



SOCIÁLNÍ PRÁCE A SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Projekt Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II

Období realizace projektu: 2016–2020

Tento Sešit je vydán a financován prostřednictvím projektu „Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II“, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003751. Projekt je součástí Operačního programu Zaměstnanost Evropského sociálního fondu a plynule navazuje na svého předchůdce stejného názvu.

V rámci projektu jsou realizovány níže uvedené klíčové aktivity:

Posílení kompetencí sociálních pracovníků

- Aktivita je zaměřena primárně na vytvoření prostoru pro odborné diskuse a zvyšování odborných kompetencí sociálních pracovníků. Jedná se hlavně o řešení odborných otázek a etických dilemat vyplývajících z každodenní praxe sociálních pracovníků a témata související s aktuálním rozvojem a inovacemi v sociální práci.
- Konference pořádané u příležitosti Světového dne sociální práce, odborné semináře, workshopy, Jarní/Podzimní škola sociální práce, vzdělávací program zaměřený na mediální dovednosti, zahraniční studijní cesty (Slovensko – Košice, Bratislava a Nitra).
- Odborná knihovna a studovna s možností zapůjčení mnoha tuzemských i zahraničních titulů.

Hlavní cíle:
podpora profesionalizace výkonu sociální práce v ČR a pozitivní propagace

Pilotní nastavení a ověření v oblasti profesního růstu sociálních pracovníků, v oblasti kvality a efektivity výkonu sociální práce a vytvoření databáze sociálních pracovníků

- V rámci této aktivity budou navrženy podmínky pro získání profesních stupňů specialista a všeobecně uznávaný odborník a to na úrovni klientské a neklientské.
- Bude vytvořen pilotní model Databáze sociálních pracovníků, který umožní registraci sociálních pracovníků, v rámci které současně dojde k ověření odborné způsobilosti sociálního pracovníka.
- Aktivita se věnuje také kvalitě v sociální práci a efektivitě výkonu sociální práce.

Cílová skupina:
sociální pracovníci,
nepřímo široká veřejnost

Osvěta/Mediální obraz sociální práce

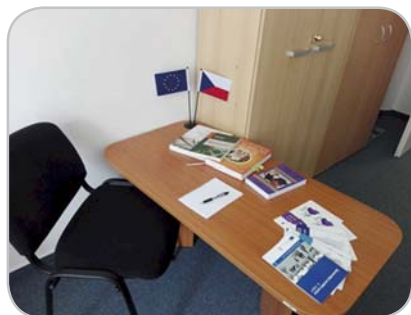
- Cílem aktivity je pozitivní propagace a osvěta sociální práce za účelem rozšíření povědomí o jejích možnostech, tj. o podpoře a pomoci, kterou sociální pracovník může a umí nabídnout klientovi (i potenciálnímu).
- V pravidelných intervalech jsou vydávány odborné články a publikace, které odrážejí činnosti projektu a zaměřují se na aktuální témata v oblasti výkonu sociální práce.
- Články:
 - na www.socialninovinky.cz
 - v elektronickém časopise Sociální práce/Sociální práca
 - v Listech sociální práce
- Sešity sociální práce
- Publikace ze zahraničních studijních cest
- Sborníky z konferencí
- Plakáty věnované historii sociální práce a osobnostem sociální práce z praxe
- Televizní a radiové spoty
- Videospoty

Evaluace projektu

- V rámci projektu bude vyhotovena evaluační studie s cílem zhodnotit dosažené výsledky a krátkodobé dopady. Evaluační aktivity a zpracování studie probíhají v průběhu celé realizace projektu.



