

# **System práce v poradenském procesu s rodinou**

Lenka Kotíková

---

Bakalářská 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 BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lenka KOTÍKOVÁ**  
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Systém práce v poradenském procesu s rodinou**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování teoretické části – pojmosloví**  
**Zpracování teoretické části – teoretická studie**  
**Zpracování praktické části – metodologie**  
**Zpracování výsledků praktické části**  
**Doporučení pro praxi**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**MATOUŠEK,O. Sociální práce v praxi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.**

**MATOUŠEK,O. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003.**

**ISBN 80-7178-548-2.**

**MATOUŠEK,O. Sociální služby. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.**

**ŠPATENKOVÁ,N. Krizová intervence v praxi. Praha: Grada, 2004.**

**ISBN 80-247-0586-9.**

**MATĚJČEK,Z. O rodině vlastní, nevlastní a náhradní. Praha: Portál, 1994.**

**ISBN 80-85282-83-6.**

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Štefan Chudý, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **18. února 2009**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2009**

Ve Zlíně dne 18. 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 ..... 1. 5. 2009 .....

.....  
Koblová Lenka

*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 nevydělčně 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, užije-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 vzdělávacímu 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 jim 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**

Bakalářská práce pojednává o systémech práce v poradenském procesu s rodinou. Konkrétně se zaměřuje na druh a rozsah služeb, systémy-způsoby práce, nejčastější problémy u klientů, spolupráci s jinými zařízeními, použití specifických metod a metodik, výjimečnost a odlišnost způsobu práce ve vybraných poradnách. Postupně porovnává odpovědi ze všech oslovených poraden ve Zlíně, a to celkově systém práce a služeb, a také popisuje a analyzuje systém práce ve vztahu ke klientovi.

Klíčová slova: poradenský proces, druhy specifických metod a metodik, služby, spolupracující zařízení poraden, problémy klientů

## **ABSTRACT**

This bachelor thesis deals with systems of work in family consulting process. This thesis concentrates namely on sorts and range of services, systems–ways of work, client’s most common problems, cooperation with other facilities, usage of specific methods and methodology, exceptionality and diversity of ways of work in selected consulting centres. It also compares the responses from addressed centres in Zlin, namely general system of work and services and describes and analyses the system of work in relation to the client, too.

Keywords: consulting process, kinds of specific methods and methodology, services, cooperating facilities of consulting centres, client’s problems

Poděkování patří především vedoucímu mé bakalářské práce Mgr. Štefanu Chudému, který mě byl pomocí, ale především zdrojem inspirace. Můj nemalý dík patří také celé mé rodině, především dětem Anetě a Honzovi.

*„Myslím si, že svět je dnes úplně převrácený, a tolik utrpení je tu proto, že je tak velice málo lásky v domovech a v rodinném životě. Nemáme čas pro své děti, nemáme čas na sebe navzájem, není čas, abychom se těšili jeden z druhého“.*

*Matka Tereza*

**OBSAH**

<b>I</b>	<b>TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>11</b>
	<b>VÝZNAM RODINY .....</b>	<b>12</b>
1.1	RODINA – DEFINICE – ZÁKON.....	13
1.2	TYPY RODIN.....	14
1.3	FUNKCE RODINY .....	15
1.4	ŽIVOTNÍ SITUACE RODINY.....	17
1.5	RODINA V KRIZI .....	19
<b>2</b>	<b>PORADENSTVÍ.....</b>	<b>21</b>
2.1	POMOC A PORADENSTVÍ .....	22
2.2	PORADNY PRO RODINU V ČESKÉ REPUBLICE .....	24
2.3	TYPY A CHARAKTERISTIKA PORADENSKÝCH ZAŘÍZENÍ.....	27
2.4	SPOLUPRÁCE PORADEN S DALŠÍMI ORGÁNY A INSTITUCEMI, LEGISLATIVA.....	32
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>37</b>
<b>3</b>	<b>METODIKA VÝZKUMU .....</b>	<b>38</b>
3.1	METODA A STRATEGIE VÝZKUMU .....	38
3.2	KVALITATIVNÍ VÝZKUM - STRATEGIE .....	38
3.2.1	Vymezení výzkumného problému.....	39
3.2.2	Volba výzkumných metod .....	39
3.2.3	Volba výzkumného vzorku.....	40
3.2.4	Obsahová analýza.....	40
<b>4</b>	<b>SHRNUTÍ ZÁVĚRŮ VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ.....</b>	<b>54</b>
4.1	VYHODNOCENÍ OTÁZKY Č. 1 – DRUHY SLUŽEB .....	54
4.2	VYHODNOCENÍ OTÁZKY Č. 2 – ROZSAH SLUŽEB.....	54
4.3	VYHODNOCENÍ OTÁZKY Č. 3 – SYSTÉMY – ZPŮSOBY – PRÁCE .....	54
4.4	VYHODNOCENÍ OTÁZKY Č. 4 – NEJČASTĚJŠÍ PROBLÉMY U KLIENTŮ .....	54
4.5	VYHODNOCENÍ OTÁZKY Č. 5 – PŘEDÁVÁNÍ KLIENTŮ JINÝM PORADNÁM .....	55
4.6	VYHODNOCENÍ OTÁZKY Č. 6 – SPOLUPRÁCE S JINÝMI ZAŘÍZENÍMI .....	55
4.7	VYHODNOCENÍ OTÁZKY Č. 7 – POUŽITÍ SPECIFICKÝCH METODIK A METOD.....	55
4.8	VYHODNOCENÍ OTÁZKY Č. 8 – OVĚŘENÁ METODA.....	55
4.9	VYHODNOCENÍ OTÁZKY Č. 9 – VÝJIMEČNOST A ODLIŠNOST ZPŮSOBU PRÁCE .....	55
4.10	VYHODNOCENÍ OTÁZKY Č.10 – FUNGOVÁNÍ PORADNY .....	55
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>56</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A OSTATNÍ PRAMENY .....</b>	<b>58</b>



---

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	61
SEZNAM OBRÁZKŮ .....	63
SEZNAM TABULEK .....	64
SEZNAM PŘÍLOH .....	65

## ÚVOD

Rozhodla jsem se zkoumat systém práce v poradenském procesu s rodinou, neboť vidím, jak jsou dnešní rodiny nestabilní a mnohé nejsou schopny přežít a udržet svůj vztah bez pomoci a rady druhých lidí a odborníků. Začala jsem se blíže zajímat o práci v jednotlivých poradnách. Současná společenská situace připravuje jednotlivcům i celým skupinám lidí často překvapení, ale také překážky, které se zvládají velmi těžce. I lidé pomáhající potřebují podat ruku, proto mnoho psychologů, ale i psychiatrů samy pomoc vyhledávají! Bez vnitřní očisty nejsou totiž dále schopni svou práci vykonávat. Osobní kontakt s klienty bývá pro mnohé nejen přínosem, ale i velkou zátěží. Každý pracovník poradny je živá bytost s vlastním srdcem a duší. To, co ze sebe vydávají ke svým klientům, tak to se jim postupem času vrací. Mudrci říkají, že pokud vyšleme myšlenku dobrou – vrátí se k nám dobro. Vyšleme-li myšlenku zlou – vrátí se k nám zlo. Život je o dávání a brání, ale také o lásce a odpuštění. Je to reakce mezi plusem a mínusem. Tak jak každý z nás má zodpovědnost za svůj vlastní život, tak nese i pracovník poradny určitý druh zodpovědnosti za svého klienta. Důležité je dodržování zásad v mezilidských vztazích, určení a stanovení hranic, ale také moci. Velký význam mají také dobře uplatňované komunikační dovednosti. Proto jsem se začala více zajímat o druhy služeb a systémy práce v jednotlivých poradnách, každý z nás je neopakovatelnou, individuální a jedinečnou bytostí se svými problémy.

V teoretické části bakalářské práce chci popsat jednotlivé typy, funkce rodin a jejich význam. V krátkosti se zamyslím nad pojmem rodina v krizi, poradenstvím v ČR a legislativou.

Ve výzkumné části se zaměřím na systém práce v poradenském procesu v jednotlivých poradnách ve Zlíně.

Systém práce v poradenském procesu se vyvíjí s dobou a způsobem života všech lidí v České republice, a také kladením stále větších požadavků na životní úroveň. Lidé se stále za něčím honí, neumějí odpočívat a z lidského jednání se často vytrácí porozumění a láska.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## VÝZNAM RODINY

Již na základní škole jsem se učila, že základ každé společnosti tvoří rodina. Pod tímto pojmem si ale každý jedinec může představit naprosto něco jiného. Ve společenských vědách je věnováno tomuto pojmu mnoho různých definic. Důležitost hraje vždy doba, poloha země, sociální funkce a procesy, které v daný okamžik probíhají. Velký význam mají kulturní tradice a náboženství.

Podle Matějčka (1994) je rodina nejstarší lidskou společenskou institucí. Vznikla v pradávných dobách, kdy člověk vypadal jinak, než je tomu dnes. Rodina měla své potomstvo ochraňovat, učit, vzdělávat a připravovat pro život. Lidské mládě přicházelo na svět málo připravené, a tak bylo nutností pro jeho další přežití, se o něj starat, chránit ho a neustále pečovat. Dnes nám již nehrozí „krutost přírody“, ale můžeme se setkat se zcela jiným nebezpečím. Stále nám zůstává stejná potřeba, a tou je narozené dítě chránit, starat se o ně a vzdělávat je. Má-li se dítě vyvíjet po duševní a charakterové stránce v zdravou a společnosti užitečnou osobnost, mělo by vyrůstat v prostředí stálém a citově příznivém, vřelém a přijímajícím. Takovým prostředím, by tedy především měla být rodina. Ta není jedinou institucí, která pečuje o prospěch, ochranu, výchovu a vzdělávání dítěte, a která bude mít rovněž vliv na utváření jeho osobnosti. Velkou roli tu hraje škola, hřiště, kamarádi, přátelé, zaměstnání atd. Ale rodina má mezi všemi přece jen jedinečné postavení v několika směrech. Především, jen ona stojí na začátku – a má tedy možnost ovlivňovat vývoj dítěte v jeho nejcitlivějších fázích. Může uspokojovat nejpřirozenějším způsobem a nejvydatněji základní psychické potřeby dítěte. Rodina je modelem mezilidských vztahů, které si dítě dál ponese do života a jímž bude poměřovat všechny vztahy další, do nichž samo vstoupí.

Nejvýznamnější potřebou je potřeba životní jistoty. Podle úrovně jistoty, kterou zažívá v celém rodinném společenství, si vytváří jistotu svou, tedy sebe-jistotu a sebe-vědomí. V různých rodinách tak mohou být podmínky pro utváření sebevědomí dítěte velmi různé. V rodině je důležitá vnitřní jistota, pomoc jedněch druhým a vzájemná opora. To je ten nejlepší vklad, který může dítě v rodině získat (Matějček, 1994).

## 1.1 Rodina – definice – zákon

Rodina patří k nejstarším sociálním útvarům. Každý jedinec se snaží chránit svůj soukromý prostor, který se jmenuje „rodina“. Co se děje u nás doma za zavřenými dveřmi naší domácnosti, v soukromí našich ložnic a jak se chováme ke všem svým blízkým? Děje se vždy vše tak, jak má? Každá rodina má svůj vnitřní řád, pravidla, normy a určité zažitě vzorce chování, které se přenáší z generace na generaci. K základním právům kulturního člověka patří právo na rodinné soukromí. Normy správného rodinného chování se předávaly ústním podáním. Bylo naprosto jasné, že všichni starší a zkušenější lidé, kteří si vydobyli v obci velkou úctu, dobře rozumí rodinným záležitostem. Vnímají jejich skryté příčiny, chápou, jaké chování v které kritické situaci je správné a jaké nesprávné a jakému je třeba za každou cenu zabránit. V současné době máme mnoho poradců na výchovné poradenství, na manželské poradenství, na poradenství manželské i rozvodové (Možný, 1990).

Co předchází tomu, aby vznikla rodina? I když žijeme již ve 21. století, tak téma rodiny je stále živé a v některých částech neprobádané. Člověk je od přírody tvor zvědavý. Objevuje stále nové a nové prvky. Život je jak mozaika. Jen každý kousek kamínku, musí zapadnout tam, kam má. Z různých odborných průzkumů vyplynulo, že rodina stále zůstává nejvýznamnějším opěrným bodem a institucí socializace člověka. Mnozí lidé sice poukazují na klesající soudržnost dnešní rodiny a na uvolněnost manželských vztahů a také nárůst rozvodů. Tak jak se mění společnost, tak se mění i tvář rodiny, způsoby jejího fungování a podoby rodinné intimity. Soudobou rodinu označujeme jako „nukleární“. Ta klade důraz na vzájemné vztahy mezi členy rodiny, se zvláštním zřetelem ke vztahům mezi manželi (De Singly, 1999).

Zákon o rodině 94/1963 Sb. nám říká, že *„Manželství je trvalé společenství muže a ženy založené zákonem stanoveným způsobem. Hlavním účelem manželství je založení rodiny a řádná výchova dětí. Muž a žena, kteří chtějí spolu uzavřít manželství (dále jen „snoubenci“), mají předem poznat navzájem své charakterové vlastnosti a svůj zdravotní stav, aby mohli založit manželství, které splní svůj účel. Manželství se uzavírá svobodným a úplným souhlasným prohlášením muže a ženy o tom, že spolu vstupují do manželství učiněným před obecním úřadem pověřeným vést matriky, popřípadě úřadem, který plní jeho funkci, (dále jen „matriční úřad“) nebo před orgánem církve nebo náboženské společnosti, oprávněné*

*k tomu zvláštním předpisem. Prohlášení se činí veřejně a slavnostním způsobem v přítomnosti dvou svědků“* (<http://zakonycr.cz/seznamy/>).

*„Rodina (podle sociologické definice) představuje skupinu osob přímo spjatých pokrevními svazky, manželstvím nebo adopcí, jejíž dospělí členové jsou odpovědní za výchovu dětí.“*

Právní řád České republiky za rodinu pokládá především rodinu založenou manželstvím. Rodinu chápeme jako malou skupinu osob, které jsou navzájem spojeny nejen manželskými a příbuzenskými, ale i jinými obdobnými vztahy a zvláště společným způsobem života (<http://cs.wikipedia.org/>).

## 1.2 Typy rodin

Existují rodiny vlastní a nevlastní, úplné a neúplné, rodiny téměř dokonalé nebo nedokonalé, rodiny špatné nebo s nemocným členem či členy, rodiny v těžkých životních situacích, rodiny, v nichž je někdo závislý na drogách a alkoholu, rodiny s kriminálním pozadím.

„Vlastní rodina je ta, v níž je dítě pokrevně spojeno s rodiči“. Dítě vnímá jako své rodiče osoby, které se k němu pěkně chovají. Pokud se o dítě nemůžou nebo nechťejí starat jeho biologičtí rodiče, přebírá péči o dítě „rodina nevlastní“ (náhradní). S touto rodinou není dítě pokrevně spřízněno. Biologicky nevlastní rodiče mohou dítě adoptovat nebo jim může být svěřeno do pěstounské péče. Za další typ „nevlastní rodiny“ jsou považovány také rodiny, v nichž jeden z rodičů není vlastní (Grecmanová, 2003).

