1 Uzavřené a otevřené otázky

Uzavřená otázka nenabízí klientovi moc možností, jak převzít odpovědnost, protože je nucen volit odpověď jen z omezeného okruhu možností, např. ano/ne, chci/nechci. V tomto případě je při vymýšlení obsahu otázek aktivnější terapeut. Klient zůstává pasivnější (Bobek, Peniška, 2008).

Tyto otázky nejsou zkoumající a mohou klienta úplně umlčet. Opakovaným užíváním se dostáváme do bludného kruhu. Kdy klient mluví méně a méně, a aby poradce získal dostatek odpovědí, pokládá jednu uzavřenou otázku za druhou.

Culley, Bond (2008) uvádí dva příklady rozhovorů, kterému jsou od sebe odlišné v tom, jaký typ otázek poradce používá. První příklad ukazuje to, jak by rozhovor neměl vypadat. Ve druhém je využita širší škála dovedností. Tyto rozhovory si můžete přečíst v přílohách, kam jsem je zařadila.

U otevřených otázek nejsou předem dané varianty reakcí. Klient se sám musí zamyslet a vytvořit odpověď. Tak aktivizuje své vnitřní zdroje. Někdy se může stát to, že otevřená otázka nám nezaručí, že klient na základě ní začne tvořit něco nového. Může nám pouze reprodukovat to, co už dávno dobře zná (Bobek, Peniška, 2008).

Podle Culley, Bond (2008) jsou otevřené otázky užitečné jak pro získávání informací, tak pro větší zapojení a angažovanost klienta. Níže jsem uvedla pro představu pár otevřených otázek.

- *Co se obvykle děje, když se hádáte?*
- *Jak vaše hádky typicky začínají?*
- *Kdy se obvykle hádáte?*
- *Kde se obvykle hádáte?*
- *Kdo se obvykle chce udobřit jako první?*

Culley, Bond (2008) varuje také před používáním příliš otevřených otázek: Např. když se na jednom sezení zeptal poradce svého klienta na to, jaký typ člověka by řekl, že je. Na

otázky, které jsou velmi široké, se těžko odpovídá. Tyto otázky mohou klienty zmást a stresovat je.

### 2.1.2 Instruktivní otázky

Tuto typologii otázek uvádí Parma (in Bobek, Peniška, 2008). Instruktivní otázky mají v sobě obsažen nějaký pokyn odborníka pro klienta. Často bývají uzavřené a používají se tehdy, kdy si odborník přeje, aby si klient něco uvědomil, chce ho k něčemu přimět. Aktivitu opět přebírá poradce, přemýšlí a řeší za klienta, kterému tak tento typ otázek zužuje možnosti, či jím dokonce manipuluje.

Pro představu instruktivních otázek uvádím několik příkladů:

- *Nechcete se nad tím zamyslet?*
- *Už jste zkoušel.....?*
- *Uděláte raději .....anebo .....?*
- *Co konkrétně a dokdy s tím uděláte?*

### 2.1.3 Otázky zjišťovací

Tyto otázky bývají často otevřené. Poradce se dozvídá mnoho zajímavých věcí, ale klient si odpovídáním na ně nic netvoří, ani se nedozvídá něco nového.

Například:

- *Jaký máte problém?*
- *Kdy je to nejhorší?*
- *Jak to řešíte? (Bobek, Peniška, 2008).*

### 2.1.4 Konstruktivní otázky

Tento druh otázek se zdá být nejúčinnější. Klient si při jejich zodpovídání tvoří něco nového, něco si uvědomuje, objevuje a je aktivní. Rozšiřuje si tím své vlastní možnosti (Bobek, Peniška, 2008).

Hlavní podstatou konstruktivnosti tohoto druhu otázek je, že v okamžiku položení na ně nezná odpověď odborník, ani klient. Teprve společným úsilím hledají řešení. Je tedy důležité tyto otázky podávat opatrně v postupných dávkách, což zabraňuje tomu, aby se klient nedostal do stresu, protože nebude mít hned po ruce odpověď.

Například:

- *Na čem spolu budeme pracovat? / O co vám doopravdy jde?*
- *Jak bychom mohli náš čas efektivně a pro vás co nejužitečněji využít?*
- *Co by pro vás bylo dobrým výsledkem, aby vám dnes stálo za to, že jste přišel?*
- *Jak konkrétně poznáte, že jsme dosáhli cíle?*
- *Jakými různými způsoby by se to dalo řešit?*
- *Co pro vás mohu udělat já tady a teď?*
- *Co už teď víte, že je ve vašem životě jinak?*
- *Co bychom mohli udělat příště jinak a co stejně, aby to pro vás bylo ještě přínosnější?*
- *Kdybychom měli ještě další hodinu času, na čem bychom spolu pracovali?* (Bobek, Peniška, 2008).

## 2.2 Respektující dialog

Respektující dialog považuji za jednu z nejefektivnějších forem rozhovoru. Pokud poradce ovládá tuto techniku, je to pro něj velmi přínosné, protože může získat od klienta velké množství informací. Zkusme si tedy popsat v čem spočívá kouzlo tohoto dialogu.

Gendlin (in Kopřiva, 1997) tvrdí, že v rozhovoru můžeme dělat víc než jenom naslouchat, ale nesmíme to samozřejmě dělat bez naslouchání. Respektující rozhovor by se měl rozvíjet od prvního kontaktu s klientem až po úplný konec sezení. Snažíme se o vytvoření příjemné atmosféry při vedení rozhovoru.

Kopřiva (1997) rozděluje tento rozhovor do několika fází:

Počáteční kontakt – na počátku rozhovoru je důležité věnovat pozornost tomu, aby se oba v situaci rozhovoru „usadili“. Všímáme si klienta. Pro tento začátek postačí většinou 2 až 3 minuty. Je-li klient rozrušený a stahuje se do sebe, snažíme se nehovořit o problémech, ale o nějakých lehčích tématech. V této fázi jde nejprve o vedení vlídného rozhovoru než o vlastní problém.

Kontrakt – v tuto chvíli je třeba objasnit, co jeden od druhého očekává, a dojít ke shodě. Někteří poradci tuto část označují jako zakázku, jiní hovoří o definici problému. Očekávali klient pomoc, musíme vědět, k jaké změně potřebuje pomoci. Rozhovor o tom, co by klientovi mohlo pomoci, může trvat velmi dlouho, ale může to být pro něj velmi užitečná část rozhovoru.

Naslouchání - základním principem respektujícího dialogu je naslouchání. Je to velmi aktivní proces, který vyžaduje stálou přítomnost u druhého. Naslouchat znamená především poslouchat, co ta druhá osoba říká, nevnášet do toho žádné vlastní názory, komentáře, rady nebo poznámky.

Propracování problému – je důležité se ptát na různé okolnosti vzniku a udržování problému. Jak dlouho problém trvá? Co se dělo v době jeho vzniku? Jak věci vypadaly předtím? Co všechno se změnilo? Jak často se problém objevuje? Ptejte se i na lidi, kteří jsou do problému nějak zapleteni. Kdo by mohl problém ovlivnit, kdyby jednal jinak. Ptejte se na představy o možném řešení problému. Otázky klademe proto, aby se problém rozplétal



v klientově mysli, aby byl konfrontován s otázkami, které by jemu samotnému nepřišly na mysl.

Máte-li nějaký nápad, který by mohl vést k vyřešení problému, vyjádřete ho raději otázkou než hotovým závěrem. Vždy, když něco řeknete nebo uděláte, pozorujte druhého a všimněte si toho, co vaše reakce vyvolala u něj. Pokud to nepoznáte, zeptejte se ho. Pokud řeknete i něco nevhodného nebo zraňujícího, může to vést k dobrému výsledku. Je důležité si všimnout i neverbálních signálů.

Vymezení limitů a kladení požadavků – stanovujte vždy limity, uvnitř kterých se cítíte s druhou osobou dobře. Navzájem si řekněte, co chcete a co nechcete, přitom si udrzte čas a zájem vnímat, co to znamená pro klienta. Pokud nemůžete klientově žádosti vyhovět, můžete ocenit, že neměl problém vás požádat.

Sebeotevření – jedná-li klient útočně či ukřivděně, pokud možno nehodnoťte jeho chování a nekladte mu za vinu své pocity. Neříkejte mu například: „Zlobí mne, že mi pořád skáčete do řeči.“ Ale „Zlobí mne, když nemůžu dokončit řeč. Ztratím nit. Mám pocit, jako by to, co říkám, nemělo žádnou váhu.“ Nepoužívejte negativní nálepky jako manipulace, útok. Klientovi se to tak nejeví, pro něj je to mnohem složitější.

O svých pocitech mluvte, pokud chcete, aby se vztah mezi vámi a klientem stal bližší. O svých pocitech ale nemluvte, když druhý potřebuje mluvit o něčem důležitém. V tuto chvíli počkejte. Mluvte pouze tehdy, máte-li chuť a není důvod to neudělat.

V této fázi rozhovoru nepřekračujte hranice toho, co je užitečné pro odstranění překážek dialogu. Nemusíte klientovi líčit detaily vlastního prožívání, tak jako to třeba dělá on. Vy jste zde pro klienta, ne klient pro vás.

Podpora – pokud cítíte nějaký pozitivní životní impuls v negativním projevu klienta, ihned na něj reagujte. Mezi pozitivní životní impulsy můžeme zařadit například následující: zastat se sebe, obhajovat svůj názor, připustit si právo na pocity, které se objevily, zkoušet udělat něco, co mi delší dobu nešlo, snažit se o setkávání se s lidmi, odmítnout se vzdát.

Může vám pomoci představa, že klient by si mohl počínat mnohem hůř, než jak si počínal, a ocenit jeho jednání s porovnáním s tou horší alternativou.

Pokud budete dodržovat tento postup při sezení s klientem, mělo by vám to zaručit získání co nejvíce informací a hlavně si k vám klient najde cestu. Více se vám otevře, sdělí vám mnohem více informací. Někdy i sám klient se může divit, co všechno je schopen říct o svých osobních věcech. A to je podle mého mínění výsledek dobře vedeného poradenského rozhovoru.

### 3 FÁZE PORADENSKÉHO PROCESU

Nyní si popíšeme ve stručnosti jednotlivé fáze nedirektivního rozhovoru, které jsou typické pro poradenství. Při tomto rozhovoru je důležitá motivace a aktivace vnitřních zdrojů klienta. Různí autoři rozdělují poradenský proces do různých fází, většinou se setkáváme s rozdělováním do tří nebo čtyř fází. Pro představu si můžeme uvést dva příklady rozdělení poradenského procesu.

Culley, Bond (2008) rozděluje poradenský proces takto:

Počáteční fáze – počáteční zkoumání, uzavírání smlouvy a pak následné vyhodnocení celé situace.

Prostřední fáze – průběžné hodnocení a postupné překonávání překážek.

Závěrečná fáze – jednání a zakončení poradenského procesu.

Drapela (1995) rozděluje poradenský proces do čtyř fází:

První fáze - seznámení, vytvoření kladného vztahu s klientem.

Druhá fáze - diagnóza klientova problému.

Třetí fáze - volba cíle a alternativy řešení problému.