Věříme, že pro Vás byl Sešit sociální práce užitečný a pokud o něj máte zájem i v tištěné podobě, můžete si pro něj zajít do naší **Odborné knihovny projektu**, kde je možnost zapůjčení odborných publikací. Knihovna nově sídlí na adrese Kartouzská 4, Praha 5 – Smíchov, 1. patro, kancelář č. 3 – na recepci Vás nasměrují. V knihovně naleznete spoustu zajímavých, jinak těžko dostupných titulů, týkajících se sociální práce. V minulém roce byla knihovna rozšířena o 42 odborných titulů! Seznam všech knih naleznete na webové stránce <http://www.budmeprofi.cz/knihovna/>. Prosíme Vás – čtenáře, abyste se před návštěvou ohlásili a oznámili přibližný čas, kdy Vás můžeme očekávat. Součástí odborné knihovny je nově také studovna, kterou můžete využít k prostudování publikací, zejména těch, které jsou určeny pouze k prezenčnímu zapůjčení.



Kontakt:

Mgr. Lucie Mičinová
(lucie.micinova@mpsv.cz, 770 147 943)

*Děkujeme
Váš tým Profíků II*

OBSAH

Informace o projektu	1
Úvodní slovo	6
Představení garanta	8
Úvod	9
KAPITOLA 1 / SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ S PŘÍHLÉDNUTÍM K POTŘEBÁM OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM	11
PhDr. et Mgr. Libor Novosád, Ph.D.	12
Úvod	13
Společný rámec a cíle poradenské pomoci	15
Odborné sociální poradenství pro osoby s postižením	16
Závěrem	20
KAPITOLA 2 / ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ PRO OSOBY, JEJICHŽ ZPŮSOB ŽIVOTA MŮŽE VÉST KE KONFLIKTŮM SE SPOLEČNOSTÍ	21
PhDr. Pavel Pěnkava, Ph.D.	22
Terminologické a legislativní ukotvení cílové skupiny	23
Rozdíly v základním a odborném sociálním poradenství	24
Shrnutí a doporučení	27
KAPITOLA 3 / SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ V MANŽELSKÉ A RODINNÉ PORADNĚ	29
Mgr. Jana Kotková	30
Krátký vhled do historie Poraden pro rodinu v ČR	31
Sociální práce v Poradně pro rodinu Jeseník	32
Kazuistika	37
KAPITOLA 4 / SOCIÁLNÍ PRÁCE S DLUŽNÍKY – SPECIFIKA PRÁCE DLUHOVÉHO PORADCE	39
Mgr. Tereza Ševčíková	40
Historie a současnost poskytování úvěrů v ČR	41
Sociální pracovník – dluhový poradce	43
Kazuistika	44
Závěr	46

KAPITOLA 5 – SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V OBČANSKÉ PORADNĚ	49
Mgr. Petra Skuhrová	50
Úvod/Sociální práce v občanské poradně	51
Principy občanského poradenství	52
Role pracovníka občanské poradny	53
Kazuistika	57
Hynek Kalvoda – Shrnutí a doporučení	59
Použitá literatura	64

Úvodní slovo



Vážení čtenáři,
je mi potěšením, že Vám mohu představit další vydání Sešitu sociální práce (dále jen „SSP“), který je jedním z výstupů projektu „Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II“. Předkládaný Sešit se zaměřuje na sociální poradenství a prezentuje příklady dobré praxe zkušených odborníků – sociálních pracovníků.

„Poradenství je základní službou v pomáhajících profesích všude tam, kde se snažíme podpořit člověka v aktivním zacházení s jeho nepříznivou životní situací a v řešení nastalých nebo hrozících nesnází a rizik. Jde také o proces, jenž vytváří podmínky pro osobní růst klientů a který především odstraňuje zábrany jejich osobnostního rozvoje, pomáhá jim řešit jejich problémy a zmírňovat stav životní nepohody.“ Od roku 2006 je upraveno zákonem číslo 108 o sociálních službách, který rozlišuje základní a odborné sociální poradenství. Počátky poradenství můžeme nalézt mezi 20. a 30. lety 20. století, kdy v americkém Bostonu vzniklo pracovní poradenství. Později bylo následováno např. pedagogicko-psychologickým poradenstvím. V České republice byly v té době zřizovány například poradny pro volbu povolání, městské sociální poradny, poradny pro matky a děti atd. Jejich vznik byl podmíněn jak situací ve společnosti, tak složitějšími nároky, které s sebou přinášel život běžnému občanovi. Dostupnost informací, kterou dnešní doba přináší, může na jedné straně pomoci při řešení jednotlivých problémů svépomocí, na druhé straně jsou však lidé často vystavováni naprosto novým a komplikovaným situacím. Snadno se tak může stát, že nám vlastní síly k řešení problému nestačí a pak se dostává na scénu sociální poradenství.