Podle Lovasové (2005) se rodina rozděluje na čtyři typy:

1. Funkční rodina – kde je zajištěn dobrý vývoj dítěte a jeho prospěch.
2. Problémová rodina – jedná se o rodinu, v které se vyskytují závažnější poruchy některých nebo všech funkcí, které ale vážněji neohrožují rodinný systém či vývoj dítěte. Pokud je takovéto rodině nabídnuta pomoc zvenčí, je schopna tyto problémy řešit a usměrňovat. Pro sociální pracovníky je tato situace výzvou, aby takovéto rodině věnovali zvýšenou pozornost a více ji sledovali.
3. Dysfunkční rodina – jedná se o rodinu, kde se vyskytují vážné poruchy některých nebo všech funkcí rodiny, které bezprostředně ohrožují nebo poškozují rodinu, jako celek a především celkový vývoj a prospěch dítěte. Takovéto poruchy již rodina není schopna zvládnout.

nout sama. Je nutné takou rodinu podpořit zvenčí a dohlížet na celkový její chod a sociální vývoj.

4. Afunkční rodina – rodina je zevnitř již velmi porušena a přestává plnit svůj základní úkol. Zvláště děti bývají velmi poškozeny a ohroženy v samotné existenci. Podporovat tuto rodinu již nemá smysl. Jediným východiskem pro děti je jejich umístění do rodin náhradních nebo někam jinam.

Každý člověk vytváří ve svém životě určitou společenskou roli a podle ní se od něj očekává daný způsob chování. Totéž se očekává od dětí, od rodičů a dalších členů současné společnosti. Otázkou je, jak kdo je emočně a sociálně vyzrálý, ekonomicky závislý, ale hlavně zda je či není vyzrálá osobnost! Podle toho může dojít ke konfliktu rolí, kdy jedinec není schopen plnit několik rolí společně. Tato situace má negativní dopad na fungování celé rodiny. Pro dítě má dobře fungující rodina nezastupitelný význam. Má totiž rozhodující vliv na rozvoj jeho osobnosti, a to jak v oblasti tělesné, duševní, tak i sociální. Každé dítě si vytváří svůj vlastní vnitřní obraz světa, který si modeluje podle toho, jak ho rodiče nebo vychovatelé připravují pro vstup do života. Zde si dítě osvojuje základní vzorce chování, návyky, dovednosti a strategie, které jsou rozhodující pro jeho orientaci ve společnosti, hlavně v mezilidských vztazích. Vývoj dítěte je optimální jen tehdy, pokud je rodina schopna uspokojit všechny jeho základní potřeby. Jedná se o potřeby biologické (výživa, teplo, čistota) - psychické (jistota, vědomí vlastní identity – sociální (láska a bezpečí, zabezpečení rozvoje schopností) – vývojové (motivace a činnosti, kterými se lidský jedinec sám rozvíjí). Charakter potřeb dítěte se mění s jeho postupujícím vývojem. Vztah dítěte k jeho rodině je dán tím, že mu dávají pocit bezpečí. Nemusí se jednat o biologické rodiče (Lovasová, 2005).

### 1.3 Funkce rodiny

V dnešní společnosti stále vzrůstají požadavky a nároky na rodinu. Výsledkem toho všeho je, že své funkce plní rodina nedostatečně. Je to způsobeno dnešním rychlým životním tempem. Člověk jako živá bytost nemá čas na sebe a ani na své nejbližší kolem sebe. Často se z domovů vytrácí láska, něha, pohlazení, porozumění, které souvisí s komunikací. Děti jsou zahlcovány televizními příběhy nebo jim rodiče pouštějí DVD. Rodina by měla být oázou, kam se její členové, hlavně děti, mohou schovat a osvěžit. Je tomu ale vždy tak? Podle Matouška (2003) současná rodina bývá zakládána kvůli uspokojování citových vazeb partnerů a ne kvůli potřebám dětí. Partneři velmi často žijí vedle sebe, aniž by byli manželé. Pro zkrá-

cení dlouhé chvíle si mnozí místo dítěte pořizují psa nebo kočku. A pokud si takovýto pár přeje jen dítě pořídit, berou dítě spíše jako hračku na hraní, než jako tvora s vlastním rozumem a duší. To vše se pochopitelně odrazí na dalším vývoji dítěte, které trpí citovou deprivací. Vlídne slovo a pohlázení nenahradí žádná drahá hračka nebo značkové oblečení s mobilem. Každé dítě je velká a nevratná investice. Proto se rodí v rozvinutých zemích stále méně dětí. Více dětí najdeme v sociálně slabších rodinách nebo v rodinách založených na silné víře v Boha. Není výjimka, kdy děti vychovává jen jeden rodič nebo někdo úplně cizí. Roste počet neúplných rodin. Tato situace se samozřejmě odrazí na celkovém vývoji dětí a jejich psychickém stavu. Poslední dobou také narůstá počet párů stejného pohlaví, které touží vychovávat svého potomka. Je vhodné, aby v takovýchto rodinách žily děti? Ministryně Džamila Stehlíková chtěla prosadit zákon, aby v soužití homosexuálních párů mohly vyrůstat děti, které jsou nezvládnutelné! Dle mého názoru vše, co se vymyká přírodním zákonům, je nezdravé. Jak mohou jedinci, kteří nežijí v souladu s přírodou vychovávat delikventní jedince?

*„Rodina je nesmírně důležité společenství, těsně spjaté nejrůznějšími vztahy uvnitř i navenek. Vůči okolnímu světu se podle momentální potřeby otevírá či uzavírá, čímž se stává jakýmsi malým samostatným světem, jehož hlavním posláním je poskytovat svým členům péči a ochranu (Lovasová, 2005, s. 15).*

Další definice popisují rodinu prostřednictvím jejích funkcí: funkce reprodukční, sociálně ekonomické, kulturně výchovné, sociálně psychologické a emocionální.

Význam rodiny nenahradí škola, ani stát. Funkce rodiny dělíme takto:

- Reprodukční funkce – nebo také biologická, má velkou důležitost pro plození potomků. Zajišťuje lidský rod a vytváří biologické podmínky pro zdravý rozvoj všech členů rodiny. Rodiče rozhodují, kolik budou mít dětí a v jakém časovém odstupu. V mnoha vyspělých zemích je dítě vnímáno jako překážka v profesním růstu a v rodinách s nižšími příjmy pak také jako přepych. V sociálně slabších rodinách berou děti jako způsob příjmu a obživy.
- Ekonomická funkce – rodina je chápána jako významný článek v rozvoji ekonomického systému společnosti. Tato funkce hmotně zajišťuje členy rodiny. Důsledkem nezaměstnanosti a také zvyšováním životních nákladů se začínají projevovat poruchy ekonomické funkce v hmotném nedostatku rodin. V současné době vzniká mnoho



rodin, které fungují jako samostatné jednotky, kdy rodinný podnik provozují jako své hlavní zaměstnání.

- Socializační funkce – nebo také výchovná, učí děti zařazovat se do dané společnosti a kultury. Každá rodina se jeví jako socializační skupina, která učí děti přizpůsobovat se životu, základním návykům a jak se mají chovat ve společnosti. Přípravuje děti a mladistvé pro vstup do praktického života. Dnes žijí vedle sebe tři generace, a tak často děti působí na rodiče a ti na prarodiče. Důležitá je komunikace navzájem. Ta v mnohých rodinách chybí. Chyby, které rodiče způsobí ve výchově dítěte, již škola nenapraví. Rodiče chodí z práce unavení v pozdních večerních hodinách a mnozí rodiče vše řeší tím, že dítěti dávají větší kapesné, někteří se nechají přemluvit a koupí mu nějaké zvířátko, např. psa místo dalšího sourozence. Za dobrý přístup v rodinách považují přístup demokratický, který je založený na vztahu partnerství a kde mezi sebou všichni navzájem komunikují.
- Emocionální funkce – zajišťuje citové zázemí pro své členy. Tato funkce je dle mého vnímání zásadní a nezastupitelná. Vytváří citové zázemí, pocit lásky, bezpečí a jistoty, kdy podstata a smysl nemohou být nikdy proměněny. Bohužel v poslední době přibývá stále více rodin, které nejsou schopny tuto funkci plnit. Vliv na tuto skutečnost mají přibývající rozvody, zaneprázdněnost obou rodičů, neschopnost se rozumně mezi sebou domluvit apod. Takováto rodina plní tuto funkce s velkými obtížemi nebo vůbec. Proto narůstá počet dětí citově deprimovaných a týraných.

Pro všechny členy rodiny je důležité, jak tráví svůj volný čas pohromadě, zdali se věnují nějakým zájmovým činnostem, jakým způsobem tráví dovolené apod. (<http://portal.cz/>).

#### 1.4 Životní situace rodiny

Každá rodina tvoří svůj samostatný celek, který uvnitř zraje a vyvíjí se v určitém prostředí a společnosti. Pod pojmem „životní situace“ si představuji, že každý z nás tady na zemi plní určité „životní úkoly“, které před rodinu postaví běh jejího života. Tak, jak plyne život, postupně přicházejí nové a nové úkoly pro každého z nás. Je jen na nás samotných, jak se s těmito úkoly vypořádáme. Někdo životem proplouvá plynule, jak loďka po jezeře. Jiný není schopný je zvládnout sám - vlastními silami. Potřebuje k tomu pomoc zvenčí, avšak často mu v tom brání ostatní členové jeho rodiny.

Podle Šrajera (2008) „zlomkové úkoly“ se vytvářejí během průběžných životních situací v každé rodině. Je to například svatba, narození dítěte, smrt některého z rodičů, odchod dětí na studia nebo z rodiny do světa, důchod apod. Na psychiku každého z nás má velký vliv také naše ekonomická situace, narození postiženého dítěte, závažná nemoc některého člena rodiny, závislosti např. drogy, hráčství, útěk dítěte z domova, rozvod rodičů, ztráta zaměstnání, projev násilí aj. Zvládnutí těchto situací bývá velmi náročné a ne každá rodina je schopna s takovými situacemi se vypořádat. Většinou potřebují pomoc, radu a vedení zvenčí.



Obr. č. 1 Specifické znaky životních úkolů rodiny

Vlastnosti jednotlivých členů rodiny ovlivňují schopnost zvládat životní úkoly. Důležité je zdraví každého z nás, životní orientace a zkušenosti, příjmy, známosti, tradice, výchova, láska, učení, prostředí, ale také jak jsme ochotni vnímat potřeby ostatních členů rodiny. Pokud beru rodinu jako malou skupinu, tak samozřejmě je pro ni velkým přínosem dobrá komunikace. Každá skupina má zažitá určitá postupy rozhodování a využívání příjmů jednotlivých členů. A taky každý z nás má svá určitá očekávání od ostatních členů rodiny. Jsou ale

vždy naplněna tak, jak jsme chtěli? Každá rodina je schopna se vypořádat se svým sociálním prostředím takovým způsobem, který je pro její členy nejlépe přijatelný (Šrajer, 2008)

## 1.5 Rodina v krizi

Zamilovaní mladí lidé se na sebe a na svět kolem sebe dívají přes růžové brýle. Když zamilovanost pomine, tak se růžová sklička vytratí a mnozí jedinci si přestanou se svým životem vědět rady. Nastává realita všedního dne a s ní přicházejí také různé krizové situace. Někteří mladí lidé jednájí příliš „zbrkle a neuváženě“, proto se nemohou ihned vyrovnat s mnohými okamžiky svého života. Přichází k nim „krize“, která postihuje nejen jedince, ale i sociální skupiny a komunity. Krizi můžeme chápat jako psychickou zátěž, nebezpečný stav, životní událost nebo úpadek. „*Krize představuje přechodný stav vnitřní nerovnováhy způsobený kritickými událostmi nebo takovými životními událostmi, které vyžadují zásadní změny a řešení*“ (Špatenková, 2004, s. 15).

Většina mladých párů je přesvědčená, že jejich soužití nikdy nepotká krize. Opak ale často bývá pravdou. V každé rodině to někdy pěkně zapraská. Dochází k různým druhům napětí a ke konfliktům, které se stávají součástí párového a rodinného soužití. Tím se každá rodina posiluje a učí. Mnohé uzavřené rodiny, neochotné spolupracovat, jsou přesvědčené, že nemají žádné problémy. „*Rodina se chová, vyvíjí a reaguje jako živý systém, který je nutno vidět v celé složitosti a proměnlivosti jeho vnitřních vazeb i vnějších vztahů*“ (Špatenková, 2004, s. 73). Každá rodina prochází uvnitř i ve svém okolí neustálými přeměnami a musí na ně patřičně reagovat. Takovým situacím říkáme situace krizové.

Mnohé slovníky říkají, že rodinná krize je událost vně i uvnitř rodiny, která naruší obvyklé způsoby interakcí, a tak vyžaduje změnu v rodinném systému“. V daný moment se krize stává velmi nepříjemnou a zátěžovou situací, kterou je třeba řešit! Jedná se vlastně o nerovnováhu mezi možnostmi rodiny a požadovanými nároky. Každou krizí v rodině se změní její chod, vzorce chování a fungování. Pokud je krize překonána, může dojít ke zlepšení situace v rodině, pokud se stav zhorší, tak krize vede k rodinné dysfunkci.

Krize, ať už manželské, partnerské nebo párové, se týkají rodiny – páru dospělých lidí. Nejčastěji to jsou muž a žena, ale u párových krizí můžeme uvažovat i o homosexuálních párech. Vztah manželů a párů se mění podle úbytku zamilovanosti a romantiky. Partneři začínají více vnímat své rozdíly a negativní vlastnosti. Velmi výrazným signálem krize je ne-

schopnost otevřené a nezraňující komunikace také neustálé vyčítání s obviňováním. Krize přichází také s odchodem dětí z rodiny. Manželé začínají pociťovat příchod stárnutí.

Vývojové rodinné krize jsou hranicemi mezi jednotlivými fázemi rodinného životního cyklu.

Jedná se o tyto cykly:

- Pravidelné a očekávané - vytvoření rodiny, narození dítěte, nástup dítěte do školy, osamostatnění dítěte, odchod rodičů do důchodu, smrt jednoho z rodičů.
- Nepravidelné a nečekané – rozchod partnerů, rozvod, ztráta zaměstnání, narození postiženého dítěte, úmrtí jednoho z rodičů, těžká nemoc či úraz.
- Nárazové, dlouhodobé a v konkrétní historické době – záplavy a jiné přírodní katastrofy, válečné konflikty, pronásledování etnických menšin aj.

Krizi můžeme chápat jako ztrátu představ, očekávání, dobrého vztahu, jistoty o výchovné kompetenci, rodičovského respektu, dětí, práce, blízkého člověka.

Mezi faktory posilující fungování rodiny patří:

- zdroje odolnosti rodiny – dělí se na vnější a vnitřní, ty jsou hmotné i psychosociální, to - co má rodina k dispozici,
- strategie zvládání těžkostí – to, co rodina dělá, aby zvětšila odolnost celé rodiny.

Každá rodinná krize, která se projevuje dočasným úpadkem rodinného fungování, je přirozená součást rodinného života a je nutná pro vývoj rodiny. V průběhu změn je rodina vždy zranitelnější. Velká důležitost se klade na změnu postoje a změnu uvažování o bolestné nebo traumatické události.

Některým krizím lze předcházet. Nejlepší prevencí je připravenost rodiny na možné problémy v soužití a jejich včasné podchycení. Průběh každé rodinné krize lze zmírnit, pokud je rodina ochotna spolupracovat a osvojit si určité dovednosti (Špatenková, 2004).