Čtvrtá fáze - klientovo rozhodnutí a zhodnocení výsledku.

Ve své práci vám přiblížím základní principy poradenského procesu tak, že si jej rozdělíme na čtyři fáze a jednotlivé fáze vám ve stručnosti popíšu.

#### 3.1 Počáteční fáze poradenského procesu

Nejdříve bychom měli navázat kladný vztah a nastavit rámec naší spolupráce. Je to chvíle, která rozhoduje o tom, zda naše spolupráce s klientem vůbec k něčemu bude. Samozřejmě, že při prvním sezení, by měl klient vědět odpovědi na otázky typu – kdo je pracovník, jaké je jeho poslání, jaké má cíle, zdroje a východiska atd. Důležité je navázání vzájemného vztahu a vytvoření důvěry. Jde především o navázání souznění a atmosféry

očekávání, jaké nové možnosti se nám vstupem do spolupráce nyní otevírají. Po navázání tohoto vztahu je ještě důležité vytvořit základní kontexty a rámce pro spolupráci, které se sestávají z následujících bodů:

- dohoda o oslovování (tykání/vykání, křestní jméno/příjmení),
- dohoda o základních pravidlech, která budou dodržována, aby bylo zajištěno bezpečí klienta i terapeuta (diskrétnost, otevřenost v rozhovoru, nepředávání žádných zpráv a hodnocení o klientovi někomu jinému),
- shoda, proč bychom vlastně my dva spolu měli spolupracovat,
- vysvětlení, co klient obecně od spolupráce s námi může očekávat,
- naše nabídka podpory,
- seznámení klienta s naším stylem práce,
- rozptýlení různých obav, o kterých tušíme, že by je klient mohl mít,
- ošetření možných zranění, která klient může mít například v důsledku dřívějších špatných zkušeností s terapií, sociální prací a nebo obecně s lidmi,
- ověření si, zda se pro klienta dá nějakým způsobem zpříjemnit prostředí, kde se rozhovor odehrává, například usazení se apod.,
- dohoda, kolik na sebe máme asi času a v jakých periodách, jak dlouho bude spolupráce trvat.

Během celého tohoto procesu se snažíme udržovat neformální atmosféru, navázat se na jazyk klienta a vytvořit v něm pozitivní příjemné očekávání a přesvědčení, že jsme na jeho straně (Bobek, Peniška, 2008).

První sezení můžete zakončit několika způsoby, stručně si popíšme jeden za způsobů podle Culley, Bond (2008), který naladí klienta na další sezení a bude se na nás těšit.

- Připomeneme klientovi, kolik času zbývá a oznámíme konec. Klienti se tak necítí pod tlakem, pokud jim to sdělíme pozitivně a otevřeně.
- Shrňme hlavní body sezení, abychom si ověřili, že jsme všemu dobře porozuměli.
- Potvrdíme další sezení.

- Dohodneme se na konkrétní otázce, kterou začneme příští sezení. Připravíme tak klienta na příští sezení a také ho tím uklidníme.
- Probereme a odsouhlasíme veškeré úkoly, které má klient splnit po dobu, než přijde na další sezení. Například psaní poznámek, deníků atd.

### 3.2 Druhá fáze poradenského procesu

V této fázi má klient dostatečný prostor pro generování podnětů, možných témat, která by mohl chtít řešit. Jde především o to, abychom správně diagnostikovali klientův problém. Podnětem, na kterém, můžeme začít stavět, je to, co klient chce u sebe změnit. Terapeut může v této chvíli použít otázky, které mu slouží k tomu, aby se klient otevřel, rozmluvil a začal přemýšlet o sobě, o svých potížích, obavách a potřebách. Možné otázky mohou znít například takto:

*S čím přicházíte?*

*S čím potřebujete pomoc?*

*Co vám dělá starosti?*

*Jak vám můžu prospět?*

*Co vůbec ve svém životě v současné době potřebujete změnit, abyste měl pocit, že se to u vás vyvíjí dobře a jde kupředu?*

*Kdybyste mohl zařídit, aby cokoli ve vašem životě bylo jinak, co všechno by to bylo?*

*Kdybych vám dnes slíbila, že spolu dokážeme udělat jednu malou změnu, která ovlivní váš život, o jakém nejmenším možném pokroku byste asi uvažoval? O co byste si řekl? (Bobek, Peniška, 2008).*

Jedním z důležitých cílů je také jasně nastavit pravidlo, že tím aktivním bude právě klient. Proto se mu snaží poradce dát co největší prostor k tomu, aby se mohl vyjádřit k tomu, co opravdu chce řešit (Bobek, Peniška, 2008).

Mezi důležité pravidla, na které nesmíme zapomenout je samozřejmě důvěrnost a mlčenlivost. Pokud poradce působí v rámci nějaké instituce, hranice mlčenlivosti mohou být jasně vymezené v jejich směrnících (Culley, Bond, 2008).

### 3.3 Třetí fáze poradenského procesu

V této fázi vzniká tzv. dohoda o žádost a dále formulování zakázky. Uvedeme si jednoduchou definici těchto pojmů podle Bobka, Penišky (2008):

- Žádost – ten z podnětů, na kterém se terapeut s klientem dohodnou, že jej spolu budou řešit právě dnes – tj. dohoda o dalším, užším zaměření rozhovoru.
- Zakázka – profesionální popis cílů a výstupů, s čím bude klient spokojený, když toho nakonec dosáhne.

Poté co jsme v předchozí fázi získali více informací důležitých pro další spolupráci, dochází při formulování žádosti k výběru jednoho konkrétního tématu, na kterém se oba dohodnou a budou se mu věnovat v daném setkání hlouběji. Tomu tedy říkáme žádost. Výsledkem je tedy zúžení témat na jedno jediné - na co by se chtěl klient ten den zaměřit a jakého výsledku by chtěl popřípadě dosáhnout (Bobek, Peniška, 2008).

Zakázkou tedy můžeme označit měřitelný popis cílů, o jaké klientovi doopravdy jde. Formulování zakázky můžeme považovat za nejdůležitější část poradenské práce. Další práce s klientem musí být založena na profesionálně dojednané zakázce. Při formulování zakázky jde především o nalezení co nejkonkrétnějšího klientova popisu výstupu, a to v terminologii jemných rozdílů mezi stávajícím a žádoucím stavem (Bobek, Peniška, 2008).

Existují i zásady, které bychom měli dodržovat při tvorbě zakázky. Tyto zásady vám nyní ve stručnosti uvedu.

Základní zásady tvorby zakázky:

Podle Bobka, Penišky (2008) existuje několik zásadních doporučení, které bychom měli dodržet při tvorbě zakázky. Jde především o následující principy:

- Zachovejte především plynulost rozhovoru. Navazujte na to, co klient říká.
- Naladte se na klientův jazyk a k jeho způsobu užívání slov a používejte je v jeho významech.
  - Nebojte se více konkrétního rozebrání jednotlivých úhlů pohledu.
  - Tempo by mělo vyhovovat klientovi, dejte mu čas přemýšlet a reagovat.
  - Důraz by měl být zaměřen na rozdílnost mezi minulostí a současnemu stavu.
  - Ověřujte si užitečnost rozhovoru pro klienta.
  - Zjišťujte, co je pro klienta důležité, užitečné a nové.
  - Nefixujte se na své představy, co je pro klienta to nejlepší možné řešení.
  - Nepodceňujte důležitost klientova tématu.
  - Podněcujte, inspirujte, nabízejte nové alternativy, ale ponechejte klientovi prostor, aby si našel své vlastní řešení.
  - Držte se popisu cíle.
  - Nenuťte klienta odpovídat na všechny vaše otázky.
  - Neřešte problém za klienta a nepřebírejte za něj odpovědnost.
  - Nakonec se můžete klienta zeptat na jeho zpětnou vazbu pro vás.

Důležité je, si uvědomit, že cíle klientů, jakmile jsou stanoveny, nejsou nezměnitelné. Mohou se v průběhu poradenství měnit. Proto bychom v průběhu poradenství s klientem měli jeho cíle pravidelně revidovat (Dryden, 2008).

Po dojednání zakázky navazuje další důležitá etapa, protože už nyní budeme hledat nové alternativy řešení, které by měly naplnit jeho vlastní cíle, které má již stanovené. Tato etapa se nazývá vyjednávání kontraktu.

### Vyjednávání kontraktu

Kontrakt je dohoda o způsobu, kterými budeme hledat nové cesty, jak klientovi naplnit jeho stanovené cíle. Jedná se tedy o dohodu o obsahu a metodách naší další spolupráce, ve které by si měli alespoň říct následující body.

- Co a jak budou spolu dělat dál ještě nyní, co do konce daného rozhovoru.
- Co a jak budou spolu dělat jindy, a kdy.
- Co a jak bude mezitím klient dělat samostatně, dokdy co zrealizuje, jakou formou o tom podá zprávu a jestli mu během této doby může být poradce nějak nápomocen.
- Co a jak může v mezidobí klient dělat s někým jiným a jakých dalších zdrojů může využít.
- Jak si budou oba v průběhu další práce ověřovat, že to, co spolu dělají, skutečně vede k dohodnutým cílům (Bobek, Peniška, 2008).

V této fázi již poradce přesně ví, co klient potřebuje změnit na svém současném stavu, a tak je tedy oprávněn k tomu, aby mu mohl navrhnout některé způsoby, jak hledat a najít metody k naplnění jeho cílů, pokud klienta momentálně nic vhodného nenapadá. Ale i nadále musí být podporována klientova sebeorganizace (Bobek, Peniška, 2008).

### Zpětná vazba

Tato část poradenského rozhovoru může přinést spoustu důležitých podnětů hlavně poradci o jeho kvalitě vykonané práce. Zpětná vazba nám dává nespočet informací o tom, co děláme dobře a špatně. Můžeme se zde poučit o tom, které poradenské oblasti musíme zlepšit. Může nám dát najevo i pozitiva, pokud klient bude spokojený s prací, kterou jsme společně odvedli.



Rozhovor s klientem by měl končit zpětnou vazbou. Která by podle Parmy (in Bobek, Peniška, 2008) měla zahrnovat následující body:

### 1. Prostor pro vlastní zhodnocení užítka rozhovoru s klientem

Klient by měl mít možnost sám zhodnotit:

- k čemu mu rozhovor byl a co si z něj odnáší,
- co už ví, že bude na základě změn nastalých v průběhu rozhovoru dělat jinak,
- jaké změny a dokdy pozná poradce a okolí,
- jaké další změny budou následovat.

### 2. Zkompetentňování

Oceníme vše, čeho jsme si u klienta všimli. Vyzdvihneme konstruktivní sebepopisy klienta – jeho zdroje a výjimky.

### 3. Podporu žádoucího řešení klienta

Klienta podpoříme především:

- v úsilí nedělat to, co nefunguje, a dělat více toho, co funguje,
- v záměru vyzkoušet něco jiného,
- aby nechal vše tak, jak to je – protože i to je cesta k cílům.

Nenutíme klientovi naše řešení.

### 4. Nabízení alternativ

Klientovi můžeme předložit vlastní konstruktivní nápady, náměty a myšlenky, ale pouze ve formě nabídky, ze které si může sám zvolit, co mu vyhovuje.