Předkládané příspěvky potvrzují, že sociální poradenství je rozmanitou oblastí sociální práce, vyžadující k výkonu kvalitní práce často vysoce erudovaného sociálního pracovníka. Prostřednictvím příkladů dobré praxe přibližuje tento Sešit sociální práce činnost nejen občanského a dluhového poradce, ale také sociálního pracovníka v rodinné poradně, na městském úřadě a nakonec také poradce věnujícího se osobám se zdravotním postižením, a jejich podstatnou roli v celém systému sociálních služeb.

Pevně věřím, že předkládaný text bude inspirativní pro Vaši vlastní každodenní praxi v práci s klientem. Zároveň vyjadřuji svůj obdiv, uznání a velkou podporu sociálním pracovníkům, kteří navzdory všem potížím vykonávají tak potřebnou a občas stále opomíjenou sociální práci.

Mgr. Bc. David Pospíšil, DiS.

ředitel Odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení
Ministerstvo práce a sociálních věcí

PŘEDSTAVENÍ GARANTA



Mgr. Hynek Kalvoda

Vystudoval obor sociální politika – sociální práce na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v magisterském programu. V současné době je předsedou výboru Asociace občanských poraden, kde se zabývá tvorbou analýz a připomínkování dokumentů k oblasti sociálních služeb a sociální politiky. Zároveň je také předsedou organizace Asociace sociálního poradenství, kde vytváří návrhy systémových koncepcí financování sociálních služeb, zejména odborného sociálního poradenství včetně nastavování vnitřních procedur pro řízení kvality

v odborném sociálním poradenství. V minulosti působil jako viceprezident a ředitel pro vnější vztahy Unie zaměstnavatelských svazů.

Mgr. Hynek Kalvoda má rovněž bohaté zkušenosti s tvorbou a implementací krátkodobých a střednědobých plánů a dalších strategických plánů organizace, na nichž se podílel ve funkci bývalého ředitele Asociace občanských poraden, odkud má také zkušenosti s financováním ze zdrojů dotací veřejné správy, Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu.

Jako odborný zaměstnanec Úřadu vlády ČR, odboru pro sociální začleňování v romských lokalitách, zpracovával odborná vyjádření, připomínky ke vznikající legislativě v souvislosti s dotacemi, národními granty a granty ze strukturálních fondů, vedl poradenství k vznikajícím projektům v sociálně vyloučených lokalitách. Působil v koordinační skupině komunitního plánování na Praze 7 a v pracovní skupině pro sociálně znevýhodněné a národnostní menšiny.

Úvod

Sedmé číslo Sešitu sociální práce je zaměřeno na téma sociální práce a sociální poradenství. O důležitosti a významu sociální práce není potřeba se šířeji rozepisovat. Sociální práci definuje Mezinárodní organizace sociálních pracovníků¹ takto: *“...praxe a akademická disciplína, která podporuje sociální změny a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí”*. Ve stejné definici je pak zmíněno, že sociální práce „ve spolupráci“ s dalšími teoretickými a vědeckými disciplínami: *“...zapojuje lidi a struktury, aby řešily životní problémy a zlepšily blahobyt”*. Pokud bych měl zmínit jen hlavní roli sociální práce, domnívám se, že hlavní výstupy sociální práce (pro společnost) a také v praxi sociálních služeb vedou ke zmírňování sociálního napětí ve společnosti a mezi jednotlivými sociálními skupinami. Jsem přesvědčen o tom, že pokud by sociální práce nebyla v České republice podporována, vedlo by to k růstu sociálního napětí, ke zvyšování kriminality a nezaměstnanosti, bezdomovectví, ale také k růstu chudoby u některých ohrožených skupin obyvatel. Sociální práce pomáhá zlepšovat také vztahy v rodinách, mezi sousedy (zvláště pokud jsou např. jiného zaměření – mají jiné životní hodnoty, odlišné morální založení, rozdílný majetek či např. odlišnou etnicitu).