## 2 PORADENSTVÍ

*„Poradenstvím se dnes zabývají všechny pomáhající profese, je považováno za všestrannou činnost, na níž se podílí mnoho osob a organizací“* (Matoušek, 2003, s. 83). Práce poradců je nepostradatelná v dnešním uspěchaném světě. Dospělí jedinci si často nevědí se sebou rady, ale i děti někdy tápají, neboť si nemají s kým popovídat o svých problémech. Poradci pracují na základních, středních a vysokých školách. Ale jejich působení je také v armádách, věznicích, psychiatrických zařízeních, klinikách, v občanských komunitách a rodinných poradnách. Vlídne slovo a vyslechnutí klienta může zachránit jeho život, nebo ho nasměrovat jiným směrem tak, že se celkově špatně vyhlížející situace změní k lepšímu. Poradenství ale neprovozují jen poradci, ale také rodinní příslušníci – rodiče, příbuzní a především přátelé. Ti všichni umožní druhému člověku při přátelském setkání, vypovídat se ze svých strastí a vnitřně si ulevit – tzv.: pustit si žilou. Žádný robot nenahradí citlivost dobrého poradce. Sem patří všichni ti, kteří mají v popisu své práce péči o druhé lidi.

Sociální poradenství se dělí na dva typy: základní a odborné, které poskytují státní i nestátní subjekty sociální pomoci.

*„Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka“* (Matoušek, 2003, s. 84). K systému sociální ochrany občana patří pojištění, podpora, pomoc, zaměstnanost. Lidé dostávají odbornou pomoc, co nejbližší bydliště nebo pracoviště. Tak je pomáháno zejména lidem na vesnicích a menších obcích. K této činnosti jsou vybráni a proškoleni pracovníci obecného úřadu nebo sociální pracovníci.

*„Odborné sociální poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů. Jde zejména o problémy v manželském nebo mezigeneračním soužití, v péči o děti, starší a zdravotně postižené osoby, o osoby propuštěné z výkonu trestu“* (Matoušek, 2003, s. 84). Tady je odborná pomoc zaměřena na konkrétní řešení při obtížné sociální situaci člověka a jeho nasměrování do života. Velmi často se jedná o hmotnou nebo sociální nouzi.

Podle Matouška (2003) v oblasti rodiny a manželských či partnerských vztahů vystupují do popředí různé terapeutické činnosti, které jsou součástí odborného poradenství. Velký význam mají také při řešení problematiky pachatelů trestné činnosti a delikventních jedinců, u lidí trpících drogovou nebo jinou závislostí, při péči o osoby propuštěných z ústavní nebo

ochranné výchovy a pěstounské péče. Bez odborné pomoci a vedení se tito jedinci velmi často vracejí tam, odkud byli propuštěni. Během jejich pobytu v ústavu se od mnohých odvrátili jejich přátelé, a tak po propuštění si připadali jak ztracení v džungli. I život v ústavu má svá pravidla a zákonitosti. Je velmi obtížné začít žít život podle jiných pravidel!

Odborné poradenství je zaměřeno také na děti, zvláště pokud jsou týrané, zneužívané a jejich péče hrubě zanedbávána. Řeší životní krize, rozvody a situace, které nastanou v rodině po rozvodu.

Zařízení a agentury poskytující klientům odbornou pomoc najdeme většinou ve větších městech. Tuto činnost zabezpečují sociální pracovníci, psychologové, psychiatři, speciální pedagogové, sociologové a v mnoha případech lékaři nejrůznějších odborností a právníci. „*Pro odborné poradenství je charakteristické používání speciálních odborných postupů, jejichž cílem je ovlivnit uvažování a jednání člověka, který se nachází v obtížné situaci, již se mu nepodařilo řešit vlastními silami nebo s pomocí rodiny a přátel*“ (Matoušek, 2003, s. 85).

## 2.1 Pomoc a poradenství

Pomoc druhým lidem se rozděluje podle toho, jak vyhledají pomoc. Některým lidem stačí, když se od někoho dozví několik jednoduchých věcných informací, pomocí nichž vyplní např. příslušný formulář nebo se dozví z přehledu o dalších potřebných službách. Každá rada je užitečná, pokud přinese užitek.

Také dobrá rada od odborníka je velmi důležitá pro jedince, který se ocitl v krizi z neznalosti nějakých zákonů a pouček. Jedná se především o radu právníka nebo daňového poradce.

Dalším druhem pomoci je pomáhání prostřednictvím učení. Jedinec získá určité znalosti nebo dovednosti, pomocí nichž si zlepší svou současnou životní situaci.

Psychologický náhled pomůže druhému člověku pochopit problém a objasní jak ho vyřešit tak, aby se vše vyřešilo k jeho spokojenosti. Jde o to, pomoci lidem tak, aby si dokázali pomoci sami.

Pomáhání prostřednictvím přímé akce má význam v tom, že pomáhající udělá a obstará něco za jinou osobu, co nyní nutně potřebuje. Jedná se o vyplnění formuláře, jednání s úřady, půjčku apod.

Pomoc změnou systému pomůže jedinci překonat potíže. Jedná se např. o změny v předpisech, organizační úpravy.

Poradenství vnímám jako jednu z cest, jak pomoci lidem, aby překonali své problémy a objasnili si své osobní cíle. K tomu je zapotřebí profesionální vedení jedince a psychologických poznatků. Ty mají význam při získávání údajů a vedení klienta. Používá se osobní rozhovor a techniky zaměřené na zjišťování zájmů, nadání a schopností. Za součást poradenství bývá považováno vedení k životní orientaci. Jedná se o rady a různá doporučení. K tomu je zapotřebí mít dobře školeného poradce, který je schopen pomáhat druhým lidem a předávat jim informace. Jedinec má právo utvářet svůj vlastní osud, vlastní zájmy a zájmy celé společnosti.

Každý z nás má potřebné zdroje k vyřešení svých problémů. K tomu je zapotřebí vytvořit kvalitní vztah mezi klientem a poradcem. Veškerá pomoc by měla být zaměřena na naplnění základních lidských potřeb.

Nejlepší cestou je učit lidi přímo a systematicky žít, pracovat, vzdělávat se a vytvářet dobré vztahy s druhými lidmi. Aby lidé zvládali bez problémů řídit své každodenní životy, je zapotřebí je naučit novým dovednostem. Pokud se někdo rozhodne, že se stane profesionálním poradcem a bude pomáhat jednotlivcům, institucím nebo organizačním systémům, musí projít určitým výcvikem. Poradenství probíhá buď jako reakce na situaci nebo na podnět, který má klientovi pomoci k jeho růstu a rozvoji. Jeho dalším posláním je předcházet problémům a naučit klienty rozpoznat známky krize, a tak nad ní získat kontrolu hned při zahájení. Jedná se o poradenství rozvojové.

Průběh poradenského procesu popsalo již mnoho autorů. Nejdříve je zapotřebí navázání důvěrného vztahu mezi poradcem a klientem. Dále shromažďovat informace, podrobně popsat problém a zhodnotit ho, s následným stanovením cílů, aby se oslabilo tíživá životní situace. Probíhá průběh řešení a smíření se s okolnostmi, které nelze ovlivnit. Na závěr se hodnotí jaká je zpětná vazba a celkový průběh práce.

V současnosti se odborníci zaměřují více na schopnosti a vnitřní sílu klienta, jeho rodinu a blízké známé. Tak vlastně pracuje klient naprosto sám na sobě a poradce ho jen vede, popřípadě usměrňuje v jeho jednání. Tak si klient sám prožívá a vychutnává všechny své pocity a vjemy na svém těle a uvnitř duše. A jedině tak se může ve svém životě posunout dopředu a žít. Tento průběh práce se často neobejde bez projevených emocí, jako je pláč, křik,

prudké pohyby těla nebo naopak schoulení v křesle s mlčenlivostí. Klient se tím vnitřně očišťuje a zároveň zklidňuje. Každý jedinec má svůj osobní styl a podle toho také vystupuje a jedná. Někdy má klient v sobě chaos a informace vnímá zkresleně. Poradce mu poskytuje citovou podporu, empatické porozumění a emoční podporu. Tak mu pomáhá zbavit se úzkosti a schopnost pokračovat vytyčeným novým směrem.

Každý poradce by měl mít pozitivní vztah ke svým klientům a měl by je všechny vnímat stejně. Důležité jsou pro něj vlastnosti jako upřímnost, poctivost, srdečnost, empatie, úcta, konkrétnost. Poradce musí mít výcvik, který mu umožní vést klienta k pochopení svého života. Osobnost poradce může být muž nebo žena a v poradenském procesu hraje velmi důležitou roli. Ženy mají lepší emotivní zaměření, pochopení pro druhé, citlivost a takt. Muži mají dobrou racionální orientaci, rozhodnost a objektivitu.

Pro klienta je příjemné, když poradce ovládá několik metod a dovedností najednou. Tak může na něj působit šetrněji a pomáhat mu v mnoha různých směrech. K dobrému poradci ještě zařadím tyto vlastnosti: životní zralost, vnitřní poctivost, respekt pro lidská práva a snaha pomáhat druhým, i když jsou etnicky nebo názorově odlišní. Každý poradce by ale především měl dobře znát sám sebe a přijímat svou osobu se svými přednostmi, ale i chybami. Tím, že pochopí své vlastní slabosti, může lépe porozumět svým klientům a přiblížit se k nim. Mnozí v tom vidí smysl své práce a životní poslání.

Ovšem i při této profesi je třeba neustále se vzdělávat. Nejlepším a nejúčinnějším učitelem je život sám. Co nás nezabije, to nás posílí a posune o kus dál. Poradci se hodně naučí během svých praxí s klienty. Nesmějí však zapomínat na soustavné supervize (Matoušek, 2003).

## 2.2 Poradny pro rodinu v České republice

V posledních letech nás statistika zahrnuje údaji, které z pohledu budoucnosti nejsou pro českou společnost nijak příznivé. Přes zvyšující se průměrný věk český národ vymírá, neboť se rodí stále méně dětí, než je přirozený úbytek populace. Na jednu plodnou ženu připadá pouze 1,18 dítěte, což nestačí ani na pouhou reprodukci národa. Roste podíl dětí narozených mimo manželství a stoupla rozvodovost. Přes tato neradostná fakta však manželská rodina stále představuje nejčastější typ soužití a podle průzkumů i ideál způsobu života většiny mladých lidí. Mladí lidé nejenže rodinu neodmítají, ale touží po ní a jsou ochotni pro naplnění této touhy mnoho udělat. Očekávají však uznání a pomoc od společnosti, neboť



založení rodiny klade na manžele velké nároky. Proto, aby se rodinám žilo v našich obcích a městech co nejlépe, je třeba znát jejich situaci a hledat nástroje, jak jim s řešením problémů pomáhat.

Některé rodiny si občas neví rady s různými problémy. K tomuto účelu slouží „poradny pro rodinné záležitosti“. Služby poradny jsou pro mnohé rodiny velkým dobrodiním. Lze využít stávajících poraden pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, pedagogicko-psychologických poraden, občanských poraden a center pro rodinu a dalších.

Rodina – to nejsou jen rodiče a děti. Patří do ní i generace seniorů. I oni si zaslouží naši vděčnost a pozornost. K vyjádření zájmu o seniory může posloužit setkání zastupitelů s nimi, internetová kavárny pro seniory, připomínka významných jubileí apod. Podporu si také zaslouží kluby důchodců a denní stacionáře pro seniory.

OSN vyhlásilo 15. květen Mezinárodním dnem rodin. Je na místě uspořádat kolem tohoto data Den pro rodinu (<http://www.rodina.acszech.cz>).

Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy ve Zlíně začala nabízet odbornou pomoc manželským párům a snoubencům v roce 1972 pod názvem Manželská a předmanželská poradna. Služby byly tehdy zaměřeny především na mladá manželství a na páry před vstupem do manželství ve smyslu prevence a překonávání prvních vývojových krizí. Během své existence poskytla poradna prostřednictvím svých odborných pracovníků pomoc a radu mnoha tisícům klientů. Tak, jak se během 36 let vyvíjela a měnila sama společnost, měnila a rozvíjela se i poradna. Mění se podmínky života lidí se odrážely v mezilidských vztazích a přinesly celou řadu problémů, mnohdy i zcela nových – jako například nezaměstnanost, drogy, automaty, workoholismus, zadluženost, exekuce aj. Spektrum problémů, s nimiž lidé přicházeli do poradny, se postupně rozšiřovalo, proto se změnil i název poradny na současnou Poradnu pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy. Dnes poradna poskytuje psychologické, sociální a právní poradenství a psychoterapii pro jednotlivce, páry i celé rodiny, krizovou intervenci, rodinnou mediaci a další sociální služby. Lidé se mohou na poradnu obracet převážně se vztahovými problémy ze všech oblastí jejich života, ať je to partnerství, manželství, vztahy rodinné, sousedské, vrstevnické, pracovní aj., ale i osamělost a vztah k sobě samému.

Podstatnější změnou, než je změna názvu, však bylo postupné rozšiřování nabídky služeb v podobě zřízení nových pracovišť poradny. V roce 1998 to bylo další samostatné pracoviště s názvem Centrum prevence (CP), jehož vznik byl reakcí na šířící se zneužívání omamných a psychotropních látek a jiné společensky nežádoucí jevy mezi mládeží. Dnes CP poskytuje odborné poradenství převážně starším dětem a dospívajícím, ale i jejich rodičům a příbuzným, zaměřené na problémy dospívání a s tím spojené rodinné a další vztahové konflikty a krize. Těmito ale i svými dalšími aktivitami se CP snaží o co nejučinnější prevenci vzniku drogových nebo jiných závislostí a dalších společensky nežádoucích jevů u dětí a mládeže.

K nejnovějším a v současné době třetím pracovištěm poradny je od ledna 2007 otevřené Intervenční centrum. Jeho zřízení je reakcí na problematiku domácího násilí, které sice není novým jevem ve společnosti, ale jevem, který byl dlouho přehlížen a neakceptován jako společensky nežádoucí. Dnes je dopouštění se násilím na osobě blízké nebo osobě žijící ve společném obydlí označeno jako trestný čin a osobám ohroženým tímto násilím je poskytována odborná pomoc. Tuto pomoc poskytuje a zajišťuje právě Intervenční centrum (Magazín Zlín, leden 2008, s. 19).

V poradenství, v sociální práci, se velmi často pracovníci v přímé péči s klienty setkávají s těžkými životními příběhy lidí, kteří jsou tíženi pocitu viny, neřešitelnými konflikty s nejbližšími, se kterými si neumějí poradit, neschopnost přijmout vlastní život, vlivem prožitých traumat mají silně narušené vědomí vlastní ceny a jedinečnosti a neustále se opakují jejich ztroskotávání ve vztazích. V naší společnosti je stále mnoho těch, kteří nejsou schopni řešit tyto problémy, nemají důvěru v lidi ani v Boha, a neumějí přijmout odpuštění.

Tito lidé však pomoc potřebují a hledají, ale pokud není situace tak kritická, aby bylo nezbytné vyhledat psychiatrickou nebo psychologickou pomoc, vyhýbají se jim. Někteří lidé mají ještě stále zábrany nad obracením se k odborníkům z řad lékařů. Právě zde však, pokud nemají to štěstí, že mají zázemí v církevním nebo jiném podpůrném společenství, mají odvalu se svěřovat pracovnícům a pracovníkům poraden, sociálním pracovníkům, tedy těm, kteří se jeví „méně ohrožující“.

### 2.3 Typy a charakteristika poradenských zařízení

V rámci školské soustavy, zdravotnických zařízení, v systému péče o člověka i ve svépomocných organizacích může speciální pedagog i sociální pracovník využívat odborných služeb či konzultací řady poradenských zařízení, jejichž zaměření se mohou zdánlivě lišit, avšak z pohledu potřeb klienta, efektu a komplexnosti řešení jeho problému se vzájemně doplňují.