### 5. Dohodu o konkrétních výstupech ze strany klienta

S klientem se můžeme domluvit a následně vypracujeme písemný dokument, který bude odrážet závěry rozhovoru.

- zápis z průběhu rozhovoru s uvedením jeho nejvýznamnějších zjištění,
- plán osobního rozvoje,
- popis dílčích cílů do dalšího setkání,
- soupis dalších kroků,
- seznam doposud získaných změn.

#### 6. Nakonec dohodneme s klientem plán dalších setkání, popřípadě jiných forem spolupráce

Na začátku každého setkání je klient vyzván k rekapitulaci, co se stalo v době, kdy se s poradcem neviděl, kam se posunul, jakou část zakázky už má za sebou, kde přesně tedy další setkání navazuje. V tomto bodě se kruh uzavírá a může začít další rozhovor.

### **3.4 Čtvrtá fáze poradenského procesu**

V této fázi by mělo dojít k vyhodnocení činnosti a udržení změny. Důležité je ještě probrat otázku vztahu mezi původním problémem a plánovaným jednáním. Můžeme položit otázku, zda se vyřeší tento problém tímto způsobem jednání. Pokud ano, můžeme tedy uvažovat o ukončení práce s klientem. Pokud ne, musíme prozkoumat, co se u klienta děje. Někdy se může stát, že za problémem, s kterým klient přišel, se skrývá ještě další a hlubší problém (Culley, Bond, 2008).

Náplní závěrečné fáze je především pomoc klientům, aby si pojistili svou budoucnost tím, že si podrží dosaženou změnu. K udržení změny a k předcházení návratu do starých vzorců chování je důležité vzít ohled na řadu skutečností. Měli bychom vymezit systém podpory a dále mu můžeme pomoci v:

- Identifikaci situací, v nichž se s největší pravděpodobností vrátí ke svému starému chování.
- Identifikaci prostředí, které podporuje staré chování a vyhnout se mu.
- Pozorování a naučení se ovládnutí emocí.

- Vytvoření systému vnitřních odměn (Culley, Bond, 2008).

V této etapě už poradce musí myslet na to, jakým způsobem ukončí spolupráci s klientem tak, aby to bylo příjemné pro obě dvě strany.

### Plánování konce

Zakončení musí poradce předem vhodně naplánovat. Konec, by měl být ohlášen tím, že klient dosáhl svého cíle. Musíme, ale ponechat dostatečný prostor na to, aby klient identifikoval, prozkoumal a vyjádřil své pocity z ukončení a ze ztráty vztahu. Zakončení tohoto vztahu může vyvolat bolestivé vzpomínky na špatné konce, které prožili a možná nikdy nepřekonalí (Dryden, 2008).

Pro představu uvádím rozhovor studenta a profesora, jakým způsobem správně zakončit rozhovor, tento příklad najdeme u Drydena (2008). Rozhovor si můžete přečíst v přílohách.

Každý vztah nemusí končit v situaci, když klient dokončil svou práci podle smlouvy. Někteří klienti se rozhodnou ukončit pracovní vztah předčasně, protože se domnívají, že jim nepomáháte. Můžete dělat pouze to, co je ve vašich silách, s dovednostmi a znalostmi, které máte, a na podporu své práce si zajistit supervizi. Pokud se objeví negativní zpětná vazba můžete využít následující pokyny pro zvládání negativní vazby:

1. Nabídněte klientům pomoc při hledání jiného odborníka.
2. Použijte své reflexivní dovednosti, abyste jejich zklamání nebo hněv přijali.
3. Sdělte jim své pocity, aniž byste klienty odsuzovali.
4. Popište konkrétně, co se podle vašeho názoru stalo, a přiznejte se ke své odpovědnosti.
5. Respektujte právo klientů dělat to, co dělat chtějí.

6. Je-li to vhodné, zrekapitulujte, jaké pozitivní kroky podle vás udělali při práci s vámi (Culley, Bond, 2008).

Ukončení představuje pro klienty možnost ke zhodnocení toho, co se naučili, čeho dosáhli, a k poopravení svého názoru na sebe (Culley, Bond, 2008).

Dryden (in Culley, Bond, 2008) uvádí kroky, jak klientům pomoci, aby se soustředili na práci, kterou s poradcem udělali, a aby o ní přemýšleli.

1. Požádejte klienty, aby si vzpomněli, jak se cítili na začátku vaší společné práce, a aby uvedli, co teď dělají jinak.
2. Pokud jste vaši práci jakýmkoliv způsobem zaznamenávali, mohli byste přehrát úryvek, který ukazuje nové myšlení nebo nové poznání klientů.
3. Debatujte o vašich kritických či důležitých okamžicích, které byly ve vaší společné práci.
4. Podívejte se do budoucnosti a chvíli diskutujte o tom, jak klient použije své nové chování, aby se vypořádal s dalšími souvisejícími problémy nebo s očekávanými potížemi.

Závěrečná fáze se zaměřuje na ukončení a na zhodnocení celé práce poradcem i klientem. Aby byly dosaženy cíle, měly by být v rámci možností klienta a měly by jasně specifikovat, jaké budou výsledky. Vztah se obvykle ukončí ve chvíli, kdy klient dosáhl svých vytyčených cílů (Culley, Bond, 2008).

Všechny fáze jsme si již popsali, snažila jsem se vám zjednodušeně přiblížit etapy poradenského procesu. Ve skutečnosti to není tak jednoduché a s tímto stručným návodem si určitě jenom nevystačíme. Velkou roli zde hraje také praxe poradce a jeho odborné znalosti. Hlavním cílem je, abychom dospěli ke zdárnému konce naší spolupráce a spokojenost byla na obou dvou stranách.

#### 4 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH 108/2006 SB.

V roce 2006 byl přijat nový zákon o sociálních službách. Zákon o sociálních službách byl přijat v březnu 2006 a byl vydán ve Sbírce zákonů pod číslem 108/2006 Sb.

Změna koncepce sociálních služeb je patrná přímo z ustanovení § 2 zákona, které stanoví základní zásady poskytování sociálních služeb.

„Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.“

„Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“ (Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách).

Matoušek (2007, s. 39) shrnul charakteristiky nového zákona o sociálních službách do následujících znaků:

- Primární je poskytnutí relativních informací osobě, která se ocitla v nepříznivé sociální situaci tak, aby ji pokud možno mohla řešit sama a vlastními silami.
- Teprve pokud tyto informace jako takové nestačí, nastupují sociální služby.
- Sociální služby mají být individualizované, „šité potřebám konkrétního jedince na míru“.
- Sociální služby mají být především aktivační, podporovat samostatnost klientů a předcházet delšímu trvání nepříznivé sociální situace.
- Kvalita poskytování sociálních služeb je dána přímo do souvislosti s dodržováním lidských práv a základních svobod a se zachováním důstojnosti člověka.

Dále zákon o sociálních službách přináší novou kategorizaci sociálních služeb. Sociální služby podle nové právní úpravy zahrnují:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence (Matoušek, 2007).

Sociální poradenství zákon rozděluje na základní a odborné.

**Základní poradenství** zahrnuje poskytování potřebných informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

**Odborné poradenství** je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin ve specializovaných poradnách. Jde o sociální skupiny osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. Zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčovna kompenzačních pomůcek (Matoušek, 2007).

Níže si podrobněji přiblížíme činnost alespoň dvou typů poraden, které jsou většinou nejvíce občany využívány.

#### 4.1 Občanské poradny

Základní sociální poradenství u nás poskytují všem občanům nestátní neziskové organizace – občanské poradny. Vznikly podle britského vzoru po roce 1996. Nachází se v krajských městech a v některých bývalých okresních městech, nyní definovaných jako obce s rozšířenou působností. Poradenství je poskytováno zejména v těchto oblastech: bydlení, rodina, občanskoprávní vztahy, majetkové záležitosti, pracovní záležitosti, sociální dávky a služby, finanční záležitosti. Poradenství se poskytuje formou osobní konzultace, telefo-

nického kontaktu s klientem nebo formou písemné odpovědi na dotaz. Poradny mají své stálé pracovníky a využívají i dobrovolníků (Matoušek, 2007).

Pracují podle čtyř hlavních principů, které jsou:

- bezplatnost,
- nezávislost,
- nestrannost,
- diskrétnost.

Cílem je posílit odpovědnost klienta za své rozhodnutí, které vykonal během rozhovoru, upevnit klientovi dovednosti nutné pro řešení náročné situace, případně mu sdělit, kde jsou další zdroje nezbytné pro řešení problému a za jakých podmínek mu tyto zdroje mohou být k dispozici (Matoušek, 2007).

Za základní myšlenku občanského poradenství je považováno to, že se klient sám rozhodne, kterou variantu řešení si vybere a na základě toho, potom nese za svoje rozhodnutí odpovědnost (Richtrová, 2002).

## **4.2 Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy**

V šedesátých letech dvacátého století vznikla síť manželských poraden poskytující poradenství lidem před uzavřením sňatku, po něm i v době rozvodu. Tyto poradny později začaly provádět i výběr žadatelů o osvojení a adopci dítěte (Matoušek, 2007).

Výzkumy také zjistili, že co se týče problematiky rozvodu, která se řeší především v rodinných a manželských poradnách. Kde je poradenství bezplatné, dotované státem, respektive obcí. Pověstných „vrchních deset tisíc lidí“ do těchto poraden nedochází. Psychologové se zde setkávají se středními a s chudšími vrstvami společnosti (Novák, Průchová, 2005).

Tento typ poraden se dosud nachází ve většině okresních měst, ale mají dnes různé zřizovatele a různé režimy financování. Služby v nich jsou pro uživatele bezplatné. Avšak

práce s celými rodinami je v nich dostupná jen výjimečně. Totéž platí pro rozvodovou terapii využívajících principů mediace (Matoušek, 2007).

V České republice chybí především specialisté na práci s rodinami v rozvodu zaměřením na prevenci vzniku syndromu zavrženého rodiče, resp. na práci se syndromem zavrženého rodiče. Tito specialisté by měli pracovat v poradnách pro rodinu a manželství (Matoušek, 2007).



## 5 PEDAGOGICKO – PSYCHOLOGICKÉ PORADNY

Tyto poradny nejsou zřizovány podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., proto jsem je zařadila do samostatné kapitoly. S těmito poradnami se ovšem také setkáme v praktické části, z toho důvodu je vám chci více přiblížit. Je možné, že někteří z vás, se již s tímto typem poradenství již setkali. V dnešní době dochází do pedagogicko-psychologických poraden spousta dětí, u kterých se vyskytl nějaký problém s učením nebo chováním.

Služby pro rodiny s dětmi s postižením a s dětmi, které mají poruchy učení a chování zajišťuje v České republice síť školských zařízení. Především jsou to pedagogicko-psychologické poradny, kde se poskytuje poradenství rodičům dětí s poruchami učení, případně s poruchami chování. Vedle nich ještě můžeme najít speciálně-pedagogická centra, což jsou rovněž zařízení specializovaná na problematiku dětí a mládeže s určitým typem postižení. Tato centra jsou zřizována při státních i při nestátních speciálních školách. Poskytují poradenství a terapeutické služby (Matoušek, 2007).