Podstatnou součástí sociální práce je sociální poradenství, upravené v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (dále jen zákon o sociálních službách), ve znění pozdějších novelizací, který upravuje jak základní sociální poradenství, tak odborné sociální poradenství. Ti sociální pracovníci, kteří poskytují základní či odborné sociální poradenství samozřejmě využívají více metod sociální práce a silnou roli mezi těmito metodami hraje strukturovaný rozhovor. V jeho rámci se odehrávají v sociálním poradenství nejdůležitější interakce mezi klientem sociální služby a poradkyní/poradcem. Rozhovor a jeho různé podoby, komunikace v sociálních službách a spolupráce mezi jednotlivými sociálními službami se stávají také důležitou součástí příspěvků jednotlivých autorů tohoto čísla Sešitu sociální práce.

Jednotlivé příspěvky autorů jsou zvoleny tak, aby reflektovaly pestrost sociální práce a rozmanitost sociálního poradenství. V těchto příspěvcích by se měla objevit také odlišnost práce s jednotlivými sociálními problémy a různými skupinami klientů.

1. International Federation of Social Work. *IFSW* [online]. [cit. 2019-10-18]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/>.



KAPITOLA 1

**SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ
S PŘÍHLÉDNUTÍM K POTŘEBÁM OSOB
SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM**

SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ S PŘIHLÉDNUTÍM K POTŘEBÁM OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM



PhDr. et Mgr. Libor Novosád, Ph.D.

PhDr. Libor Novosád, Ph.D. studoval obory související se speciální pedagogikou. Po ukončení rozšiřujícího studia psychologie pro speciální pedagogy na Katedře psychologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze se věnoval pedagogické práci, v poslední době zejména na Cyrilometodějské teologické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci na Katedře křesťanské sociální práce či na Masarykově univerzitě, Fakultě sociálních studií, na Katedře sociální politiky a sociální práce. Ve svém článku se věnuje teoretickému rámci sociálního poradenství a dále popisuje specifika odborného sociálního poradenství pro lidi se zdravotním postižením. Věnuje se také tomu, co osoby s postižením a neformální pečující v poradenství potřebují. Dále pan doktor zmiňuje také kvalitativní stránku poradenství pro osoby se zdravotním postižením.

Úvod

Společenské proměny a jejich dopad na život lidí, kteří se ocitají v nepříznivé životní situaci, kladou vysoké nároky na lidskou vyzrálou, erudici a dovednosti sociálních pracovníků, působících v sociálním poradenství. Proto je nedílnou součástí jejich profesní dráhy celoživotní vzdělávání průběžně aktualizující a rozvíjející jejich odborný potenciál. Seneca říká: „*Vadou těla se duše nezohaví, krásou duše se zdobí i tělo*“. S hlubokým dějinným předstihem tím zcela lapidárně vyjadřuje moderní přístupy k lidem se zdravotními postiženími. Vztah k nim není „něčím o nich“. Je o nás, protože postojíme majoritně společnosti k lidem, kteří mají nějaký zdravotní problém, omezení, nesnáze a současně řeší obtížnou životní situaci, reflektují kulturnost a morální vyspělost celé společnosti.