Pedagogicko-psychologické poradny (PPP) jsou mezi veřejností nejznámějším typem poradenského zařízení zaměřeného na problematiku výchovy i školního vzdělávání dětí a mládeže. Spadají do kompetence jednotlivých školských úřadů v okresech. V poradně se klientům věnuje psycholog, speciální pedagog, sociální pedagog a pracovník, logoped.

V pedagogicko-psychologických poradnách se setkáváme s řadou problematik, někdy vzájemně souvisejících. Patří sem především:

- a. vyšetření školní zralosti, zjišťování laterity apod. i posouzení vhodnosti případného odkladu školní docházky.
- b. zabezpečení výchovy i vzdělávání dětí a mládeže s postižením somatickým, mentálním nebo smyslovým, včetně postižení kombinovaného, u něhož se vzdělávací program dítěte koncipuje zpravidla s ohledem na převládající typ a formu postižení,
- c. posouzení vhodnosti integrace nebo zařízení do speciální školy,
- d. diagnostikování a reedukace specifických vývojových poruch učení a případný návrh na zařazení dítěte do specializované třídy (problematikou specifických vývojových poruch učení, tj. dysgrafií, dyslexií, dysortografií apod. se také zabývají *Dys-centra*, která od r. 1995 vznikají při školských zařízeních),
- e. poruchy vývoje osobnosti,
- f. poruchy chování (konflikty, záškoláctví, šikana, kriminalita, toxikomanie apod.) a sociální retardace (resp. pseudooligofrenie),
- g. poruchy komunikace, smyslové vady, vady řeči a jejich náprava,
- h. poradenství v oblasti volby povolání nebo volby typu školy, v návaznosti na prospěch, schopnosti, dovednosti a zdravotní stav dítěte nebo mladistvého,
- i. řešení komplexní problematiky školního neprospěchu.

PPP spolupracují s řadou specializovaných školských, zdravotnických i sociálně-právních zařízení, ambulancí a institucí, které mohou přispět k řešení klientova problému, resp. zjištěné poruchy či patologické situace.

Speciálněpedagogická centra (SPC) jsou speciální školská zařízení, která se specializují na určitý typ zdravotního postižení – defektu. Pracují pro smyslově postižené, pro tělesně nebo mentálně postižené děti a mládež i pro děti s vadami řeči, případně i pro děti a mládež s kombinovanými vadami.

Centra poskytují poradenské služby školám, školským zařízením, ústavům, rodinám postižených dětí, orgánům státní správy i nejrůznějším iniciativám a sdružením podílejících se na péči o handicapovanou populaci.

SPC poskytují cílenou pomoc obtížně zařaditelným (obtížně vzdělatelným) dětem (např. ze zdravotních či rodinných důvodů), zabezpečují pomoc v oblasti profesního poradenství, profesionální orientace, volby dalšího studia a odborné přípravy i pracovního uplatnění klientů, organizují osvětové i odborné akce zaměřené na problematiku výchovy, vzdělávání a integrace postižené populace, podílejí se na transferu získaných poznatků mezi příslušně zaměřenými pracovišti a podle svých možností spolupracují na výzkumu.

Konkrétní úkoly se dále řídí zaměřením určitého SPC a specifickými potřebami vyplývajícími z druhu a intenzity postižení klientely. Podle orientace SPC jsou jeho kmenoví pracovníci - psycholog, speciální pedagog a sociální pracovník – doplnění dalšími odborníky či externími spolupracovníky – logoped, etoped, psychoterapeut, rehabilitační pracovník (fyzioterapeut), pediatr, psychiatr, neurolog a další specialisté.

SPC za krátkou dobu své existence prokázala svoje opodstatnění rehabilitace a lze očekávat rozšiřování jejich sítě.

Poradny pro rodinu a mezilidské vztahy - tyto poradny (z dřívějšíka známe spíše jako manželské a předmanželské poradny) jsou spolu s PPP prakticky nejdostupnějšími poradenskými institucemi.

Zaměřují se především na osobní, rodinné a partnerské poradenství. Pracují s manželstvími ohroženými rozvodem, řeší mezigenerační problémy i úpravu vztahů rozvedených rodičů a jejich dětí. Poskytují konzultace snoubencům, napomáhají optimalizovat partnerské vztahy a

podílejí se na eliminaci rodinné patologie (např. alkoholismus jednoho z partnerů, poruchy sexuální identifikace, enormní vzájemné odcizení, násilí v rodině).

Spolupracují s linkami důvěry, sociálními pracovníky, kurátory, s ostatními poradenskými zařízeními, výchovnými poradci a dalšími subjekty.

Dětská centra pro ohrožené a postižené děti - s ohledem na rostoucí počet zdravotně postižených dětí v kojeneckých ústavech a dětských domovech pro děti do tří let věku jsou některá tato zařízení podle místních podmínek transformována na dětská centra pro děti ohrožené a handicapované. Tato centra poskytují následující služby:

- j. ambulantní diagnostická a léčebná činnost,
- k. lůžková léčebná a ošetrovatelská činnost,
- l. sociálně-pediatrická ordinace – poradna,
- m. oddělení pro denní pobyt dětí – stacionář,
- n. ordinace pro rizikové děti – „riziková poradna“,
- o. logopedická poradna,
- p. psychologická poradna,
- q. poradna pro náhradní rodinnou péči (osvojení, pěstounská péče),
- r. „klub“ rodičů – klientů.

Rozsah jednotlivých složek činnosti center je dán skladbou a specifiky postižených či ohrožených dětí, které má zařízení v péči, i personálními či provozními možnostmi dané instituce.

Výchovní poradci na školách - výchovní poradci na základních a středních školách jsou vlastně často prvním poradenským subjektem, na který se mohou učitelé, rodiče i sami žáci a studenti v případě problémů obrátit. Poradci plní především následující úkoly:

- s. řeší prospěchové, kázeňské, rodinné a zdravotní problémy vyplývající z klasifikačních porad nebo na základě podnětu třídního učitele,
- t. fungují jako poradci žáků v případě vztahových, citových či rodinných problémů a zprostředkovávají další odbornou pomoc (pedagogicko-

- psychologické vyšetření, konzultaci s psychologem, návštěvu u sexuologa nebo psychiatra, radu u právníka nebo sociálního pracovníka apod.),
- u. vyřizují dotazy a stížnosti rodičů, které se týkají výchovného působení školy, na požádání jim poskytují i rady ohledně výchovy v rodině,
  - v. jsou poradci ředitele školy ve výchovných otázkách a v případě zjištěných nebo hrozících patologií v chování žáka i v působení jeho rodiny jsou oprávněni obrátit se na příslušné odborníky, například na sociálního kurátora pro mládež,
  - w. poskytují informace výchovným poradcům jiných typů škol i veřejnosti o výchovných a vzdělávacích cílech určité školy,
  - x. jsou iniciátory preventivních aktivit na škole a organizují cílené přednášky (např. o drogách, sexualitě a AIDS, extremistických skupinách, náboženských sektách apod.),
  - y. pomáhají absolventům školy při rozhodování o další profesní či studijní orientaci a informují je o možnostech dalšího studia (maturitní, pomaturitní nebo vysokoškolské studium, kurzy atd.).

Je samozřejmé, že výchovný poradce může značně ovlivnit celkové řešení žákova problému. Je na něm, aby citlivě zvážil všechny okolnosti a podle potřeby žáka kontaktoval s adekvátními odborníky v poradenských a terapeutických zařízeních.

Střediska výchovné péče pro děti a mládež - vedle poskytování všestranné ambulantní i internátní výchovné péče nabízejí tato střediska poradenskou péči a pomoc dětem, mladistvým i jejich rodičům, učitelům a vychovatelům. Usilují o podchycení dětí a mládeže ve stadiu prvních signálů možných poruch chování. Věnují se také dětem z asociálních rodin, závislých na hracích automatech (gamblerům), alkoholu a drogách.

Cílem je systematickou péčí předcházet závažnějším problémům jako např. kriminalitě dětí a mládeže, toxikomaniím a prostituci. Pokud je pomoc střediska dostatečně efektivní, dojde u mnoha klientů k nápravě nebo zmírnění poruchy chování a předejde se tak jejich umístění do diagnostického či výchovného ústavu (nařízená preventivní, ochranná ústavní výchova).

Pozornost je rovněž věnována klientům propuštěných z ústavní výchovy, propuštěným z psychiatrické léčebny a podobně. Střediska spolupracující především s orgány státní sprá-

vy, školami, ústavy a PPP. Obdobné posláním mají preventivní a krizová centra pro děti a mládež „LOGUS“, především v oblasti drogové a alkoholové závislosti, citových problémů, nejasností v sebepojetí ve vztahu k dospívání, zneužívání nebo závadového chování.

#### Poradny při sdruženích zdravotně postižených

Střediska pro poradenství a sociální rehabilitaci – pracují při regionálních sekretariátech Sdružení zdravotně postižených občanů v ČR. Orientují se na záležitostech, plynoucích ze života se zdravotním postižením. Jejich činnost je zaměřena jak na postižené jedince, tak i na rodiče postižených dětí a mládeže.

Poradenské aktivity zahrnují zejména:

- z. právní konzultace (pracovněprávní vztahy, bydlení, občanskoprávní problematika),
- aa. sociálně-právní poradenství (pomoc při vyřizování žádostí o dávky sociálního zabezpečení nebo účelové příspěvky – např. na dopravu, bydlení, pomůcky, sociální výpomoc a při potřebě sociální péče),
- bb. pomoc při hledání vhodného zaměstnání,
- cc. informační činnost - o rekondičních, léčebných a socioterapeutických službách a pobytech pro postižené jedince - o konkrétních kompenzačních pomůckách – o možnosti speciální výchovy a vzdělávání,
- dd. zprostředkování služeb – zprostředkování osobní asistence i služeb dopravních, (např. Help Trans) průvodcovských a tlumočnických (tlumočení znakové řeči) – zprostředkování akcí pro handicapované u nejrůznějších subjektů.

Poradenské aktivity svépomocných sdružení – jde o dobrovolnou činnost jednotlivých svépomocných sdružení jako např. kardiaků, diabetiků, nevidomých, neslyšících, jejichž poradenská činnost vychází z problémů a obtíží týkajících se života s určitým typem postižení. Často jde o předávání vlastních zkušeností i rad ohledně pomůcek, příspěvků, hygieny, životosprávy a rehabilitace.

Poradenství však není jedinou významnou činností svépomocných sdružení, pro která se i u nás vžívá označení (pozitivně) nátlakové skupiny. Tyto skupiny občanů, které spojuje určitý cíl nebo životní úděl (zdravotně postižení lidé, nemocní AIDS, rodiče postižených dětí atd.), orientují určité aktivity na prosazování svých práv, lepších podmínek či příležitostí. V rámci toho jednají se zástupci státní či obecní správy, zaměstnavatelů, škol, nemocnic, speciálních zařízení a pořádají osvětové akce informační kampaně se záměrem přiblížit veřejnosti své specifické problémy, svůj život a cíle svého snažení.

Centra samostatného života – sbor zástupců organizací postižených začíná po dohodě s příslušnými partnery zřizovat od roku 1995 v České republice Centra samostatného života jako významný prostředek aplikace filozofie svépomoci zdravotně postižených občanů. Základním posláním těchto center je všemi způsoby napomáhat zvyšování samostatnosti občanů se zdravotním postižením.

Je obecně známo, že např. neurolog, ortoped nebo fyziatr je schopen kvalifikovaně diagnostikovat a léčebně kompenzovat následky dětské mozkové obrny, ale jen stěží pacienta-klienta naučí, jak s tímto postižením žít plným, co nejhodnotnějším občanským životem.

Česká republika je první zemí bývalého „východního bloku“, která začíná s realizací myšlenky nezávislého života prostřednictvím Center samostatného života, která jsou poradenským zařízením netradičního charakteru, avšak svou činností mohou doplnit škálu poradenských služeb (Novosad, 2000).

## **2.4 Spolupráce poraden s dalšími orgány a institucemi, legislativa**

Do poraden klienti nepotřebují žádná doporučení a mají právo svobodné volby poradny i poradce. V poradně mohou klienti vystupovat i anonymně, neboť pracovníci poraden mají povinnost zachovávat mlčenlivost.

K nejčastějším problémům řešených v poradnách patří:

- manželské krize
- vyrovnání se s životními traumaty
- rodinná problematika



- osobní problematika jednotlivce
- psychosomatické potíže
- psychické a fyzické násilí v rodině
- problematika závislostí
- předmanželské a porozvodové poradenství.

V místě své působnosti spolupracují poradny hlavně s orgány sociálně-právní ochrany dětí, dále je významná spolupráce poraden se zdravotnickými a pedagogickými pracovišti a příslušnými soudy.

Orgány sociálně-právní ochrany dětí (zejména obecní úřady obcí s rozšířenou působností) využívají služeb rodinných poraden při plnění úkolů stanovených zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, např.:

- poskytování nebo zprostředkování pomoci a poradenství rodičům a dětem (§§ 8,9, a 11 cit. zákona),
- uložení povinnosti rodičům využít pomoc odborného poradenského zařízení (§ 12 cit. zákona),
- plnění funkce opatrovníka dětí dle § 37 zákona o rodině (§ 17 cit. zákona) – soudní řízení o úpravě výchovy a výživy dětí, o úpravě styku rodiče s dítětem, o změně výchovy a pod.,
- sledování dětí svěřených do péče jiných fyzických osob než rodičů (§ 19, odst.5 cit. zákona)
- péče o děti vyžadující zvýšenou pozornost (§ 31 cit. zákona).

Rodinné poradny jsou důležitým partnerem pro obecní soudy, které jejich služeb využívají s ohledem na ustanovení § 31, odst. 3 zákona o rodině (právo dítěte být slyšeno v každém řízení, v němž se rozhoduje o jeho záležitostech) a § 100, odst. 3 občanského soudního řádu (povinnost soudu zjistit názor dítěte v dané věci).

Rodinné poradny jsou součástí sociálních služeb, jejich postavení je vymezeno zákonem č. 100/1988 Sb., zákonem č. 114/1988 Sb., a vyhláškou MPSV ČR č. 182/1991 Sb. O odborném psychologickém zařízení se hovoří i v zákoně č. 359/1999 Sb.

Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů:

§ 73 odst. 2: „V oblasti sociální péče stát zajišťuje poradenskou a výchovnou činnost, zejména výchovu k odpovědnému rodičovství, k upevnování rodinných vztahů a k vzájemné pomoci mezi občany, ...“

§ 74 odst. 2: „Příslušné státní orgány ve spolupráci se školami, zdravotnickými zařízeními a dalšími organizacemi připravují děti a mládež poradenskou činností na manželství a odpovědné rodičovství, napomáhají vytváření příznivých vztahů v rodinách ohrožených rozvratem a přispívají k překonání důsledků tohoto rozvratu. K plnění těchto úkolů zřizují příslušné státní orgány též manželské a předmanželské poradny.“

Dle § 92 odst. 2 písm. b) je poradenská péče službou, za kterou nelze vyžadovat úhradu.

Zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů:

§ 14, odst. 3: „Obec nebo kraj poskytne v předem dohodnutém rozsahu organizacím a občanům poskytujícím sociální služby příspěvky na úhradu nákladů za tyto služby.“

§ 15 odst. 1 písm. c): „Obec organizuje výchovu občanů k partnerským vztahům a rodinnému životu.“

písm. d): „Obec poskytuje výchovnou, poradenskou a psychoterapeutickou péči manželům, rodičům, dětem a těhotným ženám při řešení jejich rodinných, osobních a sociálních problémů.“

Vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon č. 100/1988 Sb., zákon č. 114/1988 Sb., ve znění pozdějších předpisů:

§ 9: „Poradenská a výchovná péče se zaměřuje na výchovu k partnerským vztahům a k rodinnému životu, přitom nevyužívá spolupráce s občanskými sdruženími, církevními a jinými organizacemi.“

§ 10: „Výchovná a poradenská péče v rodinných, manželských i jiných vztazích se poskytuje také prostřednictvím zařízení sociální péče, zejména manželských a předmanželských poraden. Zaměřují se zejména na manželství ohrožená rozvratem, na úpravu vzájemných vztahů rozvedených rodičů a jejich dětí, na péči o děti zdravotně postižené i na nezaměstnané občany, kteří tuto pomoc potřebují.“

§ 11: odst. 1: „Rodičům a jiným osobám odpovědným za výchovu dětí a těhotným ženám se poskytují nebo zprostředkovávají porady ve věcech výchovy a výživy dětí a v dalších otázkách týkajících se jejich rodinných a sociálních problémů a péče o zdravotně postižené děti.“

Odst. 2: „V rámci poradensko-výchovné péče se pořádají přednášky a kurzy pro dospívající mládež a dospělé občany zaměřené na život v rodině a společnosti.“

§ 89 odst. 1: „Manželské a předmanželské poradny plní úkoly uvedené v § 9 a 10.“

Odst. 2: „Manželské a předmanželské poradny pomáhají utvářet příznivé rodinné, manželské, partnerské a mezilidské vztahy a odstraňovat jejich narušování. „

Odst. 3: „Pro poskytování poradenské a výchovné péče v rodinných, manželských, partnerských a mezilidských vztazích mohou být zřizována detašovaná pracoviště manželských a předmanželských poraden.“

§ 90: „Pracovníci manželských a předmanželských poraden jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dověděli při výkonu své činnosti, s výjimkou případů, sdělují-li se údaje o skutečnostech se souhlasem osob, jichž se týkají, popřípadě se souhlasem zákonného zástupce osoby zbavené způsobilosti k právním úkonům, nebo byla-li jim uložena zvláštním předpisem oznamovací povinnost.“

§ 91: „Manželské a předmanželské poradny spolupracují při plnění svých úkolů zejména s obcemi, úřady práce, zdravotnickými a školskými zařízeními, soudy a vědeckými a výzkumnými ústavy a zařízeními, s odbornými sdruženími, sdělovacími prostředky a dalšími státními i nestátními, církevními i charitativními organizacemi a sdruženími.“

Zákon č.359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů:

§ 39: „Obce a kraje mohou zřizovat

- a) zařízení odborného poradenství pro péči o děti,
- b) zařízení sociálně výchovné činnosti,
- c) zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc,
- d) výchovně rekreační tábory pro děti,
- e) zařízení pro výkon pěstounské péče.“

*§ 40 odst. 1: „Zařízení odborného poradenství pro péči o děti poskytuje zejména doporučení zaměřená na řešení vzájemných vztahů rodičů a jejich dětí a na péči o děti zdravotně postižené“ (<http://www.kr-vysocina.cz/>).*

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

### 3 METODIKA VÝZKUMU

V této části své práce se budu zabývat metodikou výzkumu a také jeho průběhem. Nyní vymezím a zdůvodním metodu a strategii svého výzkumu, potom představím techniky sběru dat a popíši průběh svého zjišťování. Dále charakterizuji zkoumané soubory a objasním jejich výběr.

#### 3.1 Metoda a strategie výzkumu

Metodu výzkumu jsem volila podle názvu této bakalářské práce: „*Jaký je systém práce v poradenském procesu s rodinou?*“ Cílem mé práce je zjistit, jaké systémy práce používají pracovníci jednotlivých poraden při své práci s rodinou, jaké specifické metody a metodiky využívají nejčastěji a proč. Cílem této práce je porozumění problematice a postupům, které se v jednotlivých poradnách v praxi používají.

Rozhodla jsem se pro kvalitativní výzkumnou strategii a obsahovou analýzu dat.

#### 3.2 Kvalitativní výzkum - strategie

Podle Hendla (2005) znamená výzkum proces vytváření nových poznatků. Jedná se o systematickou a pečlivě naplánovanou činnost, která je vedena snahou zodpovědět kladené výzkumné otázky a přispět k rozvoji daného oboru. Metody kvalitativního výzkumu mají v oborech zabývajících se člověkem a společnostmi stále větší význam. Jsou velmi užitečné v případech, kdy jde o zkoumání života lidí, historie a chodu organizací, společenských procesů a podobně. Cílem výzkumu je hlavně odhalení významu, který mají sdělované informace. Kvalitativní výzkum má své výhody i nevýhody. K jeho přednostem řadíme schopnost získat podrobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny i události, která probíhá v přirozeném prostředí. Další výhodou kvalitativního výzkumu je, že na základě jeho zjištění můžeme formulovat teorie. Mezi nevýhody řadíme jeho velmi omezenou možnost zobecnění závěrů na celkovou populaci či jiné prostředí, nebo také vyšší ovlivnění výsledků výzkumu osobou výzkumníka (Hendl, 2005).

### 3.2.1 Vymezení výzkumného problému

Moje šetření jsem zaměřila na analýzu porovnání systému práce a služeb ke klientům v jednotlivých poradnách. Tento výzkumný systém chápeme v kontextu:

- a) popsat systém práce a služeb ve vybraných poradnách
- b) popsat a analyzovat systém práce ve vztahu ke klientům.

### 3.2.2 Volba výzkumných metod

Pro získání dat a informací jsem použila metodu polostrukturovaného rozhovoru dle předem připravených otázek s dohodnutým vzorkem respondentů – pracovníků jednotlivých poraden. Tak jsem mohla měnit znění otázek a pořadí jednotlivých okruhů podle situace. Rozhovory jsem nahrávala a z nahrávky přepisovala do textové podoby. Po skončení výzkumu a jejich přepsání jsem zvukové nahrávky vymazala, aby je nebylo možné zneužít. Během rozhovoru jsem si ještě dělala poznámky na papír.

Obr. č. 2 Schematické znázornění použití výzkumných metod



Metody výzkumu:

1. Polostrukturované rozhovory
2. Obsahová analýza – dokumenty, web. stránky
3. Terénní poznámky.

### 3.2.3 Volba výzkumného vzorku

Do výzkumu jsem zařadila šest pracovníků vybraných poraden. Jednalo se o tyto poradenská zařízení:

- 1) Poradna pro ženy a dívky ve Zlíně
- 2) Psychocentrum Zlín
- 3) Poradna Alenia ve Zlíně, ulice Štefánikova
- 4) Pedagogicko-psychologická poradna Zlín- Louky
- 5) Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy ve Zlíně u Náhonu
- 6) Psychologická ambulance, Zlín – PaedDr. Mgr. Obručová Yvona.

Z každé poradny se jednalo o rozhovor s jedním pracovníkem.

Oslovila jsem celkem 13 poraden, ale ne všude jsem se setkala s pochopením. Někteří mně rozhovor odmítli s tím, že jsou pracovníčně velmi zaneprázdněni a vytížení. Přispěla k tomu i současná doba krize.

Výzkumný vzorek se v závěru skládal z 6 respondentů a respondentek, konkrétně 5 žen a jednoho muže.

### 3.2.4 Obsahová analýza

Obsahová analýza v sociologických výzkumech splňuje dvojí úlohu – může se používat jako technika interpretace kvalitativních materiálů, které jsem sesbírala při výzkumu (při rozhovorech) a může též být samostatnou výzkumnou procedurou, důležitou pro určitý typ materiálů. Je to metoda uvádějící jevy, jež nemají kvantitativní znaky, do měřitelných a porovnatelných kategorií. Jedná se především o myšlenky zaznamenané na papírného jiným způsobem. Tímto materiálem, vhodným pro obsahovou analýzu, jsou zprávy z pozorování,



osobní dokumenty, některé úřední dokumenty, (například protokoly ze soudních jednání), noviny, časopisy, literatura, filmy, rozhlasové relace a podobně.

Při výzkumné proceduře postupujeme takto:

1. Nejdříve určíme kategorie jevů, které mají být předmětem rozboru.
2. Systematické čtení materiálu spojené se sčítáním pozic analyzovaného jevu, které se v nich vyskytují, a jejich kvalifikování do přijatých kategorií.
3. Materiál zpracujeme tak, aby nám umožnil kvantitativní hodnocení výskytu zkoumaných jevů (Szostkiewicz, 1964).

Obsahová analýza je metoda, která je známá již od středověku, kdy sloužila k odhalování tajemství skrytých ve svatých textech. Dříve byla metoda obsahové analýzy velmi nákladná a pracná, protože se její zpracování provádělo ručně. V současné době učinila výpočetní technika z této metody mocný nástroj analýzy, použitelný k rozborům velkých souborů textů uložených v elektronické podobě (<http://www.ikaros.cz/node/>).

## **1. Poradna pro ženy a dívky, Zlín – v budově Regina – Bc. Naděžda Fraisová**

### 1) Druhy služeb

- *služby registrované – sociálně odborné poradenství*

- *telefonická krizová pomoc*

- *služby neregistrované – preventivní činnost na školách*

- *přednášková činnost na školách*

- *poskytování materiální pomoci*

- *klub Rút pro ženy středního věku*

- *klub Sára pro ženy okolo 30 let*

2) Rozsah služeb:

- 60 až 80 klientek za měsíc

3) Systémy práce – způsoby práce – terapie:

- sdružení nemá stanovenou pevně terapii
- vychází z odborného vzdělání pracovníků
- uplatňuje terapie získané během studia

4) Nejčastější problémy u klientů

- vztahové problémy
- partnerské problémy
- domácí násilí
- dluhová problematika

5) Předávání klientů jiným poradnám nebo specialistům:

- dle zvážení a potřeby ano – psychiatr, psycholog, gynekolog...
- spolupráce s jinými organizacemi a odborníky ano
- psychoterapeuta z Veselí nad Moravou – terapie pevného objetí

6) Spolupráce s jinými zařízeními (poradny, specialisti)

- spolupráce s našimi poradnami a sítí
- psychoterapeutka
- subjekty zabývající se prevencí sociálně patologických jevů
- Unie Kompas
- centrum pro rodinu ve Zlíně
- Městská policie Zlín
- Probační a mediační služba
- Azylové domy
- různé charitativní organizace

7) Použití specifických metod a metodik

- *terapie systemická*
- *terapie úkolová*
- *terapie realitní*
- *terapie kognitivně-behaviorální*

8) Ověřená metoda – systém práce:

- *terapie pevného objektu*

9) Výjimečnost a odlišnost způsobu práce:

- *celkový přístup – je víc humánnější a lidštější*
- *křesťanský přístup*

10) Fungování poradny

- *vycházíme z potřeb klientů*
- *klienti se k nám vrací.*

**2. Psychocentrum Zlín – Mgr. Michal Pernička**1) Druhy služeb:

- *psychiatrické vyšetření*
- *psychologické vyšetření*
- *psychoterapie*
- *farmakoterapie*

2) Rozsah služeb:

- *dle potřeby klienta, často je to i několik setkání*

3) Systémy práce – způsoby práce – terapie:

- *Gestapy psychoterapie*

4) nejčastější problémy u klientů:

- úzkostné poruchy a závislosti

5) Předávání klientů jiným poradnám nebo specialistům:

- dle potřeby odkazujeme na somatická vyšetření, do občanské poradny, do psychiatrické poradny (ústavní péče)

6) Spolupráce s jinými zařízeními (poradny, specialisti)

- ano, spolupracujeme

7) Použití specifických metod a metodik

- standardní postupy – anamnézu, rozhovor, pozorování, psychodiagnostické testy

8) Ověřená metoda:

- Gestalt psychoterapie, která nám vyhovuje při léčbě psychických potíží, svou fenomenologickou podstatou, důrazem na dialog

9) Výjimečnost a odlišnost způsobu práce:

- úzká spolupráce mezi psychologickou a psychiatrickou odborností

- zaměření na adiktologii

10) Fungování poradny:

- ambulantní péče, smluvní partner zdravotních pojišťoven.

**3. Poradenství v rozvoji osobnosti – Poradna Alenia, Zlín – Ing. Alena Cetková**1) Druhy služeb:

- kineziologie

- metoda ONE BRAIN

- systemické (rodinné) konstalace

- Bachovy esence

- Moravské květy

- automatická kresba

- Reiki

- tematické a prožitkové semináře

- psychoterapie

2) Rozsah služeb:

- podle potřeby klienta a jeho rozhodnutí

3) Systémy práce – způsoby práce – terapie:

- používám vše intuitivně dle toho, co člověk potřebuje

- systemické konstalace

- metoda kineziologie One Brain

- terapie Bachova esence

- terapie Moravské květy

- homeopatika, odstraňování alergií

4) Nejčastější problémy u klientů

- problémy se vztahy, postoji samy k sobě, svým sebevědomím, vlastní hodnotou

- zdraví

- děti

- práce

- závislosti, automaty, alkohol...

5) Předávání klientů jiným poradnám nebo specialistům:

- ano, dle potřeby – psychiatrům, lékařům

6) Spolupráce s jinými zařízeními (poradny, specialisti)

- vyloženě nespolupracuji

- psychologové chodí ke mně jako klienti

7) Použití specifických metod a metodik:

- *svou intuici a své vnímání*

8) Ověřená metoda – systém práce:

- *genetika obličeje*

- *svalové testy na rukách – kineziologie*

9) Výjimečnost a odlišnost způsobu práce:

- *nedovedu to posoudit*

- *pracuji tak, jak to cítím a vnímám – s nikým se nesrovnávám*

- *nejdůležitější je odvést co nejlépe práci*

10) Fungování poradny:

- *skvěle*

- *práce mě naplňuje*

- *návrat klientů.*

#### **4. Pedagogicko-psychologická poradna Zlín, Louky – Ing. Greta Mikulková**

1) Druhy služeb:

- *pro předškolní věk – posouzení školní zralosti, schopnosti potřebných k nácviku čtení a psaní u dětí s rizikem poruch učení, vyšetření laterality, odborná pomoc při řešení výchovných problémů dítěte, forma skupinové práce s dětmi za přítomnosti jejich rodičů, individuální vedení dětí s rizikem poruch učení,*

- *pro mladší školní věk – diagnostická činnost, odborná pomoc při řešení výchovných a vzdělávacích problémů žáka, individuální vedení žáků s poruchami učení, odstranění grafomotorických obtíží, relaxační techniky pro úzkostlivé a nejisté děti, adaptační programy pro 1. ročníky ZŠ, rodinná psychoterapie,*

- *pro starší školní věk – diagnostické činnosti (intelektové předpoklady a osobnostní charakteristiky), pomoc při řešení výchovných a vzdělávacích problémů žáka, pohybové techniky pro děti s diagnózou ADHD, program zaměřený na rozvoj osobnosti (jak si porozu-*

mět), *rodinná psychoterapie, poradenství při rozhodování o dalším studiu na SŠ, SOU, OU, U a VŠ,*

- *pro mládež ve věku 15 – 19 let – poradenství pro žáky, rodiče a pedagogy při výchovných a výukových potížích, učební styly pro studenty SŠ,*

- *prevence sociálně-patologických jevů*

- *aktivity pro pedagogy*

- *přednášková a osvětová činnost – besedy pro rodiče předškoláků v MŠ na téma školní zralost a pro učitele ZŠ a SŠ o problematice specifických poruch učení, přednášky pro žáky SŠ,*

## 2) Rozsah služeb:

- *dle potřeby klientů*

## 3) Systémy práce – způsoby práce – terapie:

- *diagnostika*

- *individuální terapie- není zapotřebí zasahovat do systému rodiny*

- *rodinná terapie*

- *skupinová terapie – v rámci školních tříd, dále kurzy pro děti předškolního věku a jejich rodičů (edukace),*

## 4) Nejčastější problémy u klientů

- *klienti se školní problematikou, tj. pro podezření na SPU, výukové potíže, výchovné problémy (od vyrušování, zapomínání, projevy dětí s diagnózou ADHD až po krádeže, lhaní), osobnostní zvláštnosti (např. úzkostné děti),*

- *klienti pro posouzení školní zralosti či výchovné potíže v MŠ (nezvladatelnost, agresivita, hyperaktivita)*

- *žáci 8. a 9. tříd přicházejí k profesním testům*

- *záškoláctví*

5) Předávání klientů jiným poradnám nebo specialistům:

- předání odborníkům dle povahy problému, např. neurologie, psychiatrie, speciální centra (kombinované vady, SPC pro mentálně postižené, pro vady řeči)

6) Spolupráce s jinými zařízeními (poradny, specialisti):

- odborní lékaři (FN Brno, Praha...)