V České republice se pokusně zavádí na několika místech Program rychlé intervence, který je inspirovaný Centry časné intervence v USA. V tuzemské verzi má prozatím podobu informační databáze, do níž údaje o problémových a ohrožených dětech mohou vkládat školy, pedagogicko-psychologické poradny, lékaři a jiní profesionální pracovníci, kteří se s těmito dětmi setkávají (Matoušek, 2007).

Tyto poradny spolupracují s odborem školství, zdravotnictví, mládeže a tělovýchovy ve Zlíně.

## 6 KOMUNITNÍ PLÁN MĚSTA ZLÍNA

Krajské město Zlín má vypracovaný komunitní plán. Tento plán se celým názvem nazývá „Střednědobý plán sociálních a souvisejících služeb ve Zlíně na období 2008 – 2012“. Plán si mohou občané prohlédnout na odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína nebo na oficiálních internetových stránkách města Zlína, [www.zlin.eu](http://www.zlin.eu).

Střednědobý plán sociálních a souvisejících služeb ve Zlíně na období 2008 – 2012 obsahuje část, ve které jsou cílovou skupinou občané se zdravotním postižením, v této části najdeme vysvětlený jeden z cílů, který je zaměřený na poskytování odborného poradenství. Tento cíl se bude město Zlín snažit naplnit v určeném časovém období. V následující části si tento záměr města Zlína přiblížíme.

### **Cíl: Zajištění poradenství občanům města Zlína**

Popis cíle: Cílem je dosáhnout toho, aby poradenský úkon napomohl ke kvalitnějšímu a nezávislejšímu životu. V praxi to znamená poskytnout podporu a pomoc osobám se zdravotním postižením lépe rozumět sobě samým, rizikům nebo jiným obtížím spojeným se zdravotním postižením. K tomu patří např. uvědomit si předsudky ze strany běžné populace lidí, vyjít z izolace a hledat zdroje podpory ve svém okolí, dokázat efektivně sdělovat okolí vlastní pocity a potřeby, žádat a přijímat pomoc, postupně si vytvářet odpovídající a pozitivní sebevědomí, soběstačnost a nezávislost. Důležitým cílem poradenství je také pomáhat rozvinout člověku s postižením jeho zbylé schopnosti, např. pro studium, pracovní uplatnění v sociálních vztazích.

Opatření, která vedou k naplnění cíle: Rozvoj služeb půjčovny kompenzačních pomůcek.

Zajištění odborného poradenství.

My se budeme věnovat pouze druhému opatření, což je zajištění odborného poradenství.

Charakteristika opatření: Základní sociální poradenství poskytují všichni, ale odborné sociální poradenství není zastoupeno, tak jak by bylo potřeba. Mělo by se více využívat služeb specializovaných organizací, které mají dostatečnou kapacitu a odborné personální zajištění. Opatření má zpřehlednit a zjednodušit orientaci uživatelů sociálních služeb poskytovaných mezi uživateli a poskytovateli. Dále má podporovat vlastní aktivitu uživatele a vést jej k větší samostatnosti a odpovědnosti za sebe a své blízké, zlepšovat jeho postavení ve společnosti, nalézat nové sociální role a upevnit jeho sebevědomí.

Předpokládané dopady opatření: Zvýšení informovanosti klientů, zvýšení informovanosti odborné veřejnosti, zpřehlednění situace v sociálních službách, pomoc potřebným a blízkým. Pomoc při uplatňování práv.

Finanční zdroje by měli poskytnout Fondy EU, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Zlínský kraj a statutární město Zlín. Předpokládanými realizátory a partnery pro zajištění tohoto opatření jsou Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje, Svaz tělesně postižených v České republice o. s., INTROPE a další organizace (*Střednědobý plán sociálních a souvisejících služeb ve Zlíně na období 2008 – 2012*. [online]. 5. 3. 2009 [cit. 2009-04-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.zlin.eu/page/71820.planovani-socialnich-sluzeb-metodou-komunitniho-planovani/>>.).

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

## 7 REALIZACE VÝZKUMU

Svůj výzkum jsem zaměřit na oblast poradenství poskytované občanům města Zlína. Zajímala mě především otázka fungování a propojenosti jednotlivých subjektů poradenství. Vzhledem k uvedenému jsem se obrátila na odborníky odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína. Zajímala mě spolupráce pracovníků sociálního odboru s odbornými poradenskými organizacemi při práci s klientem. Cílem výzkumu bylo zjistit, se kterými odbornými poradnami spolupracují sociální pracovníci nejčastěji, jak jsou se vzájemnou spoluprací spokojeni a co by případně změnili na práci jednotlivých organizací. Dále mě zajímalo, ve které oblasti je podle jejich názoru nedostatečné zastoupení odborných poraden nebo dokonce poradny chybí.

Abych zjistila také pohled ze strany pracovníků poraden, provedla jsem na závěr krátký rozhovor s vedoucími zaměstnanci vybraných odborných poraden ve městě Zlíně, který jsem zaměřila na hodnocení spolupráce s pracovníky odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína.

Na závěr sestavím seznam poraden ve městě Zlíně. Seznam bude obsahovat nejen poradny, které úzce spolupracují se sociálními pracovníky odboru sociálních věcí, ale také další místa, na které by se mohla spolupráce rozšířit. Seznam uvedu v přílohách.

### 7.1.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Cílem mého výzkumu je především zmapovat situaci specializovaných poraden ve městě Zlíně.

Hlavní výzkumnou otázkou je: Jsou dostatečně pokryty všechny oblasti specializovaného poradenství ve městě Zlíně?

Do vedlejších výzkumných otázek jsem zařadila: Se kterými specializovanými poradnami spolupracuje odbor sociálních věcí Magistrátu města? Které poradny, podle názoru odborníků, fungují velmi dobře? Které poradny neplní svou funkci dostatečně? Jak odborníci z odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína hodnotí kvalitu poskytovaných služeb specializovaných poraden? Kolik svých klientů v průběhu jednoho měsíce nasměrují, aby požádali o pomoc některou ze specializovaných poraden ve Zlíně? Jaká je spolupráce mezi Magistrátem města Zlína a odbornými poradnami ve Zlíně?

## 7.2 Druh výzkumu

Zvolila jsem kvalitativní druh výzkumu. I když jsem využila metodu dotazníku, mám menší počet respondentů a dotazník obsahuje především otevřené otázky, které bych chtěla zpracovávat kvalitativně.

Mým prvním záměrem bylo, že provedu několik strukturovaných rozhovorů na pracovišti odboru sociálních věcí ve Zlíně. Bohužel mi to ze strany jednotlivých zaměstnanců tohoto zlínského odboru nebylo umožněno. Pro pracovníky byla přijatelnější forma otevřených otázek zasláných v elektronické podobě.

Základní charakteristiky kvalitativního výzkumu podle autorů Milese, Creswella, Hubermana, Bogdana a Biklena (in Hendl, 2005).

- Kvalitativní výzkum se provádí pomocí delšího a intenzivního kontaktu s terénem nebo situací jedince či skupiny jedinců. Tyto situace jsou obvykle normální, reflektující každodennost jedinců, skupin, společnosti či organizace.
- Výzkumník se snaží získat integrovaný pohled na předmět studie, na jeho kontextovou logiku, na explicitní a implicitní pravidla, která fungují v dané oblasti.
- Používají se relativně málo standardizované metody získávání dat. Typy dat v kvalitativním výzkumu zahrnují například přepisy poznámek z pozorování a rozhovorů, úřední dokumenty, všechno to, co nám přibližuje všední život zkoumaných lidí.
- Výzkumníci se snaží o izolování určitých témat, projevů, a datových konfigurací.
- Hlavním úkolem je objasnit, proč lidé v daném prostředí a situaci jednají určitým způsobem a jak organizují své aktivity a interakce.
- Data se induktivně analyzují a interpretují. Výzkumník ve svém hledání významů a snaze pochopit aktuální dění, vytváří podrobný popis toho, co pozoroval a zaznamenal. Snaží se nevynechat nic, co by mohlo pomoci vyjasnit situaci.

Výhodou tohoto druhu výzkumu je získávání hloubkového popisu případů. Provádíme podrobnou komparaci případů, sledujeme jejich vývoj a zkoumáme příslušné procesy. Citlivě zohledňujeme působení kontextu, situaci a podmínky. Kvalitativní výzkum poskytuje

podrobné informace, proč se daný fenomén objevil. Velkým přínosem kvalitativní metodologie jsou přístupy, pomocí nichž navrhujeme teorii nějakého sledovaného fenoménu (Hendl, 2005).

Osobní vztah s účastníky výzkumu je základním předpokladem úspěchu. Autentičnost vztahu patří mezi základní kritéria validity. Žádný výzkumník není bez předsudků a bez vlastních zkušeností a s tímto faktem je třeba ve výzkumu počítat (Miovský, 2006).

### 7.3 Výzkumný vzorek

Základní vzorek:

- pracovníci oddělení odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína

Výběrový vzorek:

- 25 zaměstnanců všech pěti oddělení odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína

### 7.4 Metoda výzkumu

V první části výzkumu jsem použila metodu kvalitativního dotazování - dotazník s otevřenými otázkami, který jsem zaslala respondentům v elektronické podobě. Vybrala jsem si tuto metodu dotazníku s otevřenými otázkami proto, že můj první záměr strukturovaného rozhovoru se zaměstnanci jednotlivých oddělení mi nevyšel a zaměstnanci mi v tomto případě nevyšli vstříc. Tuto metodu jsem viděla jako vhodnou náhradu za strukturované interview a pracovníci tuto podobu mého dotazování také přijali. A zaručili mi tím stoprocentní návratnost dotazníků. Bohužel jsem později zjistila, že nemůžu důvěřovat ani slovu odborníků.

Rozhovor přepsaný do dotazníku:

- obsahuje demografické otázky (věk, pohlaví, vzdělání)

- otázky otevřené zaměřené na zkoumanou problematiku

Produktem tohoto typu dotazníku jsou odpovědi napsané respondenty. Respondent dostane dotazník k vyplnění a zodpoví ho, jak nejlépe dovede. Respondent by měl mít dostatek času pro vyplnění dotazníku. Zpracování se provádí podobně jako u strukturovaného kvalitativního dotazování (Hendl, 2005).



## 8 ANALÝZA A ZPRACOVÁNÍ DAT

Na základě osobního jednání s vedoucí odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína jsem měla domluveno, že návratnost dotazníků poslaných v elektronické podobě bude sto-procentní, vrátilo se mi i po urgencích z celkového počtu 25 odeslaných dotazníků pouhých 9 vyplněných dotazníků. Nahrazení rozhovorů e-mailovým dotazováním, na které jsem přistoupila, bylo zdůvodněno časovou vytižeností pracovníků odboru. V dotaznících odpovídali pracovníci velmi neutrálně a bylo těžké vyvodit z jejich informací určité závěry. Vyhýbali se konkrétním odpovědím, i když věděli, že dotazník je anonymní. Tím, že jsem čekala na návrat dalších dotazníků, dostala jsem se do časového skluzu a nakonec se mně více než 9 dotazníků nevrátilo.