Sociální poradenství lze považovat jak za sociální službu, tak za klíčovou formu případové sociální práce. Na jakoukoli nepříznivou životní situaci člověka se vztahují obecné zákonitosti, příčiny a důsledky. Faktory osobní i sociální se prolínají tak, jak se vyvíjí každý životní osud, tak, jak je každý z nás v individuální míře schopen akceptovat životní nároky, nést odpovědnost za sebe i druhé a přizpůsobovat se okolnostem i proměnám životních podmínek.

Sociální poradenství

Nejobecnější cíl poradenství tkví v pomoci lidem v obtížné životní situaci, které nemohou čelit vlastními silami. Drapela² popisuje poradenství jako „preventivní proces, který vytváří podmínky pro osobní růst klientů a jako proces nápravný, který především odstraňuje zábrany osobnostního rozvoje u klientů a pomáhá jim řešit jejich problémy“. Sociální poradenství je základní službou v pomáhajících profesích/oborech všude tam, kde se snažíme podpořit člověka v aktivním zacházení s jeho nepříznivou životní situací, jejím zvládnutím a řešení nastalých nesnází. „Poradenství můžeme vymezit jako proces, při kterém profesionál poskytuje druhému člověku (páru, rodině, skupině) ve vztahu partnerské spolupráce při řešení problému informace, rady, vedení a podporu přiměřeně k (nepříznivé) životní situaci člověka, jeho životním cílům a potřebám tak, aby se zlepšila schopnost jedince (páru, rodiny, skupiny) se ve své životní situaci orientovat a na základě využití vlastních sil a zdrojů okolí ji co nejlépe řešit nebo přijmout rozhodnutí včetně přijetí zodpovědnosti za důsledky svého rozhodnutí.“³

Oldřich Matoušek rozlišuje poradenství:⁴

- v užším smyslu, tj. poskytování informací, které si klient vyžádá a které potřebuje k řešení jeho problému;

2. DRAPELA, V. J.; HRABAL, V. a kol. *Vybrané poradenské směry: teorie a strategie*. Praha: Univerzita Karlova, 1995.

3. BAŠTEČKÁ Bohumila. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001.

4. MATOUŠEK, Oldřich; KOLÁČKOVÁ, Jana; KODYMOVÁ, Pavla. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2001.

- v širším smyslu, takto chápané poradenství umožňuje navíc klientovi prozkoumat své přednosti i slabiny a nalézt účinné strategie ke zlepšení jeho života;
- v nejširším smyslu, cílem poradenství může být i získání nového pohledu na sebe i druhé lidi a získání nových potřebných dovedností.

„Poradenství jako takové je silným nástrojem a poradce je osobou, která může život svých klientů od základu změnit. Záleží to na způsobu podání informací, jejich selekci, interpretaci, vůli a ochotě klientů dané informace využít. Důležitá je rovněž vstřícnost a efektivní spolupráce odborníků z různých oborů. Společným cílem všech poradenských směrů je pomoc klientovi, která spočívá hlavně v podpoře růstu, rozvoje, zralosti a lepšího uplatnění klienta tak, aby se efektivněji orientoval ve světě a vyrovnával se životem.“⁵

Poradenská podpora může nastartovat potřebné změny a tím výrazně pozitivně ovlivnit kvalitu života jakkoliv znevýhodněného člověka. Naopak nevhodně vedená poradenská strategie, netaktní či předpojaté jednání nebo neaktuální rada může klienta dlouhodobě poškodit a odradit jej od dalšího vyhledávání pomoci. To samozřejmě klade vysoké nároky na lidskou či osobnostní a odbornou vybavenost poradenských sociálních pracovníků. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 sb. rozlišuje dvě úrovně poradenské pomoci:

1. Základní sociální poradenství, které je integrální součástí všech druhů v zákoně definovaných sociálních služeb.
2. Odborné sociální poradenství, zahrnující občanské poradny, manželské a rodinné poradny, sociální práci s osobami společensky nepřizpůsobenými, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, sociálně právní poradenství pro osoby se zdravotním postižením a seniory. Tato služba mj. obsahuje poradenství, poskytnutí informace, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti, vzdělávací a aktivizační služby, pomoc při prosazování práv a zájmů. V rámci toho může být poradenská pomoc:
 - a) formou podpory, která pomoc či podpůrné aktivity zahajuje a zprostředkovává, tj. občan se obrací na pracovníka – „poradce“, když se ocitá v obtížné situaci a neví, jak ji řešit;
 - b) občan sice má konkrétnější představu, jak svoji situaci řešit – tedy např. ví, kterou sociální službu, dávku nebo zdravotně-sociální péči by potřeboval, ale není schopen se orientovat v kompetencích jednotlivých institucí a vyžadovaných administrativně-byrokratických či posuzovacích a rozhodovacích činnostech, proto přesně nezná optimální postup vedoucí k získání pomoci;
 - c) propojujícím prvkem, integruje jednotlivé kroky (etapy) řešení klientovy svízelné situace, pomáhá mu při volbě možných řešení, provází ho delší dobu a podporuje ho při osamostatňování i při obnově nebo navazování pozitivních sociálních vztahů. Zde je také zřejmý vztah k ucelené (koordinované) rehabilitaci.

5. GABURA Ján; PRUŽIŇSKÁ Jana. *Poradenský proces*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995.

Mezinárodní etický kodex sociální práce IFSW⁶ uvádí: „*Sociální pracovníci podporují a chrání fyzickou, duševní, emocionální a duchovní integritu a blaho každého člověka*“. Vedle etických principů je v přístupu ke klientům kladem důraz na „existenciální senzitivitu“, která předpokládá individualizaci, nehodnotící postoj, respekt vůči právu na sebeurčení, zachovávání důvěrnosti vztahu, kontrolovanou emoční angažovanost, vyjadřování pocitů, akceptaci, zmocňování a podporu autonomie.⁷

Společný rámec a cíle poradenské pomoci

Drapela⁸ definuje obecné cíle poradenské práce takto:

- „pomoc klientovi, rozpoznat příčiny problému a realisticky jej začít řešit;
- pomoc klientovi při přijetí svobodného rozhodnutí i jeho důsledků;
- pomoc klientovi ujasnit krátkodobé i dlouhodobé osobní cíle a jejich případná modifikace;
- umožnění lepšího sebepoznání, poznání vlastních slabín i předností;
- dosažení kladného sebehodnocení, rozvíjení schopností důvěřovat sobě i ostatním.“

Přičemž reflexe životní situace klienta je prvním a nezbytným krokem k volbě takových cílů a metod intervence, které mohou přispět ke změně životní situace klienta, posílí jeho schopnost zvládat požadavky prostředí a přispět tak k obnovení, zlepšení nebo přinejmenším udržení jeho osobního a sociálního fungování.

Co je smyslem („intervence“) podpory?

- změna situace,
- zlepšení sociálního a osobního fungování,
- podpora obousměrně pozitivních vztahů osoba vs. komunita,
- nalezení, využití a rozvoj veřejných i osobních zdrojů,
- podpora při zvládání obtížných situací, seberozvoj,
- zvýšení nezávislosti, vedení ke svépomoci.

Co je nezbytné pro efekt, validitu pomoci a podpory?

- Umět klienta vyslechnout i akceptovat jeho pocity, hodnoty a optiku náhledu na problémovou situaci, ozřejmit si příčinné souvislosti a také rizika, k nimž neřešený problém povede.
- Rozebrat s klientem kořeny, podstatu a zřejmě i skryté souvislosti problému, poznat kontext a genezi jeho životního příběhu („jít cestou příběhu“).

6. Podle NEČASOVÉ: Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy. *Sociální práce/Sociální práce*, Brno: ASVSP, 4/2004, str. 31–34.