- v případě užívání drog přeposíláme klienty na daná pracoviště

- spolupracujeme vždy, když pro daný problém existuje specializované pracoviště a odborník

7) Použití specifických metod a metodik:

- terapie individuální

- terapie rodinná

- terapie skupinová

- diagnostika

8) Ověřená metoda – systém práce:

- totéž, co je u otázky č. 7

9) Vyjímečnost a odlišnost způsobu práce:

- úzká spolupráce se školami

- odlišnost tkví v samostatné specializaci naší poradny

10) Fungování poradny:

- škola se souhlasem rodičů či samotní rodiče si podají žádost o vyšetření nebo konzultaci

- pak následuje diagnostika, rozhovor, rozbor problému a určení dalších opatření, např. terapie, reedukace, přeřazení na ZŠ praktickou, nasměrování k jinému specialistovi...

- metodické konzultace pro učitele, besedy pro rodiče, žáky, práce se třídami, kurzy...



**5. Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, Zlín – Mgr. Jarmila Plevová**1) Druhy služeb:

- odborné sociální poradenství – základní sociální poradenství
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních příležitostí

Druh služeb: sociální poradenství

Forma služby: ambulantní

Typ služby: odborné sociální poradenství

2) Rozsah služeb:

- od pondělí až pátku, po, út, stř: 8,00 – 18,00 hod., čt 8,00 – 16,00 hod., pá 8,00 – 14,00 hod.

3) Systémy práce – způsoby práce – terapie:

- sociálně terapeutické činnosti – psychologické poradenství, sociální poradenství, sociální práci, psychoterapie, socioterapie, krizová intervence, rodinná mediace, právní poradenství, psychologická diagnostika, skupinové aktivity, osvěta...

4) Nejčastější problémy u klientů

- problémy manželské, rodinné, partnerské
- potíže rozvodové a porozvodové
- nejistota při volbě životního partnera
- problémy osamělých rodičů – neúplná rodina
- problémy rekonstruovaných rodin
- psychické potíže
- trestná činnost
- osamělost a problémy při navazování a udržení vztahů

- rodiny se zdravotně postiženým, nezaměstnaným či jinak hendikepovaným členem, náhlé životní události – např. úmrtí v rodině, vážná nemoc, živelná katastrofa, odchod partnera, exekuce

- nejasnosti v právní problematice – dědictví, právo na majetek, bydlení, výživné, soudní vystěhovávání.....

5) Předávání klientů jiným poradnám nebo specialistům:

- ano, pokud nespádají do naší cílové skupiny

6) Spolupráce s jinými zařízeními (poradny, specialisti)

- kliničtí psychologové, psychiatři, právníci, pracovníci obecních-městských a krajských úřadů, pedagogicko-psychologické poradny, občanské poradny, Policie ČR, městská policie, školy.....

7) Použití specifických metod a metodik

- rodinná mediace, psychoterapie (ve směru jungiánském, gestapy, logoterapi)

8) Ověřená metoda – systém práce:

- dodržování základních zásad práce s klienty – respekt a zachování lidské důstojnosti – respekt ke svobodné vůli jedince – pomoc je směřována k aktivizaci klienta a vychází z potřeb klienta

9) Výjimečnost a odlišnost způsobu práce:

- výhodou je pestrost pracovníků v naší poradně – jak osobnostně, tak profesně

10) Fungování poradny:

- dobře

- příspěvková organizace kraje s právní subjektivitou, bezplatná, ambulantní s možností anonymity.

**6. Psychologická ambulance, Zlín – PaedDr. Mgr. Obručová Yvona**1) Druhy služeb:

- Diagnostika a terapie dospělých a dětí od tří let, se zaměřením na psychosomatické problémy

2) Rozsah služeb:

- ambulantní péče, kdy klient se musí objednat

- diagnostika trvá dle potřeby dvě i více hodin

- jedno terapeutické sezení trvá cca 60 minut

3) Systémy práce – způsoby práce – terapie:

- diagnostický rozhovor

- pozorování

- hra u dětí

- další diagnostika dle potřeby, explorace výsledků

- terapie dle povahy problému

- metody jiných škol

4) Nejčastější problémy u klientů:

- psychosomatické potíže, deprese, úzkosti, poruchy příjmu potravy

- u dětí výchovné obtíže různého typu – ADHD, experimenty s drogami, poruchy chování

5) Předávání klientů jiným poradnám nebo specialistům:

- samozřejmě, dle potřeb klientů

- žádost o individuální terapii někde jinde – dle domluvy

- péče psychiatrická, u lékařských specialistů a jiné

- poradna pro rodinu a mezilidské vztahy

- pedagogicko-psychologická poradna – výukové obtíže

- orgány péče o dítě a zařízení pro ranou péči pro postižené děti a další,

6) Spolupráce s jinými zařízeními (poradny, specialisti):

- *ano, spolupracujeme*

7) Použití specifických metod a metodik:

- *metody systemické terapie*

- *KBT postupy*

- *hypnóza*

- *metody transakční analýzy*

- *gestalt postupy...*

8) Ověřená metoda – systém práce:

- *práce s celým rodinným systémem – symptom, který ovlivňuje nejen jednotlivce, ale celý systém – mívá zakrývací úlohu*

9) Výjimečnost a odlišnost způsobu práce:

- *ambulance je zařazena jako jediná v kraji do sítě psychosomatických pracovišť, preference práce s celou rodinou*

10) Fungování poradny:

- *ambulantní zařízení klinické psychologie,*

- *celotýdenní provoz + 1x týdně konziliární činnost pro dětské oddělení BKN*

- *klienti se objednávají telefonicky na určitou hodinu a den.*

Tabulka č. 1 Přehled výsledků výzkumu [zdroj: vlastní šetření]

	Poradna pro ženy a dívky	Psychocentrum, Mgr. M. Permička	Poradna Alena	Pedagogicko-psychologická poradna Louky	Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín	Psychologická ambulance, PaedDr. Mgr. Obručová
Druhy služeb	Registrované, neregistrované	Vyšetření psychiatrické, psychologické, psychoterapie, farmakoterapie	Kineziologie, met.One Brain, Syst.konstal., Bach.esence, Mor.květy, psychoterapie	Diagnostická činnost, odborná pomoc, poradenství	Sociální poradenství	Diagnostika a terapie dospělých a dětí od tří let, psychosom. potíže
Rozsah služeb	60 až 80 klientek za měsíc	Dle potřeby klienta	Dle potřeby klienta	Dle potřeby klientů	Pondělí až pátek	Dle potřeby klienta, nutno objednat
Systémy - způsoby práce	Vychází z odborného vzdělání pracovníků	Gestalt terapie	Intuice + bod č. 1	Terapie individuální, rodinná, skupinová	Sociálně terapeutické činnosti	Dg rozhovor, pozorování, u dětí hra, systémické terapie
Nejčastější problémy u klientů	Problémy vztahové, partnerské, domácí násilí, dluhy	Úzkostné poruchy a závislosti	Vztahy, vlastní hodnota, závislosti, zdraví, děti	Školní problematika, osobnostní zvláštnosti	Problémy vycházející z partnerského soužití	Psychosom.potíže, deprese, úzkosti, poruchy příjmu potravy, výchovné potíže u dětí
Předávání klientům jiným poradnám	Dle potřeby ano	Dle potřeby ano	Dle potřeby ano	Dle potřeby ano	Ano, pokud nespádají do naší cílové skupiny	Dle potřeby ano
Spolupráce s jinými zařízeními	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano
Použití specifických metod a metodik	Terapie systematická úkolová-realistní-kognitivně-behaviorální	Standartní postupy - anamnéza, rozhovor, pozorování, psychodiagnostické testy	Intuice a vnímání	Terapie, individuální, rodinná, skupinová, diagnostika	Rodinná mediace, psychoterapie	Met.syst.ter., KBT postupy, hypnoza, gestalt postupy
Ověřená metoda	Terapie pevného objektu	Gestalt terapie	Znalost genetiky obličej, kineziologie	Terapie individuální, rodinná, skupinová, diagnostika	Dodržování základních zásad práce s klienty	Práce s celým rodinným systémem
Výjimečnost a odlišnost způsobu práce	Celkový přístup-lidskost-humánnost-křesťanství	Úzká spolupráce mezi psycholog.a psychiatrickou odborností	Nedovedu to posoudit	Úzká spolupráce se školami, samostatná specializace poradny	Pestrost pracovníků v MRP- jak osobnostně, tak profesně	Ambul. je zařazena do sítě psychom. pracovišť, práce s rodinou
Fungování poradny	Dle potřeb klientů	Ambulantní partner, smluv. partner ZP	Skvěle	Dle potřeby klientů a postupu poradny	Dobře, příspěvková organizace s právní subjektivitou	Ambul.zařízení klinické psychologie, celotýdenní provoz

## **4 SHRUTÍ ZÁVĚRŮ VYHODNOCENÍ ROZHovorŮ**

Závěrem bych ráda shrnula výsledky, které jsem vyhodnocením výzkumu získala. Svůj výzkum jsem provedla v šesti poradnách ve Zlíně. Presentace výsledků vychází zejména z provedených rozhovorů s jednotlivými pracovníci a jedním pracovníkem.

### **4.1 Vyhodnocení otázky č. 1 – druhy služeb**

Každá z oslovených poraden vykonává ty služby, ke kterým je jejich poradna určena a kterými se zabývá. Druhy služeb odpovídají potřebě dané poradny. Pracovník a pracovnice jsou řádně vyškoleni a mají praxi při plnění svých každodenních úkolů.

### **4.2 Vyhodnocení otázky č. 2 – rozsah služeb**

Většina poraden poskytuje své služby dle potřeb klienta. Každý člověk je jiný a potřebuje jiné podmínky ke své práci. A to – ať se jedná o klienta nebo o pracovníka dané poradny. Pokud se jedná o množství klientů za měsíc, tak toto číslo může být různé, neboť velmi záleží na tom, s jakým problémem klient poradnu navštíví. Pomoci může jedno sezení, jindy ale těchto sezení může být deset.

### **4.3 Vyhodnocení otázky č. 3 – systémy – způsoby – práce**

Tento bod se mě prolíná s otázkou bodu č. 1. Práce vychází z odborného vzdělání pracovníků, kteří při své práci používají takovou terapii, kterou dobře ovládají a jí proškoleni. Vykonávají takovou práci, která je zapotřebí v dané poradně.

### **4.4 Vyhodnocení otázky č. 4 – nejčastější problémy u klientů**

Změnou režimu v naší zemi po roce 1989 mnoho lidí si najednou neví rady s tím, jak se postarat o sebe a své blízké, jak mají žít. Stále víc a víc se řeší vztahy manželské i nemanželské, jsou problémy s prací. Slabší jedinci mají problémy s alkoholem a drogami. Od těchto závislostí není již daleko k násilí a s tím pak samozřejmě souvisí i kriminalita dětí a jejich výsledky ve škole. Mnozí rodiče kvůli svým problémům nemají čas se věnovat dětem. Narůstá počet lidí s neurotickými problémy, deprese a úzkosti. Je to vlastně takový začarovaný kruh, který se točí stále dokola. A právě tady si můžeme uvědomit důležitost práce pracovníků a pracovníků poraden.

#### **4.5 Vyhodnocení otázky č. 5 – předávání klientů jiným poradnám**

Všechny pracovnice i pracovník odpověděli naprosto shodně – ano, dle potřeby ano.

#### **4.6 Vyhodnocení otázky č. 6 – spolupráce s jinými zařízeními**

Odpověď z pěti poraden byla shodná – ano. V poradně Alenia zněla odpověď - ne. Když se ale více zamyslím nad tímto sdělením, tak vlastně mnoho pracovníků z jiných poraden využívá služeb její poradny. Spolupráce tam je, jakoby z druhé strany.

Dle mého mínění, tato otázka se prolíná s otázkou č. 5, kdy odpověď zněla „dle potřeby ano“.

#### **4.7 Vyhodnocení otázky č. 7 – použití specifických metodik a metod**

Zde bych mohla odpovědět jedním slovem: „ano“. Každá poradna má své specifické zaměření a dle toho má své proškolené pracovníky a používá osvědčené metodiky a metody.

#### **4.8 Vyhodnocení otázky č. 8 – ověřená metoda**

Tato odpověď splývá s odpovědí otázky č. 7.

#### **4.9 Vyhodnocení otázky č. 9 – výjimečnost a odlišnost způsobu práce**

Každá z oslovených poraden hájí a chválí právě ten druh práce, který se provádí v jejich poradně. Jejich práce spočívá především v odbornosti a kvalitě. Velký význam se klade také v celkovém přístupu ke klientům. Důležitá je také dobrá spolupráce s ostatními poradenskými zařízeními.

#### **4.10 Vyhodnocení otázky č. 10 – fungování poradny**

Z odpovědí vyplynulo, že všechny poradna fungují tak, jak je to správné. Spokojeni jsou nejen pracovníci poraden, ale i klienti, kteří se k nim stále vracejí.

## ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na „systém práce a služeb ve vybraných poradnách ve Zlíně“.

V teoretické části popisuji význam a fungování rodin, poradenství a poradny pro rodinu v České republice. Jejich velký rozvoj nastal po roce 1989. Mnohé specifické metodiky a metody se v naší zemi dříve nepoužívaly, neboť jejich praktikování bylo zakázáno. S nástupem nové doby nastal v naší zemi rozvoj poradenství. V uzavřeném Československu nebylo snadné získat nebo si půjčit odbornou literaturu k danému tématu. A hlavně zde nebyli žádní proškolení pracovníci, kteří by své zkušenosti předávali dál.

O tom, že došlo k velkým změnám a posunu vpřed, jsem se přesvědčila ve své druhé části práce. V poradnách pracují odborně vzdělaní pracovníci, kteří mají snahu pomáhat potřebným jedincům. V životě to většinou funguje tak, že se vždy k sobě přitáhnou energeticky podobní jedinci. V tomto případě se jedná o pracovníka poradny a klienta, který potřebuje pomoc. V praktické části zkoumám pracovní naladění a úsilí proškolených pracovníků v daném oboru, jejich systémy a způsoby práce, ke kterému patří neustálé celoživotní vzdělávání.