### 8.1 Místo realizace výzkumu

**Odbor sociálních věcí Zlín** zabezpečuje zejména agendu dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče a příspěvku na péči pro rodiny s dětmi, nezaměstnané, seniory a občany se zdravotním postižením. Zajišťuje sociálně-právní ochranu dětí a mládeže, včetně kurately pro děti a mládež a náhradní rodinné péče a výkon sociální kurately. Dále poradenství v sociální oblasti, řízení klubů důchodců, Jídelny pro důchodce, Střediska pro seniory a zdravotně postižené. Spravuje agendu dotací nestátním neziskovým organizacím z rozpočtu SMZ a plánuje sociální služby ve Zlíně. Řídí se zejména Listinou základních práv a svobod, Ústavou ČR, zákonem č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, zákonem č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákonem 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a dalšími jinými zákony.

Od vedoucí odboru sociálních věcí se mi vrátil: 1 vyplněný dotazník

Oddělení pro nezaměstnané v hmotné nouzi

zejména zajišťuje:

- veškerou agendu spojenou s řízením ve věci dávek pomoci v hmotné nouzi, ustanovení zvláštního příjemce dávek důchodového pojištění, dávek pomoci v hmotné nouzi a opatrovníka pro doporučení rozhodnutí,
- sociální šetření v domácnostech žadatelů včetně depistážní činnosti,
- sociální šetření na vyžádání příslušných orgánů a oznamování požadovaných skutečností těmto orgánům,
- informační a poradenskou činnost pro občany v sociální oblasti,
- spolupráce s ostatními institucemi v rámci veřejné správy,
- zprostředkování kontaktů na příslušné orgány či odborná pracoviště v oblasti sociální péče pro občany a instituce,
- agendu kurately pro dospělé, atd..

Z oddělení pro nezaměstnané v hmotné nouzi se mi vrátil: 1 vyplněný dotazník

Oddělení dávkové – senioři a zdravotně postižení

zejména zajišťuje:

- veškerou agendu spojenou se správním řízením ve věci dávek sociální péče a příspěvku na péči, ustanovení zvláštního příjemce dávek, důchodového pojištění, dávek sociální péče a příspěvku na péči a opatrovníka pro doporučení rozhodnutí,
- informační a poradenskou činnost pro občany v sociální spolupráci s ostatními institucemi v rámci veřejné správy,
- zprostředkování kontaktů na příslušné orgány či odborná pracoviště v oblasti sociální péče pro občany a instituce,
- agendu spojenou s přiznáním mimořádných výhod pro těžce zdravotně postižené občany,

- agendu bezúročných půjček atd. ..

Z oddělení dávkového – senioři a zdravotně postižení se mi vrátilo: 1 vyplněný dotazník.

#### Oddělení pro rodiny v hmotné nouzi

zejména zajišťuje:

- veškerou agendu spojenou s řízením ve věci dávek pomoci v hmotné nouzi, ustanovení zvláštního příjemce dávek důchodového pojištění, dávek pomoci v hmotné nouzi a opatrovníka pro doporučení rozhodnutí,
- kontrolu podmínek pro pokračování výplaty dávek pomoci v hmotné nouzi,
- informační a poradenskou činnost pro občany v sociální oblasti,
- spolupráce s ostatními institucemi v rámci veřejné správy,
- zprostředkování kontaktů na příslušné orgány či odborná pracoviště v oblasti sociální péče pro občany a instituce,
- veškerou agendu spojenou se správním řízením ve věci příspěvku na výživu, atd. ..

Z oddělení pro rodinu v hmotné nouzi se mi vrátilo: 2 vyplněné dotazníky

#### Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

zejména zajišťuje:

- sociálně-právní ochranu nezletilých dětí, plní povinnosti uložené zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů,
- primární a sekundární prevenci, sociální šetření, vykonává dohled nad výchovou nezletilých dětí,
- funkci kolizního opatrovníka,
- stálou pohotovost na mobilním telefonu ve věci sociálně-právní ochrany dětí a jejich okamžité umístění do vhodného prostředí,

- psychodiagnostiku u nezletilých dětí, krizovou intervenci a podpůrnou psychoterapii,
- spolupráci s ústavy pro výkon vazby a trestu,
- komplexní sociálně-právní poradenství, atd. ....

Z oddělení sociálně-právní ochrany se mi vrátilo: 3 vyplněné dotazníky

#### Oddělení technicko-ekonomického zabezpečení

zejména zajišťuje:

- správu vyčleněných finančních prostředků v sociální oblasti vnitřní správy,
- realizace výplaty dávek sociální péče,
- spolupráce na vymáhání dlužných částek v oblasti dávek sociální péče,
- plánování sociálních služeb ve Zlíně metodou komunitního plánování,
- vypracování statistických výkazů (oblast sociálních služeb), atd ... (*Odbor sociálních věcí*. [online]. 3. 12. 2008 [cit. 2009-04-10]. Dostupné z WWW: <http://www.zlin.eu/page/418.odbor-socialnich-veci/>).

Z oddělení technicko-ekonomického zabezpečení se mi vrátil: 1 vyplněný dotazník

## **8.2 Výsledky výzkumu**

V úvodní části dotazníku jsem se ptala svých respondentů na demografické údaje.

- Můj výzkumný vzorek tvořilo 8 žen a 1 muž.
- Průměrný věk výzkumného vzorku byl 40 let.
- Vzdělání respondentů je:

- 1 x VO
- 4 x SŠ
- 4 x VŠ – Mgr./Ing.

Dále následovala otázka, ve které jsem se ptala odborníků, zda využívají v rámci sociální práce pro své klienty služby specializovaných poraden ve Zlíně.

- na tuto otázku odpověděli respondenti takto: 7 x ANO

2 x NE

V následující tabulce je přehled délky trvání pracovního poměru na odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína a počet odborných poraden, se kterými jednotlivý pracovníci spolupracují.

*Tab. 2. Počet specializovaných poraden.*

pracovník	délka trvání pracovního poměru (v letech)	počet poraden, se kterými pracovník spolupracuje
1.	2,5	3
2.	4	0
3.	4	3
4.	9	4
5.	12	4
6.	13	2
7.	14	6
8.	16	0
9.	17	3

Z přehledu lze usoudit, že počet poraden, se kterými jednotlivými poradci spolupracují, nezávisí na délce trvání pracovního poměru. I když jsem předpokládala, že délka pracovního poměru bude mít vliv na údaj o počtu poraden. S přibývajícím pracovními zkušenosti se okruh odborných zařízení nijak výjimečně nerozšířil.

Další tabulka obsahuje přehled dosaženého vzdělání jednotlivých odborníků a jejich pracovní pozice. Lze z tohoto přehledu usoudit, že se zvyšujícím se vzděláním roste i pracov-

ní pozice. U vysokoškolsky vzdělaných specialistů se již setkáváme s pozicí kurátorky mládeže, vedoucí oddělení a vedoucí odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína.

*Tab. 3. Dosažené vzdělání pracovníků a pracovní pozice.*

<b>Pracovník</b>	<b>dosažené vzdělání</b>	<b>pracovní pozice</b>
1.	VO	sociální pracovníce
2.	SŠ	sociální pracovníce
3.	SŠ	sociální pracovníce
4.	SŠ	referentka
5.	SŠ	vedoucí oddělení
6.	VŠ - Mgr./Ing.	sociální pracovníce
7.	VŠ - Mgr./Ing.	kurátorka mládeže
8.	VŠ - Mgr./Ing.	vedoucí oddělení
9.	VŠ - Mgr./Ing.	vedoucí OSV

V následující části se tedy budeme zabývat problematikou odborných poraden, se kterými respondenti spolupracují.

V jedné z následujících otázek, jsem zaměstnance odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína požádala, aby mi vypsali seznam odborných poraden ve Zlíně, se kterými spolupracují, ty měli následně seřadit od nejčastější spolupráce až po méně častou spolupráci.

Při seřazení poraden podle četnosti spolupráce mi vyšel následující seznam, který je uveden v tabulce.

*Tab. 4. Seznam spolupracujících odborných poraden.*

1.	Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, Zlín, příspěvková organizace
2.	Charitní centrum sociální pomoci Zlín
3.	Poradna pro ženy Zlín
4.	Občanská poradna STROP
5.	Pedagogicko-psychologická poradna
6.	Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje
7.	Centrum pro rodinu a sociální péči
8.	Základní organizace nedoslýchavých
9.	Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých (SONS), oblastní pobočka Zlín
10.	Občanská poradna Intrope
11.	Česká unie neslyšících, oblastní organizace Zlín

Co se týká spolupráce, objevili se tu ještě některé informace, které se přímo nevztahovaly k poskytování odborného poradenství, ale jsou určitě zajímavé.

V některých případech se objevila odpověď, že odborníci jsou velmi spokojeni s prací dětských psychiatrů a psychologů ve Zlíně a dále se střediskem výchovné péče.

Na profesionální úrovni fungují podle respondentu především tyto specializované poradny:

*Tab. 5. Poradny pracující na profesionální úrovni.*

1.	Charitní centrum sociální pomoci Zlín
2.	Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín, příspěvková organizace
3.	Poradna pro ženy Zlín

Okrajově zde byli zmíněny i Centrum pro rodinu a sociální péči a Základní organizace nedoslýchavých. Tyto odpovědi se ovšem objevily pouze u jednoho z respondentů, proto jsem je nezařadila do předchozího seznamu. Poradny, které jsem uvedla v předchozí tabulce se objevovaly u více respondentů.

Docela mě překvapily i odpovědi, které vypovídaly o opačném protipólu plnění funkce poraden. Kdy odborníci také tvrdí, že mnoho speciálních poraden, které by plnily své služby opravdu stoprocentně, ve Zlíně mnoho není. Vidí tuto situaci v poradenství spíše negativně. Pro ukázkou uvedu konkrétní příklad z jednoho z vyplněných dotazníků: „*Žádná poradna ve Zlíně ani žádná psychosociální síť ve Zlíně, podle mého názoru, nefunguje jak by měla.*“

U otázky, které odborné poradny ve Zlíně by mohli plnit svou funkci lépe, jsem se setkala s velmi neutrálními odpověďmi. Měla jsem z toho trochu pocit, že odborníci se ve většině případů bojí na tuto otázku odpovědět, i když věděli, že dotazník je anonymní a použijí ho výhradně pro účel své diplomové práce. S konkrétní odpovědí jsem se setkala pouze v případech, kdy odborníci vypovídali o následujících poradnách:

*Tab. 6. Poradny mající nedostatky v plnění své funkce.*

1.	Občanská poradna STROP
2.	Pedagogicko-psychologická poradna
3.	Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín, příspěvková organizace

Problémy, které vidí respondenti za závažné, se především týkaly vzájemné spolupráce s jednotlivými organizacemi.

U Občanské poradny STROP respondenti uváděli za důvod nespokojenosti, následující problém. V letním období je jejich vzájemná spolupráce velmi narušena tím, že Občanská



poradna STROP má omezenou pracovní dobu. Tím je docela nemožné se do občanské poradny vůbec dovolat a domluvit se na další vzájemné spolupráci s klientem.

Druhá poradna, pedagogicko-psychologická, má opět nedostatky ve spolupráci s odborem sociálních věcí Magistrátu města Zlína, především s oddělením sociálně-právní ochrany.