7. Podle NAVRÁTILA, P.; NAVRÁTILOVÉ, J. Postmodernita jako prostor pro existenciálně citlivou sociální práci. *Sociální práce/Sociální práce*, Brno: ASVSP, 4/2008, str. 124–134.

8. DRAPELA, J. V. aj. *Vybrané poradenské směry: teorie a strategie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1995.

- Pomoci klientovi k reflexi jeho problému, nastavit mu zrcadlo, tzn. podpořit ho v tom, aby se na problém podíval „zvenku“, z pozice nestranného pozorovatele, což může přispět k racionalizaci jeho postoje ke vzniku a vývoji problému i možnostem řešení.
- Podpořit klienta při detekci a formulaci vlastních možností (potenciálu) i dostupných zdrojů a definování způsobů řešení jeho situace.
- Vymezit, co může udělat klient a v čem potřebuje pomoc, podporu, doprovázení od poradce. To znamená domluvit se na tom co, kdo, v součinnosti s kým, kde, kdy, resp. odkdy – dokdy, jak, proč, popř. s jakým výsledkem udělá.

Motivačním a evaluačním nástrojem může být rozfázování, vyhodnocování dílčích kroků/cílů, co a proč se podařilo/nepodařilo, co je třeba dělat jinak atd.

Odborné sociální poradenství pro osoby s postižením

„K osobám se zdravotním postižením patří ty, které mají dlouhodobé, většinou celoživotní, fyzické, mentální (intelektové), duševní nebo smyslové postižení, které v interakci s různými překážkami může bránit jejich plné a efektivní účasti ve společnosti rovnocenně s ostatními“ (Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením).⁹ Pro veřejnost mohou být zdravotní specifika i společenská pozice osob se zdravotním postižením (OZP) poněkud nejasná – nejsou totiž zdraví a nikdy zcela zdraví, resp. běžně fyzicky zdatní a nepostižení přes veškerou snahu nebudou, ani nejsou nemocní (kupř. slepotu, hluchotu, spastickou či nefunkční končetinu nelze považovat za nemoc). Orgánové nebo funkční poškození a jeho dopady lze léčebnými prostředky (a popř. kompenzačními pomůckami) u těchto občanů zmírnit, redukovat či upravit, ale nelze jej úplně vyléčit, resp. normalizovat či výrazně zlepšit stav postiženého.

Odborné sociální poradenství definujeme jako komplex poradenských služeb určených specifickým skupinám jedinců, kteří jsou znevýhodněni zdravotně i sociálně, a jejichž primární nemoc, postižení, dysfunkce má dlouhodobý nebo trvalý charakter, a jimž hrozí vznik sekundárního handicapu, jsou ve svízelné či rizikové situaci, mají narušené sociální fungování a mohou se nacházet ve stavu životní nepohody a sociálního vyloučení. Jedním z klíčových principů poradenství pro OZP je snaha o „posuny“ od péče k pomoci, podpoře, doprovázení až k svépomoci, autonomii, sebeurčení, tj. od závislosti k reálně dosažitelné „nezávislosti“ a využití vlastního potenciálu. Aby se toto mohlo podařit, je nutné klienta aktivovat a motivovat, protože *„bez toho, aby klient vložil své síly a svou energii do procesu změn, k žádné změně nedojde. Poradenství může u klienta dosáhnout změny jen tak, že aktivuje jeho pohotovost ke změně“*.¹⁰

9. Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením, OSN 2006.