Pokud bych měla nějaký problém, určitě bych se svěřila do odborné péče. Já sama mám dobré zkušenosti s poradnou Alenia. Několikrát jsem se zúčastnila systemických konstalací a při konzultačním sezení jsem řešila svou alergickou reakci na jarní pyly. Mám vyzkoušenou také Bachovu esenci. Většina z nás hledá vyřešení problému někde venku, ale převážně se to týká nás samotných. Musíme vyléčit svou duši, abychom byli v naprosté pohodě. A dobrý terapeut to ví! Jedná se o pročištění energií, a to jak v člověku, tak kolem něj.

Pracovníci poraden vedou své klienty tak, aby si sami v sobě „udělali pořádek“. Postupně a pomaloučku je směřují k pochopení svého problému, aby došlo k uvolnění a zklidnění jejich vnitřního napětí. Mnozí z nás si nesou traumata ze svého dětství celý život. Pak stačí jedno malé zakopnutí a ožíví se situace, která již byla dávno zapomenuta! V těchto chvílích je práce poraden nenahraditelná. Mnohým lidem byl zachráněn na poslední chvíli život.

Pokusila jsem se v krátkosti vysvětlit systém práce v poradenském procesu s rodinou ve Zlíně. I když jsem navštívila pouze šest poraden, měla jsem co srovnávat.



Proto přeji všem pracovníkům, kteří se věnují poradenství, hodně trpělivosti, vnitřního klidu, lásky a mít chuť učit se stále novým a novým věcem!

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A OSTATNÍ PRAMENY**

DE SINGLY, F. *Sociologie současné rodiny*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-249-1.

GRECMANOVÁ, H. aj. *Obecná pedagogika II*. 2. vydání. Olomouc: HANEX, 2003.  
ISBN 80-85783-24-X.

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

LOVASOVÁ, L. *Rodinné vztahy*. Praha, JPM tisk, 2005. ISBN 80-239-4482-7.

*Magazín Zlín*, leden 2008, Tiskárna Reproprint, s.r.o. Zádveřice, Ročník:14 (18. - Zpravodaj Zlín), El. podoba magazínu na [www.mestozlin.cz](http://www.mestozlin.cz).

MATĚJČEK, Z. *O rodině vlastní, nevlastní a náhradní*. Praha: Portál, 1994.  
ISBN 80-85282-83-6.

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

MOŽNÝ, I. *Moderní rodina (mýty a skutečnosti)*. Brno: Blok, 1990.  
ISBN 80-7029-018-8.

NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 2. vydání. Praha: Portál, 2000.  
ISBN 80-7367-174-3.

ŠPATENKOVÁ, N. *Krize psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004.

ISBN 80-247-0888-4.

SZOSTKIEWICZ, S. *Sociologický výskum*. Bratislava: Vydavateľstvo politickej literatury, 1964.

ŠRAJER, J. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert, 2008.

ISBN 978-80-7326-145-0.

Funkce rodiny [online]. [cit. 2008.12.15]. Dostupné na WWW:

<http://portal.cz/scripts/detail.php?id=25566>.

IKAROS elektronický časopis, Obsahová analýza jako nástroj výzkumu mediálního sdělení  
recenze [online]. [cit. 2009.04.08]. Dostupné na WWW: <http://ikaros.cz/node/221>.

Obec pozorná k rodině [online]. [cit. 2008.03.17]. Dostupné na WWW:

<http://www.rodina.acsczech.cz>, Olomouc 2004.

RK-28-2003-32, př. 3. Popis činnosti rodinných poraden [online]. [cit. 2009.04.01].

Dostupné na WWW:

<http://www.kr-vysocina.cz/soubory/450008/rk-28-2003-32pr.3.doc>.

Rodina [online]. [cit. 2009.04.24].

Dostupné na WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Rodina>.

Zákon č.94/1963 Sb. [online]. [cit. 2009.01.12]. Dostupné na WWW:

*<http://zakonycr.cz/seznamy/094-1963-Sb-zakon-o-rodine.html>*.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

ADHD	Hyperaktivita s poruchou pozornosti
Aj.	A jiné
Apod.	A podobně
BKN	Baťova krajská nemocnice
Cit.	Citace
CP	Centrum prevence
Č.	Číslo
ČR	Česká republika
FN	Fakultní nemocnice
KBT	Kognitivně behaviorální terapie
MRP	Manželská rodinná poradna
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MŠ	Mateřská škola
Např.	Například
Odst.	Odstavec
OSN	Organizace spojených národů
OU	Odborné učiliště
PPP	Pedagogicko-psychologická poradna
Resp.	Respektive
SOU	Střední odborné učiliště
SPC	Speciálně pedagogická centra
SŠ	Střední škola
SPU	Specifická porucha učení
Sb.	Sbírky

UTB Univerzita Tomáše Bati

VŠ Vysoká škola

ZŠ Základní škola

ZP Zdravotní pojišťovna

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1 – Specifické znaky životních úkolů rodiny - str. 18

Obrázek č. 2 – Schematické znázornění použití výzkumných metod - str. 39

## SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 – Přehled výsledků výzkumu - str. 53



## SEZNAM PŘÍLOH

PI: Rozhovory z jednotlivých poraden

## **PŘÍLOHA P I: ROZHOVORY**

### **1. PORADNA PRO ŽENY A DÍVKY, ZLÍN**

#### 1. Jaké služby poskytujete svým klientům?

*Tak našim klientům poskytujeme služby registrované a neregistrované. V první řadě je potřeba to rozlišit. Ty dvě, které máme registrované jsou sociální odborné poradenství a telefonická krizová pomoc. Tam vlastně splňujeme ty podmínky, abychom se nějak zapasovali do toho zákona o sociálních službách 108 a ty, které máme neregistrované, tak to je preventivní činnost na školách, preventivní program, přesněji přednášková činnost na školách, potom je to poskytování materiální pomoci, potom je to klub Rút pro ženy středního věku a klub pro ženy ve věku okolo 30 let Sára. Tak ten je určen pro ženy, které jsou bezdětné, svobodné, bez partnera.*

*Co se týká té materiální pomoci, tak je potřeba to upřesnit, aby nedocházelo k nějakým omylům, protože pod tím si lidé mohou představovat cokoli, jako že třeba poskytujeme finanční pomoc nebo něco takového. Ne, jedná se čistě jenom o vybavičky pro děti, kočárky, postýlky, dětské ošacení a to ještě pro děti především do půl roku. Dřív jsme poskytovali i kosmetiku, dětskou kosmetiku samozřejmě, ale protože máme vlastně méně dotací a už ani město Zlín nás nepodporuje v této materiální pomoci, tak jenom tak jsme to omezili. Je to samozřejmě na tom, že když nám dárci dají buď fyzické nebo právnické osoby nebo nějaké nadace, když nám dají nějaký ten dar, tak to použijeme k materiální pomoci. Je vždy takové období, že když si dáme inzerát např. do Zlínského zpravodaje, že prostě se nám to tady nahrne, je plná celá ulička kočárků nebo postýlek. Když si dáme ten inzerát, že se nám na to hodně ozývají a čekáme na ty odezvy. Je to jen o tom, kdo přijde a dá. Sbíráme oblečení jen pro děti, pro dospělé ne.*

*Jinak ty přednášky, ty děláme na základních školách, 1. a 2. stupeň, to je nejčastěji, i na odborných učilištích, střední školy, gymnázia, ale je jich podstatně méně a je to rozdělené vlastně podle věku dítěte, přiměřené jejich věku, jejich chápání a to ještě třeba rozdělujeme jednotlivě na skupiny – chlapci, dívky. U těch nižších ročníků, 1. a 2. třídy je to za účasti rodičů, pokud je možnost. K tématům patří sociálně patologické jevy, ale také si s nimi povídáme o rodině, ať už úplné, nebo se zabýváme problémem neúplné rodiny. Dále dětem vzhledem k jejich věku velmi citlivě podáváme vysvětlení, jak přišly na svět.*

2. V jakém rozsahu poskytlujete Vaše služby?

*Asi bych řekla průměr klientek za měsíc, kolik tak přijde klientek, v rozmezí 60-80 klientek za měsíc. Jsou období, kdy je větší útlum, kdy těch klientek chodí podstatně méně, vliv na to mají letní měsíce, vánoce, svátky...*

3. Jaké systémy práce (způsoby práce – terapie) používáte při setkání s klientem?

*Sdružení jako takové vlastně nepoužívá, jako samo o osobě nemá nějak stanovenou pevně terapii, ale spíš to vychází ze vzdělání, z odborného vzdělání pracovníků a ti pracovníci do toho již sami vnášejí odborné poznatky, takže každý už nějakým způsobem uplatňuje ty terapie, které vlastně získal v rámci toho studia. I když tady byla třeba myšlenka terapie NEST, ale zatím se to nerozjelo ve sdružení. Ale jinak je třeba říct, že my jako poradna nemáme právní subjektivitu a my máme zřizovatele a ten sídlí v Praze. Naše poradna má název: "Poradna pro ženy a dívky" (v budově Regina), zřizovatelem je Ministerstvo zdravotnictví ČR, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Krajský úřad Zlínského kraje, Statutární město Zlín, Arcibiskupství Olomouc a ostatní.*

4. S jakými nejčastějšími problémy u Vás klienti vyhledávají pomoc?

*Vztahové problémy, nejvíc partnerské problémy, domácí násilí v poslední době i dluhová problematika. Mezi doplňkové služby patří zapůjčování literatury a videokazet. Samozřejmě, že teď je technika modernější, takže se snažíme získat nějaký ten dar a z těch darů máme v plánu zakoupit DVD.*

5. Předáváte své klienty některým jiným poradnám nebo specialistům?

*Jiným odborníkům ano, pokud zvážíme, že je to opravdu potřeba, tak ano. Není toho úplně tak moc, jsou to skutečně jenom ojedinělé případy, ale stává se to. Ale já nevím, ale my třeba ale spolupracujeme s jinými organizacemi, s jinými odborníky. Psychoterapeutka z Veselí nad Moravou za námi dojíždí, ta se věnuje speciálně výchovným obtížím dětí, konkrétně terapie, ona má terapii, terapie pevného objetí. My jsme s ní hodně spolupracovali a ona využívá vlastně prostor naší poradny s tím, že tady dojížděla vlastně jednou za měsíc, a když se klientky objednaly, tak prostě jsme jí kontakt zprostředkovali ten kontakt, takže ona už má konkrétní tu terapii, ale my ne, jako poradna jako taková ne.*

*V případě potřeby nasměrujeme k psychologovi nebo psychiatrovi, jednáme s lidským přístupem ke klientům. Kolikrát si klientky žádají o kontakt na gynekologii, doporučení.*

6. Spolupracujete ještě s jinými zařízeními? (poradnami, specialisty)

*Tak samozřejmě v první řadě spolupracujeme s našimi poradnami, s naší sítí, to znamená, když oni tam mají nějakou naši klientku nebo jim zavolá nějakým omylem do jejich poradny anebo linka, linka telefonické krizové pomoci. Klientka zavolá na tuto linku, a protože třeba oni neví odkud volá, nebo může volat anonymně, tak ji potom přeorientují na tu poradnu, kde ona má trvalé bydliště nebo, kde to má nejbližší, prostě. Takže tak.*

*Jinak s těmi dalšími spolupracujeme, jak jsem už říkala vlastně psychoterapeutka nebo tady ve Zlíně jsou to třeba subjekty, které se zabývají prevencí sociálně patologických jevů, jsou to různé unie, Unie Kompas, Centrum pro rodinu ve Zlíně, Městská policie Zlín, Probační a mediační služba, další subjekty, které jsou zapojeny v komunitním plánování, Azylové domy, že. Tak to jsou základní subjekty, které tam jsou. Dále jsou to různé charitativní organizace.*

7. Používáte nějaké specifické metodiky a metody při práci s klienty?

*Systemická terapie, úkolová, realitní terapie, takové ty opravdu nejzákladnější, kognitivně-behaviorální terapie. Je dobré si o těchto terapiích přečíst knihy, půjčit si je v knihovně a nastudovat jednotlivá rozlišení.*

8. Ověřila se Vám nějaká metoda (systém práce) – jaká a proč?

*Terapie pevného objetí... Tato metoda má preventivní působení a je výborná k řešení konfliktů narušených vztahů...*

9. Myslíte si, že způsob práce ve Vaší poradně je v něčem odlišný – výjimečný?

*Jo, v celkovém přístupu, máme humánnější a lidštější přístup, křesťanství. I když my to křesťanství nepropagujeme, ale snažíme se poskytnout maximální zázemí, abychom člověka nevnímali jenom jako oběť své práce, ale jako člověka, který má svou vlastní hodnotu.*

10. ....jak Vaše poradna funguje?

*Jejda, jako co se tím myslí? No funguje. Při práci vycházíme hlavně z potřeby svých klientů. Přijdou tady klientky, a když zjistíme, že určité oblasti je věnovaná malá pozornost, tak se jí začneme věnovat víc a nějakým způsobem ji rozvíjet.*

*Mladé maminky přijdou buď na doporučení svých známých, nebo si nás sami vyhledají.*

*Často se nám stává, že se k nám ti klienti opakovaně vrací. Když jsou spokojené a každý problém by se měl řešit.*

*Máme přednášky a besedy s odborníky v příjemné atmosféře s možností dotazů.*

## **2. PSYCHOCENTRUM ZLÍN**

1. Jaké služby poskytujete svým klientům?

*Tak jedná se především o psychiatrické či psychologické vyšetření a psychoterapii, případně farmakoterapii.*

2. V jakém rozsahu poskytujete Vaše služby?

*Především podle potřeby klienta. Psychoterapeutická práce může představovat i desítky setkání.....*

3. Jaké systémy práce (způsoby práce – terapie) používáte při setkání s klientem?

*Je to zejména Gestapy psychoterapie.*

4. S jakými nejčastějšími problémy u Vás klienti vyhledávají pomoc?

*Tak úzkostné stavy a závislosti jsou nejčastější diagnózy.*

5. Předáváte své klienty některým jiným poradnám nebo specialistům?

*Dle potřeby odkazujeme na somatická vyšetření, do občanské poradny, do psychiatrické léčebny (ústavní péče),.....*

6. Spolupracujete ještě s jinými zařízeními? (poradnami, specialisty)

*Ano, spolupracujeme, většinou dle potřeby klienta.*

7. Používáte nějaké specifické metody a metodiky při práci s klienty?

*Při vyšetření používáme standardní postupy – anamnézu, rozhovor, pozorování, psychodiagnostické testy.*

8. Ověřila se Vám nějaká metoda (systém práce) – jaká a proč?

*Máme všichni komplexní výcvik v Gestapy psychoterapii, to doplňujeme podle našich zájmů i dalšími postupy. Gestalt psychoterapie nám vyhovuje svou účinností při léčbě psychických potíží, svou fenomenologickou podstatou, důrazem na dialog.*

9. Myslíte si, že způsob práce ve Vaší poradně je v něčem odlišný – výjimečný?

*Tak zejména úzkou spoluprací mezi psychologickou a psychiatrickou odborností, což by měla být samozřejmost, ale bohužel často chybí. Dále zaměřením na adiktologii.*

10. ....jak Vaše poradna funguje?