Co se týká Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín, zde vidí respondenti spolupráci vcelku v pořádku. Ale co vnímají docela negativně je nedostatečná práce s rodinou jako takovou, schází jim zde kvalitně provedená rodinná terapie. Služby, které nabízí poradna celým rodinám jsou nedostatečné a chybí také stoprocentní odbornost sociálních pracovníků.

Jinak jsou uváděny informace, o tom že poradny nespolupracují tak, jak by měly např. s úřady, s Magistrátem města Zlína apod. Nedostatky v práci jednotlivých specializovaných poraden spatřují především v tom, že chybí konkrétní, dlouhodobá forma terénní pomoci klientům. Jako velký problém všech zlínských odborných poraden se jeví „objednávkový systém“, kdy čekací lhůty jsou příliš dlouhé.

Nedostatečné pokrytí některých oblastí odborného poradenství ve Zlíně vidí specialisté především ve dvou oblastech, a to:

- zcela chybí pracovně-právní poradenství (nynější poradny nahradí toto poradenství pouze v některých situacích, ucelená odborná pomoc chybí),
- mělo být zřízeno více poraden zabývajících se rodinnou problematikou, které není v některých odborných institucích věnováno dostatek pozornosti, chybí odborně vedené rodinné terapie, pomoc rodinám s drogově závislými dětmi a rodinám s dětmi s postižením. Práce rodinných poraden by měla být více intenzivnější a kvalitnější.

Někteří odborníci uvádějí, že by pouze stačilo zlepšit psychosociální síť poraden ve Zlíně.

Je velmi zajímavé, že Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín, příspěvková organizace se nachází v obou protikladně hodnocených skupinách poraden. Zde si mů-

žeme tedy ukázat, že hodnocení spolupráce se specializovanými poradnami je velmi individuální a záleží na individuální zkušenosti každého jednotlivého pracovníka.

Poslední otázka byla zaměřena na počet klientů, které odbor sociálních věcí Magistrátu města Zlína nasměruje o požádání pomoci na některou za specializovaných poraden ve Zlíně. Jednotlivá oddělení odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína navrhnou v průměru zhruba 4 klientům měsíčně, aby navštívili některou z uvedených specializovaných poraden.

Pro shrnutí jsem vytvořila schéma, ve kterém znázorňuji, jednotlivá oddělení Odboru sociálních věcí Zlín a odborné poradny, se kterými odborníci udávali, že spolupracují.

*Tab. 7. Seznam odborných poraden, se kterými spolupracují jednotlivá oddělení.*

<b>Odbor sociálních věcí Zlín</b>	
oddělení	Poradny
Oddělení pro nezaměstnané v hmotné nouzi	Charitní centrum sociální pomoci Zlín
	Občanská poradna STROP
	Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín
Oddělení dávkové - senioři a zdravotně postižení	Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje
	Občanská poradna Intrope
	Občanská poradna STROP
	Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín
Oddělení pro rodiny v hmotné nouzi	Centrum pro rodinu a sociální péči
	Charitní centrum sociální pomoci Zlín
	Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín
	Poradna pro ženy Zlín
	Základní organizace nedoslýchavých Zlín
Oddělení sociálně-právní ochrany dětí	Pedagogicko-psychologická poradna
	Poradna pro rodinu manželství a mezilidské vztahy

Oddělení technicko-ekonomického zabezpečení	nespolupracuje s odbornými poradnami
---	--------------------------------------

Vedoucí odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína navíc udává, že spolupracuje s Českou unií neslyšících a Sjednocenou organizací nevidomých a slabozrakých (SONS), oblastní pobočka Zlín.

## 9 ÚVOD – 2. ČÁST VÝZKUMU

Mým prvním záměrem, který se týkal mého výzkumného šetření, bylo provést pouze průzkum na odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlín. V důsledku toho, že se mi vrátil tak malý počet dotazníků, rozhodla jsem se tedy navštívit ještě 5 specializovaných poraden. Chtěla jsem si ověřit u vedoucích pracovníků těchto institucí, zabývajících se odborným poradenstvím, jejich osobní zkušenosti se spoluprací s odborem sociálních věcí ve Zlíně. Dalším důvodem byla hlavně moje nová zkušenost s mou vlastní spoluprací s odborem sociálních věcí, která se týkala mé diplomové práce. Bohužel můžu říci, že vstřícnost jednotlivých zaměstnanců nebyla opravdu nijak velká.

V jednotlivých poradnách jsem se ale setkala s opačným přístupem. Všechny oslovené poradny mi vyšly vstříc, a i když neměly dost času, našly si jej pro mě aspoň v pauze mezi příchody jednotlivých klientů. Z časových důvodů jsem si připravila pouze krátký rozhovor, který analyzuji a interpretuji.

Hlavním záměrem mého rozhovoru bude zjistit, jak sami specializované poradny hodnotí spolupráci s Magistrátem města Zlína, konkrétně s odborem sociálních věcí. Výsledkem tohoto rozhovoru by měl být vytvořený určitý sociogram, který nebude znázorňoval lidské vztahy, jak to bývá ve většině případů, ale spolupráci mezi poradnami a odborem sociálních věcí Magistrátu města Zlína.

### 9.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Hlavním cílem mého výzkumu je zjistit, zda spolupráce mezi specializovanými poradnami a Magistrátem města Zlína je oboustranná.

Hlavní výzkumná otázka zní: Vnímají jednotlivé specializované poradny ve Zlíně pozitivně spolupráci s Magistrátem města Zlína, konkrétně s odborem sociálních věcí?

Do vedlejších výzkumných otázek jsem ještě zařadila: V čem vidí odborné poradny nedostatky ve spolupráci? Vedou si poradny nějaké záznamy, aby měly přehled o tom, kteří klienti jsou k nim posláni na doporučení odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína? Kolik klientů je tedy na doporučení odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína posláno do jednotlivých poraden?

## 9.2 Druh výzkumu

Zvolila jsem opět kvalitativní druh výzkumu.

## 9.3 Výzkumný vzorek

Základní vzorek:

- všechny specializované poradny ve Zlíně

Výběrový vzorek:

- vybral jsem 5 specializovaných poraden, které vyšly z předchozí části mého výzkumu takto: 2, které hodnotí odbor sociálních věcí Magistrátu města Zlína pozitivně, co se týká jejich vzájemné spolupráce, 2, které hodnotí negativně a 1 poradnu, u které se objevují pozitivní i negativní názory odborníků.

## 9.4 Metoda výzkumu

Použiji metodu strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami. Tato metoda sestává z řady pečlivě formulovaných otázek, na než jednotlivý respondenti odpovídají. Pružnost sondování v kontextu situace je omezenější než v jiných typech rozhovorů.

Základním účelem tohoto typu rozhovoru je co nejvíce minimalizovat efekt tazatele na kvalitu rozhovoru. Data z takového interview se snadněji analyzují, protože jednotlivá témata se lehce v přepisu rozhovoru lokalizují. Struktura informací je dána sekvencí otázek.

Tento typ rozhovoru je vhodný, pokud ho nemáme možnost opakovat a máme málo času se respondentovi věnovat.

Nevýhodou strukturovaného interview s volnými otázkami je v restrikci na předem daná témata. Omezení je dáno i tím, že různým respondentům klademe stejně formulované otázky a tím přehlídíme situovanost rozhovoru. Proto tento typ rozhovoru omezuje možnost vzít v úvahu individuální rozdíly a okolnosti (Hendl, 2005).

Hendl (2005) uvádí zásady pro vedení efektivního interview:

1. Zajišťujeme důkladnou přípravu a nácvik provedení rozhovoru.

2. Účel výzkumu určuje celý proces interview.
3. V interview máme vytvořit rámec, v němž se bude moci dotazovaný vyjadřovat pomocí svých vlastních termínů a svým vlastním stylem.
4. Vytváříme vztah vzájemné důvěry, vstřícnosti a zájmu. Jsme citliví k pohlaví, k věku a kulturním odlišnostem dotazovaného.
5. Při přípravě a provedení rozhovoru si uvědomujeme, že otázky v rozhovoru nejsou totožné s výzkumnými otázkami.
6. Otázky formulujeme jasným způsobem, kterému dotazovaný rozumí.
7. Klademe vždy jenom jednu otázku.
8. Otázky doplňujeme sondážními otázkami.
9. Dotazovanému dáváme jasně na vědomí, jaké informace požadujeme, proč jsou důležité a jak interview postupuje.
10. Nasloucháme pozorně a odpovídáme tak, aby dotazovaný poznal, že o něj máme zájem. Necháváme dotazovanému dostatek času na odpověď.
11. Udržujeme si neutrální postoj k obsahu sdělovaných dat. Sbíráme data, ale neposuzujeme osobu.
12. Jsme pozorní a citliví k tomu, jak je dotazovaný rozhovorem ovlivněn a jak odpovídá na různé otázky.
13. Zohledňujeme časové možnosti dotazovaného.
14. Jsme reflexivní, sebekriticky monitorujeme sami sebe.
15. Po rozhovoru kompletujeme a kontrolujeme své poznámky, jejich kvalitu a úplnost.

Než jsem začala s rozhovorem, představila jsem se svým respondentům a ve zkratce jsem je seznámila s tím, co studuji a k jakým účelům využiji informace získané v průběhu rozhovoru. Ujistila jsem je o tom, že rozhovor je anonymní a nebudu nikde udávat jména respondentů. Dále jsem se zeptala, zda by jim nevadilo, když si rozhovor budu nahrávat na diktafon a informace si později přepíšu pro své vlastní účely.

## 9.5 Metoda zpracování dat

- strukturovaný rozhovor obsahuje otevřené otázky
- otevřené otázky budu analyzovat a interpretovat
- pomocí informací o vzájemné spolupráci se budu snažit vytvořit sociogram, který bude znázorňovat vzájemnou spolupráci mezi jednotlivými specializovanými poradnami a Magistrátem města Zlína, konkrétně odborem sociálních věcí Zlín

V sociografii jde především o studium sociálních skupin. Zkoumají se malé i velké sociální skupiny. Tyto studie popisují a analyzují vztahy ve skupině (Hendl, 2008).

Sociografie je sociologický termín, který v obecném významu znamená popis společenských jevů na základě využití vědecké metodologie zjišťování, deskripce a interpretace získaných údajů. Jednou z možností prezentace sociografických zjištění je například sociogram, což znamená grafické znázornění sociometrické sociografie (Musil, Musilová, 2008).

Na základě získaných informací vytvořím sociogram, který bude popisovat vztahy spolupráce mezi Magistrátem města Zlína a odbornými poradnami.

## 10 ANALÝZA A ZPRACOVÁNÍ DAT

V první otázce jsem se zaměřila na počet klientů, kteří dochází do jednotlivých specializovaných poraden na doporučení odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína v průběhu jednoho měsíce.

Bohužel žádná ze specializovaných poraden si nevede záznamy, zda klienti přijdou na doporučení některé instituce, nebo ze svého vlastního zájmu.

Pouze Charitní centrum sociální pomoci Zlín si vede záznamy, které používají pouze pro své vlastní potřeby a udávají, že v průběhu jednoho měsíce se na ně obrátí v průměru 5 osob, které uvádějí, že získaly informace na Magistrátu města Zlína. U doplňkové činnosti, která představuje materiální pomoc, evidují přibližně 3 osoby za měsíc.