*Ambulantní péče, smluvní partner zdravotních pojišťoven.*

### **3. PORADENSTVÍ V OBLASTI ROZVOJE OSOBNOSTI – PORADNA ALENIA**

1. Jaké služby poskytujete svým klientům?

*Tak je to kineziologie, metoda ONE BRAIN, Systemické (rodinné) konstalace, Bachovy esence, Moravské květy, automatická kresba, Reiki, tematické semináře prožitkové např. pro ženy, prožitkové semináře, pravidelná setkání, psychoterapie – ze života.*

2. V jakém rozsahu poskytujete Vaše služby?

*Podle potřeby klienta a jeho rozhodnutí. Nemusí to být vždycky potřeba, on třeba si řekne, že nepřijde příště. Já jim to neříkám, oni sami nejlépe poznají, jestli chtějí přijít nebo ne. Já jim to doporučím a to rozhodnutí je na nich.*

3. Jaké systémy práce (způsoby práce – terapie) používáte při setkání s klientem?

*Já ty přesné názvy neznám, já používám vše intuitivně dle toho, co právě člověk potřebuje. Absolvovala jsem výcvik systemických konstalací u Jana Bílého v Praze od roku 2002, který je žákem R. R. Doetsche. V roce 2004 byl hostitelem a spoluorganizátorem semináře Berta Hellingera v Praze. Kineziologie – tu přivezla do Evropy američanka Carol Ann Hontz. Já jsem se metodu kineziologie One Brain učila v roce 2001 – 2002 u Ladislavy Fricové v Praze. Dále se zabývám terapií Bachova esence a Moravské květy. Jsou výborné.*

4. S jakými nejčastějšími problémy u Vás klienti vyhledávají pomoc?

*Problémy týkající se vztahů, a postojů sami k sobě, takže se svým sebevědomím, anebo s vlastní hodnotou, tím co se týká jich samotných. A pak i zdraví a s dětmi. Chodí spíš, že nemůžou sehnat práci a ještě závislosti, automaty, alkohol...Já jsem teďka byla zrovna na*

*semináři na alergie, takže mohu doporučit homeopatika. Já jsem si alergii vyléčila přes psychiku.*

5. Předáváte své klienty některým jiným poradnám nebo specialistům?

*Když to tak cítím a je to potřeba, tak jo. Jako třeba psychiatrům, ale i lékařům. Já třeba řeknu, běžte si udělat krevní testy, vyšetřit krev, jestli tam není nějaká bakterie nebo něco a tak. Takže je pošlu, ať si jde udělat vyšetření.*

6. Spolupracujete ještě s jinými zařízeními? (poradnami, specialisty)

*Tak vyloženě nespolupracuji, že bych měla navázanou spolupráci a nějaký kontakt. Ono to je totiž tak, že ti psychologové chodí ke mně do poradny.*

7. Používáte nějaké specifické metodiky a metody, při práci s klienty?

*Tak já při své práci hodně využívám svou intuici a své vnímání, nevím, jestli to je ono.*

8. Ověřila se vám nějaká metoda (systém práce) – jaká a proč?

*Hodně se používá hodně znalostí genetiky obličeje, co ti vypoví obličej, nebo svalové testy na rukách – pomocí rukou u kineziologie.*

9. Myslíte si, že způsob práce ve Vaší poradně je v něčem odlišný – výjimečný?

*Já to nedovedu posoudit, protože neznám práci těch druhých. Já pracuji tak jak to cítím, a jak to umím já, neznám práci druhých. Já se s nimi nesrovnávám. Pro mě je nejdůležitější odvést co nejlépe práci.*

10. ....jak Vaše poradna funguje?

*Já si myslím, že skvěle. Má práce mě plně naplňuje a mám dobrý pocit z úlevy mých klientů, kteří se ke mně stále vrací.*

#### **4. PEDAGOGICKO-PSYCHOLOGICKÁ PORADNA ZLÍN, LOUKY**

1. Jaké služby poskytujete svým klientům?

*Služby, které poskytujeme našim klientům, najdete na našich webových stránkách [www.ppporzl.cz](http://www.ppporzl.cz). Jedná se o tyto služby:*

*- pro předškolní věk – posouzení školní zralosti, schopnosti potřebných k nácvičku čtení a psaní u dětí s rizikem poruch učení, vyšetření laterality, odborná pomoc při řešení výchov-*

*ných problémů dítěte, forma skupinové práce s dětmi za přítomnosti jejich rodičů, individuální vedení dětí s rizikem poruch učení,*

*- pro mladší školní věk – diagnostická činnost, odborná pomoc při řešení výchovných a vzdělávacích problémů žáka, individuální vedení žáků s poruchami učení, odstranění grafomotorických obtíží, relaxační techniky pro úzkostlivé a nejisté děti, adaptační programy pro 1. ročníky ZŠ, rodinná psychoterapie,*

*- pro starší školní věk – diagnostické činnosti (intelektové předpoklady a osobnostní charakteristiky), pomoc při řešení výchovných a vzdělávacích problémů žáka, pohybové techniky pro děti s diagnózou ADHD, program zaměřený na rozvoj osobnosti (jak si porozumět), rodinná psychoterapie, poradenství při rozhodování o dalším studiu na SŠ, SOU, OU, U a VŠ,*

*- pro mládež ve věku 15 – 19 let – poradenství pro žáky, rodiče a pedagogy při výchovných a výukových potížích, učební styly pro studenty SŠ,*

*- prevence sociálně-patologických jevů*

*- aktivity pro pedagogy*

*- přednášková a osvětová činnost – besedy pro rodiče předškoláků v MŠ na téma školní zralost a pro učitele ZŠ a SŠ o problematice specifických poruch učení, přednášky pro žáky SŠ.*

2. V jakém rozsahu poskytujete Vaše služby?

*Služby poskytujeme dle potřeby našich klientů.*

3. Jaké systémy práce (způsoby práce – terapie) používáte při setkání s klientem?

*Kromě služeb, o kterých jsem mluvila v bodě č. 1 lze říci, že po diagnostice používáme nejčastěji individuální a rodinnou terapii. Individuální především tam, kde není zapotřebí zasahovat do systému rodiny, s celou rodinou pak pracujeme zejména u výchovných problémů. Co se týče skupinové terapie, tu vedeme aktuálně pouze rámci školních tříd, kde byly avizovány problémy, další práce ve skupině se týkají kurzu pro děti předškolního věku a jejich rodičů, zde se jedná spíše o edukaci, nikoli o klasickou terapii.*



4. S jakými nejčastějšími problémy u Vás klienti vyhledávají pomoc?

*Nejčastější problémy, vzhledem k charakteru našeho zařízení – „školské poradenské...“, se objevují klienti vesměs v souvislosti se školní problematikou, tj. pro podezření na SPU, výukové potíže a výchovné problémy, a to od vyrušování, zapomínání, projevy dětí apod., z MŠ přicházejí klienti nejvíce pro posouzení školní zralosti či pro výchovné potíže v MŠ, jako je nezvladatelnost, agresivita, hyperaktivita apod., v osmých a devátých třídách pak přicházejí děti k profesním testům. Co se týče středních škol, kromě školních problémů již uvedených se nejčastěji přidává také záškoláctví.*

5. Předáváte své klienty některým jiným poradnám nebo specialistům?

*Naše klienty předáváme jiným odborníkům dle povahy problému, nejčastěji se jedná o neurologii, psychiatrii či jiná SPC, jako kombinované vady, SPC pro mentálně postižené, SPC pro vady řeči aj.*

6. Spolupracujete ještě s jinými zařízeními?

*Spolupracujeme i s odbornými lékaři FN Brno, Praha aj., zejména pokud má dítě zdravotní problémy, které jej mohou ve škole i v běžném životě nějak limitovat. V případě podezření na užívání drog zase konzultujeme nebo přeposíláme klienty na daná pracoviště apod. Vždy tedy záleží na konkrétním problému a na tom, zda pro daný problém existuje specializované pracoviště nebo odborník zabývající se hlouběji příslušnou problematikou.*

7. Používáte nějaké specifické metodiky a metody, při práci s klienty?

*Tak jsou to především terapie individuální, rodinná, skupinová a diagnostika.*

8. Ověřila se Vám nějaká metoda (systém práce) – jaká a proč?

*Tak to je totéž, jak u otázky č. 7.*

9. Myslíte si, že způsob práce ve Vaší poradně je v něčem odlišný – výjimečný?

*Nemyslím si, že je naše zařízení s jinými v něčem výjimečné, snad jen v tom, že úzce spolupracujeme se školami, např. ve srovnání s psychiatrií či odbornými lékaři, kde je převaha spolupráce s rodiči dítěte. Odlišnost tkví už v samotné specializaci všech poradenských pracovišť (poradna pro rodinu, příslušná SPC aj).*

10. ....jak Vaše poradna funguje?

*Naše poradna funguje asi tímto způsobem: škola se souhlasem rodičů či samotní rodiče si u nás podají žádost o vyšetření nebo konzultaci, následuje opět podle povahy problému, diagnostika, rozhovor, rozbor problému s určením dalších opatření – terapie, reedukace, přeřazení na ZŠ praktickou, nasměrování k jinému specialistovi.... Dle potřeby konzultace na škole, za přítomnosti rodičů či bez nich, vždy však s jejich souhlasem. Další aktivity jsou uvedeny na webových stránkách, jako metodické konzultace pro učitele, besedy pro rodiče, žáky, práce se třídami, kurzy apod.*

## **5. PORADNA PRO RODINU, MANŽELSTVÍ A MEZILIDSKÉ VZTAHY, ZLÍN**

1. Jaké služby poskytujete klientům?

*Podle zákona o sociálních službách poskytuje Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy odborné sociální poradenství. Toto se dělí na činnosti – základní soc. poradenství - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – sociálně terapeutické činnosti – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*

*Druh služby je sociální poradenství. Forma služby je ambulantní. Typ služby je odborné sociální poradenství.*

2. V jakém rozsahu poskytujete Vaše služby?

*Služby poskytujeme ve dnech pondělí až pátek. 8.00 – 18.00 hodin - pondělí, úterý, středa, 8.00 – 16. 00 hodin – čtvrtek a 8.00 – 14.00 hodin – pátek.*

3. Jaké systémy práce (způsoby práce – terapie) používáte při setkání s klientem?

*Poskytujeme sociálně terapeutické činnosti, jako psychologické poradenství, sociální poradenství, sociální práci, psychoterapie, socioterapie, krizovou intervence, rodinná mediace, právní poradenství, psychologická diagnostika, skupinové aktivity, osvěta.....*

4. S jakými nejčastějšími problémy u Vás klienti vyhledávají pomoc?

*Manželské, rodinné a partnerské problémy, rozvodové a porozvodové potíže, psychologické potíže osob převážně neurotického charakteru, nejistota při volbě životního partnera, problémy osamělých rodičů-neúplná rodina, problémy rekonstruovaných rodin, problémy a psychické potíže v souvislosti s DN a jinou trestnou činností, osamělost, problémy při na-*

*vazování a udržení vztahů, Problémy rodin se zdravotně postiženým, nezaměstnaným či jinak hendikepovaným členem, náhlé životní události např. – úmrtí v rodině, vážná nemoc, živelná katastrofa, odchod partnera, exekuce.*

*Nejasnosti v právní problematice- dědictví, právo na majetek, bydlení, výživné, soudní vy-  
stěhování, exekuce.....*

5. Předáváte své klienty některým jiným poradnám nebo specialistům?

*Ano. Pokud nespádají do naší cílové skupiny.*

6. Spolupracujete ještě s jinými zařízeními? (poradnami, specialisty)

*Ano. Například: kliničtí psychologové, psychiatři, právníci, pracovníci obecních, měst-  
ských a krajských úřadů, pedagogicko-psychologické poradny, občanské poradny, Policie  
ČR, městská policie, školy atd.....*

7. Používáte nějaké specifické metodiky a metody, při práci s klienty?

*Nedokážu odpovědět, viz otázka 3. Vyloženě specifické nevím. Možná zajímavost – rodinná  
mediace, psychoterapie (ve směru jungiánském, gestalt, logoterapie).*

8. Ověřila se Vám nějaká metoda (systém práce) – jaká a proč?

*Obecně mohu říci, že nejlépe se vyplácí (ověřujeme si to opakovaně) dodržovat základní  
zásady práce s klienty – respekt a zachování lidské důstojnosti – respekt ke svobodné vůli  
jedince – pomoc je směřována k aktivizaci klienta – vychází se z potřeb klienta (ne našich)  
– pomoc je poskytována v náležité kvalitě.*

9. Myslíte si, že způsob práce ve Vaší poradně je v něčem odlišný – výjimečný?

*Výhodou je pestrost pracovníků v MRP – jak osobnostně, tak profesně.*

10. ....jak Vaše poradna funguje?

*Dobře:-)))*

*Príspevková organizace kraje s právní subjektivitou, bezplatná, ambulantní s možností  
anonymity.*

## **6. PSYCHOLOGICKÁ AMBULANCE ZLÍN, PaedDr.Mgr.OBRUČOVÁ YVONA**

1. Jaké služby poskytujeme klientům?

*Tak je to diagnostika a terapie dospělých a dětí od tří let, především zaměření na psychosomatické obtíže, ale i jiná problematika.*

2. V jakém rozsahu poskytujete Vaše služby?

*Ambulantní péče, klient se musí objednat. Diagnostika trvá dle potřeby dvě i více hodin. Zpravidla jedno terapeutické sezení zabere zhruba 60 minut.*

3. Jaké systémy práce (způsoby práce – terapie) používáte při setkání s klientem?

*Tak je to diagnostikovaný rozhovor, pozorování, u dětí hra, eventuálně další diagnostika dle potřeby, explorace výsledků, eventuálně dohodnutí rámce spolupráce, dále terapie dle povahy problému. Nejvíce pracuji v rámci systemické rodinné terapie, ale používám i jednotlivé metody jiných škol.*

4. S jakými nejčastějšími problémy u Vás klienti vyhledávají pomoc?

*Jsou to psychosomatické obtíže, deprese, úzkosti, poruchy příjmu potravy, u dětí výchovné obtíže různého typu například ADHD, experimenty s drogami, poruch chování. Problematika je dosti široká, vždy záleží na domluvě s klientem a na tom, zda má chuť a motivaci spolupracovat.*

5. Předáváte své klienty některým jiným poradnám nebo specialistům?

*Samozřejmě, pokud pracuji s celou rodinou, může některý člen požádat o individuální terapii někde jinde a zpravidla to domlouvám. Dále je to péče psychiatrická či jiná u lékařských specialistů, poradna pro rodinu a mezilidské vztahy, Pedagogicko-psychologická poradna, výukové potíže, orgány péče o dítě, zařízení pro ranou péči pro postižené děti a řada dalších.*

6. Spolupracujete ještě s jinými zařízeními? (poradnami, specialisty)

*Ano, spolupracujeme.*

7. Používáte nějaké specifické metodiky a metody při práci s klienty?

*Nevím, co je tím myšleno, ale používám zejména metody systemické terapie – v tom jsem také komplexně vycvičena, dále KBT postupy, hypnózu, metody transakční analýzy, gestalt postupy....*

8. Ověřila se Vám nějaká metoda (systém práce) – jaká a proč?

*Práce s celým rodinným systémem, symptom, který se vyskytne, tak ovlivňuje nejen jednotlivce, ale celý systém. Dostává jej do nerovnováhy a zároveň může mít také zakrývací úlohu – odvádí pozornost od jiných problémů.*

9. Myslíte si, že způsob práce ve Vaší poradně je v něčem odlišný – výjimečný?

*Ambulance je jediná v kraji zařazena do sítě psychosomatických pracovišť, preference práce s celou rodinou.*

10. ....jak Vaše poradna funguje?

*Jako ambulantní zařízení klinické psychologie, celotýdenní provoz a 1x týdně konziliární činnost pro dětské oddělení BKN. Klienti se objednávají telefonicky na určitou hodinu a den.*