Dále v Poradně pro ženy Zlín jsou povinni si zaznamenávat údaje, týkající se této informace, také pouze u doplňkové, materiální pomoci. Toto číslo se pohybuje kolem 5 klientek za měsíc.

Všechny specializované poradny uvedly, že se více zaměřují na řešení problému a ne na informace tohoto typu. Klientů se neptají, kde získali kontakt na jejich organizaci. Tuto informaci jim někteří klienti sdělí pouze v případě, že chtějí. Poradci se jich na tuto informaci záměrně neptají.

Lidé si o specializovaných poradnách najdou informace na internetu, někdy je informuje psycholog nebo známá osoba, která má již s konkrétní poradnou osobní zkušenosti.

Spolupráci s Magistrátem města Zlína popisují všechny oslovené poradny pozitivně. Z odpovědí lze usoudit, že intenzita spolupráce s odborem sociálních věcí Magistrátu města Zlína je ale rozdílná u každé z oslovených poraden.

Poradna pro ženy Zlín, Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín a Charitní centrum sociální pomoci Zlín uvádějí, že spolupráce s odborníky z Magistrátu města Zlína je velmi aktivní. Z toho lze vyvodit, že spolupráce je mezi nimi více intenzivní než např. s Občanskou poradnou STROP. Tato poradna se vyjadřuje ke vzájemné spolupráci více neutrálně.

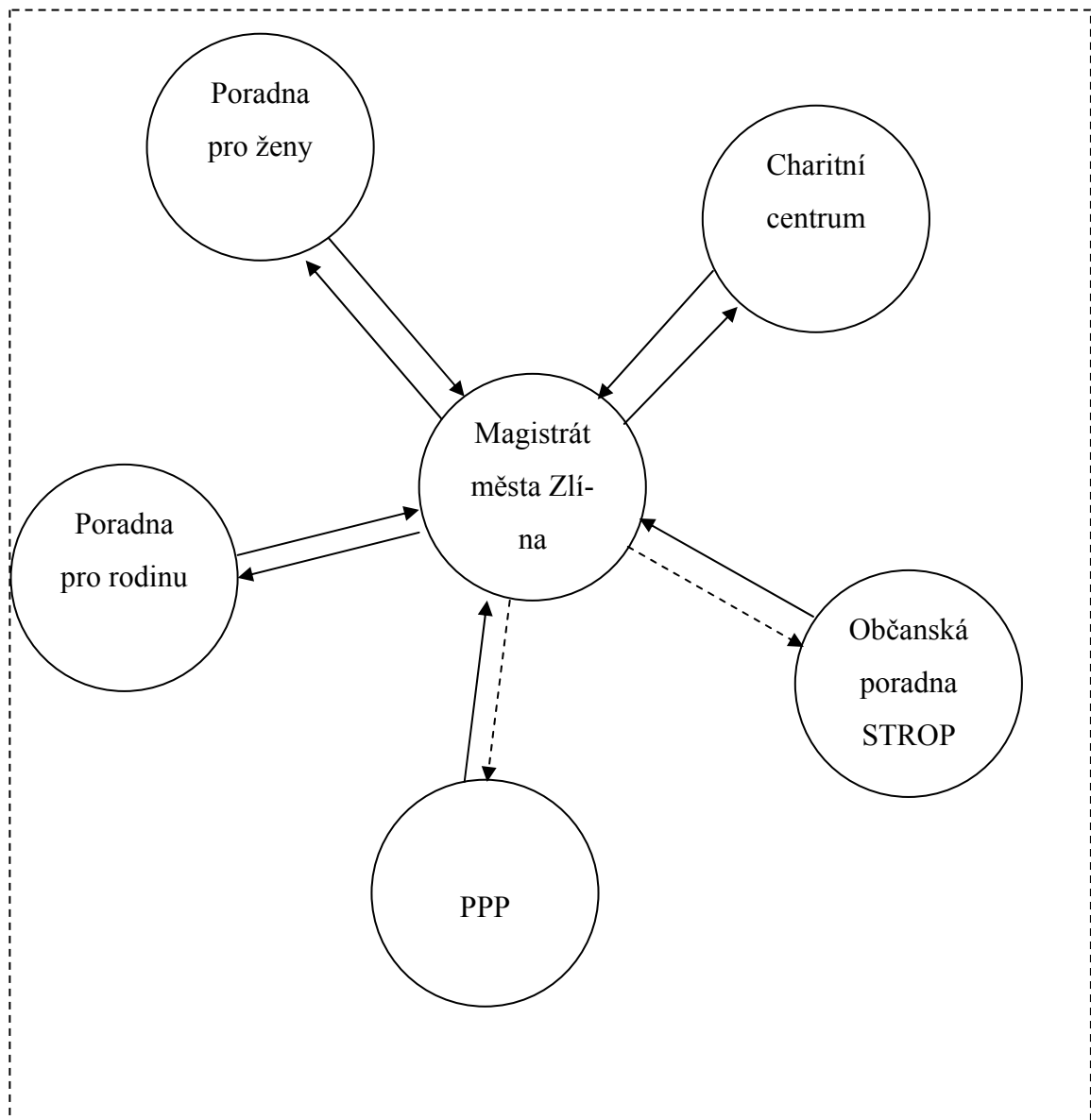


Předešlé poradny, které jsem jmenovala, spolupráci hodnotí velmi kladně, funguje oboustranně. Dokonce uvádějí, že komunikace s odborem sociálních věcí Magistrátu města Zlína je velmi efektivní a funguje i zpětná vazba mezi oběma institucemi. Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy velmi pozitivně hodnotí již dlouhodobé zkušenosti s Magistrátem města Zlína.

Pedagogicko-psychologická poradna spolupracuje s odborem sociálních věcí Magistrátu města Zlína nejméně. Intenzita jejich vzájemné práce je mnohem menší. Ale i tuto spolupráci hodnotí kladně. Nesetkali se ještě se špatnými zkušenostmi. Jejich spolupráce je mnohem útlejší z toho důvodu, protože jejich zařízení navštěvují spíše rodiče s dětmi, které trpí poruchami chování nebo učení, do Pedagogicko-psychologické poradny jdou spíše na doporučení mateřské nebo základní školy, kterou dítě navštěvuje. V mnoha případech rodiče požádají o pomoc odborníky tohoto zařízení dříve, než je zde stihne nasměrovat odbor sociálních věcí nebo konkrétní škola. Pedagogicko-psychologická poradna je školské zařízení, ne sociální.

Občanská poradna STROP popisuje spolupráci docela neutrálně. Vedoucí pracovnice se nechce více k mé otázce vyjadřovat a zdůvodní to nedostatkem času. Tvrdí, že žádné negativní zkušenosti nemá a spolupráce funguje, tak jak má.

Vzájemné vztahy jsem se snažila znázornit v následujícím sociogramem.



Obr. 1. Sociogram znázorňující pozitivní a negativní spolupráci.

V závěru tedy vyplynulo, že specializované poradny popisují vzájemnou spolupráci s Magistrátem města Zlína v podstatě pozitivně. Moji osobní zkušenost s odborem sociálních věcí Magistrátu města Zlína bych hodnotila spíše negativní. Nepotvrdilo se tedy, že spolupráce s touto institucí musí být záporná, záleží nejspíše na osobě nebo zařízení, se kterým spolupracují.

I když v opačném případě i odbor sociálních věcí Magistrátu města Zlína popisuje spolupráci s některými specializovanými poradnami negativně a vidí v jejich práci nedostatky, které by měly odstranit. Specializované poradny ve fungování a vzájemné propojenosti s odborem sociálních věcí Magistrátu města Zlína žádná negativa nenašly.

## 11 SHRNUTÍ VÝZKUMU

Ve svém výzkumu jsem se snažila získat informace, které se týkaly kladů a záporů odborných poraden, se kterými spolupracuje odbor sociálních věcí Magistrátu města Zlína. Vytvořily se dvě menší skupiny poraden. Skupina specializovaných poraden, se kterými je vzájemná spolupráce intenzivní a více prohloubená a druhá skupina, se kterou je vzájemná propojenost na nižší úrovni. Může z toho vyplynout i ponaučení pro občany města Zlína, pokud si budou vybírat odbornou poradnu, která by jim měla pomoci vyřešit jejich osobní, nebo jakékoliv jiné problémy.

Poradny, se kterými je odbor sociálních věcí Magistrátu města Zlína velmi spokojen jsou:

- Charitní centrum sociální pomoci Zlín
- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín, příspěvková organizace
- Poradna pro ženy Zlín

Seznam poraden, se kterými je odbor sociálních věcí Magistrátu města Zlína méně spokojen, což se týká jejich vzájemné spolupráce, zahrnuje následující organizace:

- Občanská poradna STROP
- Pedagogicko-psychologická poradna
- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy

Já osobně si myslím, že především záleží na osobní zkušenosti klientů. V jednotlivých poradnách pracuje více poradců a každému klientovi nemusí vyhovovat právě ten odborník, ke kterému se předem objednal. Důležitý je vztah, který si klient a poradce mezi sebou vytvoří a ve kterém se klient bude cítit dobře a bezpečně.

Jednotlivé poradny sami uvádějí, že se zabývají samotným problémem klienta, nikoliv informacemi odkud se klient o jejich poradně dozvěděl. Poradcům jde především o vytvoření dobré atmosféry mezi nimi samotnými a klientem. Na prvním místě jsou pro ně jejich vlastní klienti a potom teprve spolupráce s dalšími institucemi.

Město Zlín by se mělo více snažit pokrýt oblasti pracovně-právního poradenství a poradenství pro rodinu. Poradny pro rodinu se ve Zlíně sice nachází, ale bohužel někteří odborníci nepopisují jejich práci v mnoha případech kvalitně. Především chybí poradenství pro rodiny se zdravotně nebo mentálně postiženým dítětem a pro rodiny s drogově závislým členem rodiny. Pracovně-právní poradenství ve Zlíně opravdu chybí a jiné poradny nedovedou zodpovědět na všechny otázky, týkající se této problematiky.

## ZÁVĚR

Ve své diplomové práci jsem se snažila přiblížit čtenářům problematiku odborných poradenských organizací ve Zlíně. Mým cílem při psaní teoretické části bylo představit všeobecný pohled na poradenství. Tato sekce by nám po přečtení mohla pomoci v prohloubení si poradenských dovedností. Kladu důraz na respekt a na tvůrčí aspekt poradenského procesu a vztahu. Kladné vztahy mezi poradcem a klientem vytváří především otevřená komunikace. V každém případě připomínám důležitost nedirektivních přístupů a práci s vlastními zdroji klienta.

Zaměřila jsem se také na vzájemnou propojenost a fungování poradenských organizací s odborem sociálních věcí Magistrátu města Zlína. Na základě získaných informací jsem zjistila, že i když Magistrát města Zlína hodnotí spolupráci s některými z výše uvedených odborných poraden spíše negativně, tyto specializované poradny to tak nevnímají a hodnotí vzájemné fungování skrze pozitivně.

Velké nedostatky vidím hlavně v množství odborných poraden, které odbor sociálních věcí Magistrátu města Zlína využívá ke své spolupráci.

Okruh poraden by se měl o některé oblasti poradenství rozšířit. Především o poradenské organizace zabývající se rodinnou problematikou. Mezi odborné poradny, které nabízí kvalitní služby pro své klienty, řadí odbor sociálních věcí Magistrátu města Zlína např. Poradnu pro ženy Zlín a Charitní centrum sociální pomoci Zlín.

Doufám, že přečtení této práce bude přínosné nejen pro odborníky pomáhajících profesí, ale i pro obyčejné laiky, kteří občas chtějí podpořit druhé, nebo ulehčit úděl jejich přátelům v situaci, kdy zrovna potřebují podpořit. Sestavila jsem i seznam poraden, které mohou občané navštívit, ve chvíli, kdy budou mít potřebu vyhledat odbornou pomoc.

Tuto práci by mohli využít i pracovníci odboru sociálních věcí Magistrátu města Zlína při navazování kontaktu a prohlubování spolupráce s dalšími organizacemi, které nabízejí odborné poradenství.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Monografické publikace

BOBEK, M., PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*. 1. vyd. Brno: NC Publishing, 2008. 288 s. ISBN 978-80-903858-2-5.

CULLEY, S., BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 224 s. ISBN 978-80-7367-452-6.

DEVITO, Joseph. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.

DRAPELA, Victor, a kol. *Vybrané poradenské směry: teorie a strategie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1995. 85 s. ISBN 80-7184-011-4.

DRYDEN, Windy. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 120 s. ISBN 978-80-7367-371-0.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997. 147 s. ISBN 80-7178-150-9.

MATOUŠEK, Oldřich, a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

MUSIL, J., MUSILOVÁ, M. *Sociografie Milieusociogram: v sociálně pedagogické a psychologické diagnostice*. 1. vyd. Olomouc: Psychologická a výchovná poradna, 2008. 184 s. ISBN 978-80-903449-5-2.

NOVÁK, Tomáš. *Partnerské a rodinné poradenství: práce s klienty*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 200 s. ISBN 80-247-1526-0.

NOVÁK, T., PRŮCHOVÁ, B. *Předrozvodové a rozvodové poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 144 s. ISBN 978-80-247-1449-3.

PARKERS, Colin, a kol. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*. 1. vyd. Brno: Společnost pro odbornou literaturu, 2007. 184 s. ISBN 978-80-87029-23-7.

RICHTROVÁ, Michaela. *Občanské poradenství*. 1. vyd. Praha: Socioklub, 2002. 55 s. ISBN 80-86484-02-5.

Zákon č. 108 Sb. (2006): O sociálních službách. Praha.

### **Elektronické publikace**

*Odbor sociálních věcí*. [online]. 3. 12. 2008 [cit. 2009-04-10]. Dostupné z WWW: <http://www.zlin.eu/page/418.odbor-socialnich-veci/>.

*Střednědobý plán sociálních a souvisejících služeb ve Zlíně na období 2008 – 2012*. [online]. 5. 3. 2009 [cit. 2009-04-15]. Dostupné z WWW: <http://www.zlin.eu/page/71820.planovani-socialnich-sluzeb-metodou-komunitniho-planovani/>.



## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Sociogram znázorňující pozitivní a negativní spolupráci .....	74
---	----

**SEZNAM TABULEK**

Tab. 1. Schéma pro naslouchání .....	18
Tab. 2. Počet specializovaných poraden .....	61
Tab. 3. Dosažené vzdělání pracovníků a pracovní pozice .....	62
Tab. 4. Seznam spolupracujících odborných poraden .....	63
Tab. 5. Poradny pracující na profesionální úrovni .....	63
Tab. 6. Poradny mající nedostatky v plnění své funkce.....	64
Tab. 7. Seznam odborných poraden, se kterými spolupracují jednotlivá oddělení .....	66

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Nevhodný rozhovor

Příloha P II: Vhodný rozhovor

Příloha P III: Rozhovor ukončující spolupráci

Příloha P IV: Výzkumný dotazník

Příloha P V: Seznam poraden úzce spolupracujících s odborem sociálních věcí Magistrátu města Zlína

Příloha P VI: Poradny, na které by se mohla spolupráce s odborem sociálních věcí Magistrátu města Zlína rozšířit

## **PŘÍLOHA P I: NEVHODNÝ ROZHOVOR**

ODBORNÍK: Řekl jste své ženě, že se ucházíte o toto pracovní místo?

KLIENT: Ne, ještě ne.

ODBORNÍK: Uděláte to?

KLIENT: Ano, časem.

ODBORNÍK: Myslíte si, že bude proti tomu něco namítat?

KLIENT: Ano.

ODBORNÍK: Je pro vás těžké s ní mluvit?

KLIENT: Ano, to bych řekl.

## **PŘÍLOHA P II: VHODNÝ ROZHOVOR**

ODBORNÍK: Řekl jste své ženě, že se ucházíte o to pracovní místo?

KLIENT: Ne, ještě ne.

ODBORNÍK: Zdá se, že váháte jí to říci.

KLIENT: Ano. Vlastně se bojím jí to říci. Myslím si, že se bude zlobit a nebude se chtít přestěhovat. Ve skrytu duše doufám, že to místo nedostanu kvůli tomu dopuštění, co by to vyvolalo. Ona si tady našla práci a zabydlela se, což není můj případ, protože jsem velmi často na cestách. To ona vybudovala náš společný život.

ODBORNÍK: Jste tedy na rozpacích, jestli chcete využít tuto příležitost, nebo jestli chcete nechat všechno pro vaši ženu beze změny.

KLIENT: Tak nějak to je.

ODBORNÍK: Slyším, že váš hlas teď zní velmi neradostně.

KLIENT: Najednou cítím velký odpor a zlost. Jako kdybych říkal, jak jen se opovažuje mě omezovat?

ODBORNÍK: Jak jen se opovažuje mě omezovat!

## **PŘÍLOHA P III: ROZHOVOR KENA S PROFESOREM**

Ken je student, který v průběhu studia dostával podporu od školního psychologa, avšak jeho studium se nyní blíží ke konci.

PSYCHOLOG: Příští týden budeme mít poslední sezení a říkal jsem si, jaký z toho máš pocit.

KEN: Nic moc. Jestli je konec, tak je konec, ne?

PSYCHOLOG: Zajímalo by mě, co se obvykle ve tvém životě děje, když přijde konec.

KEN: Nic, protože se mu vyhýbám!

PSYCHOLOG: Bude se mi po tobě stýskat.

KEN: Právě proto se tomu vyhýbám. Je mi smutno.

Psycholog Kena povzbudil, aby vyjádřil svůj smutek navenek. Zkoumali ukončení jejich vztahu. Ken objevil souvislost mezi zlehčováním důležitosti ukončení a jeho počáteční smlouvu s psychologem. Na začátku vztahu měl Ken o sobě špatné mínění a nízké sebevědomí. Jeho přání vyhýbat se myšlenkám na ukončení souviselo s jeho starým přesvědčením, že je příliš nedůležitý, než aby někomu chyběl, a proto se rozhodl, že mu druzí nebudou chybět.

## **PŘÍLOHA P IV: VÝZKUMNÝ DOTAZNÍK**

Vážený/á pane/í,

jmenuji se Bc. Pavla Korčáková, studuji Univerzitu T. Bati ve Zlíně, 2. ročník navazujícího magisterského oboru sociální pedagogika. V rámci své diplomové práce se zabývám specializovanými poradnami ve městě Zlíně. Proto, bych se na Vás chtěla obrátit s prosbou a požádat Vás o vyplnění krátkého dotazníku, který bych chtěla použít a vyhodnotit pro svou diplomovou práci. Dotazník je samozřejmě anonymní a jeho vyplnění závisí na vaší dobrovolnosti. Samozřejmě budu velice ráda, když ho vyplníte a zašlete na moji emailovou adresu. Dotazník se týká specializovaných poraden ve Zlíně a vaší zkušeností s nimi. Chtěla bych zjistit, se kterými poradnami spolupracujete a dále některé slabé a silné stránky těchto zařízení. Pokud budete chtít znát vyhodnocení mého výzkumu, můžete mi napsat na můj e-mail.

Předem děkuji

s pozdravem

Bc. Pavla Korčáková

pavla.korcakova@atlas.cz

Správnou odpověď podtrhněte.

1. pohlaví:

- muž
- žena

2. vzdělání:

- SŠ
- Nástavba
- VO
- VŠ – Bc.
- VŠ – Mgr./Ing.

3. věk .....

4. délka trvání pracovního poměru na odboru sociálních věcí .....

5. oddělení, na kterém se nacházíte je:

- oddělení dávkové - nezaměstnaní
- oddělení dávkové - senioři a zdravotně postižení
- oddělení dávkové - rodiny s nezaopatřenými dětmi
- oddělení sociálně-právní ochrany dětí
- oddělení technicko-ekonomického zabezpečení

6. vaše nynější pracovní pozice je:

- vedoucí oddělení
- sociální pracovní/pracovnice
- referent/ka
- jiné.....

7. Využíváte v rámci sociální práce pro své klienty služby specializovaných poraden ve Zlíně?

- ano
- ne

Pokud ano, vypište prosím, se kterými specializovanými poradnami spolupracujete. Prosím, seřaďte od poraden, se kterými spolupracujete nejčastěji až po poradny, se kterými spolupracujete méně často.

-

-





10. Jsou podle Vás ve Zlíně některé poradenské oblasti, které by vyžadovaly větší množství poraden nebo tyto poradny úplně chybí?

11. Odhadněte, prosím, kolika klientům navrhnete, aby požádali o pomoc některou specializovanou poradnu ve Zlíně, za časové období jednoho měsíce.

## **PŘÍLOHA P V: SEZNAM PORADEN ÚZCE SPOLUORACUJÍCÍCH S ODBOREM SOCIÁLNÍCH VĚCÍ MAGISTRÁTU MĚSTA ZLÍNA**

Centrum pro rodinu a sociální péči Zlín

Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje

Česká unie neslyšících, oblastní organizace Zlín

Charitní centrum sociální pomoci Zlín

Občanská poradna Intrope

Občanská poradna STROP

Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín, příspěvková organizace

Poradna pro ženy Zlín

Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých (SONS), oblastní pobočka Zlín

Základní organizace nedoslýchavých

Poradna úzce spolupracující s Magistrátem města Zlína, ale neřídí se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Řadíme ji do školských organizací.

Pedagogicko-psychologická poradna

**PŘÍLOHA P VI: PORADNY, NA KTERÉ BY SE MOHLA  
SPOLUPRÁCE S ODBOREM SOCIÁLNÍCH VĚCÍ MAGISTRÁTU  
MĚSTA ZLÍNA ROZŠÍŘIT**

Centrum prevence Zlín

Fond ohrožených dětí - pobočka Zlín

Logos – psychologická poradna pro děti, dospívající a jejich rodiče

Sociální poradenství

TyfloCentrum Zlín o. p. s. – centrum služeb pro nevidomé a slabozraké

Tyfloservis, o. p. s., Krajské ambulantní středisko Zlín, služby pro zrakově postižené