10. KOŠČO, Jozef et al. *Poradenská psychológia*. 1. vyd. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1987.

Potřeby osob s postižením a neformálních pečujících (NFP) v rámci poradenství

Z analýzy obsahu a frekvence klientských dotazů či „zakázek“ (v letech 2015–2019) vyplynulo, že nejčastější zájem osob se zdravotním postižením a neformálních pečujících se týká sociálních dávek, příspěvků a průkazů pro OZP, sociálních služeb (typologie, dostupnost, kvalita), invalidních důchodů, peer zkušeností (sdílení a předávání informací a kontaktů), kompenzačních aj. pomůcek, zaměstnávání, advokace práv a správního řízení. Dále sem patří řešení bezbariérovosti prostředí, možnosti vzdělávání a rekvalifikace, bezbariérová doprava, sociální kontakty (seznamování se, volnočasová či zájmová činnost, kulturní aj. využití), nouzové životní situace vč. problematiky bydlení, zadlužení či spotřebitelských sporů, podpora osob v procesu transformace rezidenčních služeb, fundraising atd. Na základě toho lze mj. říci, že:

1. OZP a NFP místy nemají dostatečnou informační podporu, ani flexibilní faktickou pomoc ze strany obcí, ÚP, OSSZ aj. subjektů.
2. OZP a NFP potřebují mj. vědět a pocítovat:
 - že na „to“ (problém) a v „tom“ (situaci) nejsou sami,
 - jak mohou postupovat,
 - kam a na koho se mohou obrátit,
 - jaké jsou možnosti řešení (z čeho si mohou vybírat, jaké mají jednotlivé možnosti, klady a rizika),
 - co je čeká (co budou muset udělat, co nebo jaký postup bude následovat),
 - co jim nabízí formální (veřejná správa, veřejný sektor) i neformální (NNO, dobrovolnictví, sdílení zkušeností aj.) nástroje pomoci a podpory.

Schopnost pohybu, orientace, vnímání, komunikace a myšlení, která je v různé míře u OZP poškozena, přímo působí na socializaci člověka i na vývoj jeho osobnosti a celistvé fungování. To bezprostředně ovlivňuje:

- samostatnost, sebeurčení, seberealizaci, seberozvoj,
- schopnost prožívat a spoluprožívat,
- schopnost sdružovat se, kooperovat a vyvíjet cílenou, smysluplnou aktivitu (pracovat, studovat, pěstovat své zájmy atd.),
- aktivní občanství, podílet se na komunitních aktivitách ap., využívat veřejné zdroje,
- funkční vztahy s blízkými lidmi a mít uspokojivý osobní život,
- ekonomickou aktivitu, zabezpečovat své potřeby,
- žít v souladu s hodnotami, které jsou pro něho důležité, a se svými možnostmi a prostředím,
- přizpůsobování měnícím se podmínkám, nárokům a očekáváním, flexibilita / adaptabilita.

V těchto i dalších relevantních oblastech, které určují obsah, formu, rozsah a intenzitu péče, má poradenství a koordinace podpory klíčový význam pro OZP, neboť jim pomáhá zpřístupňovat a realizovat postižením znesnadněné či omezené aktivity v jejich

osobní, sociální i existenciální dimenzi. Tím omezuje depriviční, frustrační a desintegrční dopady funkční nebo orgánové poruchy, chronické nemoci či zdravotního postižení a riziko devalvace celkové kvality života. K tomu je žádoucí implementace těchto „zásad“:

- Pracovník by měl usilovat o to, aby klienti chápali, že něco nevědět, neumět, „necítit se na to“ není nic nenormálního, nedůstojného, a že vyhledání pomoci není znak „neschopnosti“ či nevládní. S tím souvisí posilování „odvahy“ a vůle klientů ke kontaktování pomoci a jejich motivování k hledání a realizaci řešení svého problému.
- Člověk je na prvním místě (person in first), nebudte direktivní a respektujte přání i hodnoty klienta.
- Vyjasňujte role pomáhajícího a klienta a vaše vzájemná očekávání.
- Vytvářejte partnerství dvou rovnoprávných občanů (OZP je „expertem“ na svůj život a své potřeby – byť někdy potřebuje podporu či doprovázení).
- Předcházejte nedorozuměním a ověřte si, že si rozumíte (nedomýšlejte si, nepředpokládejte, vyjasňujte si navzájem atp.).
- Nediňte se, OZP mohou dělat běžné věci neobvyklým způsobem.
- Nestresujte netrpělivostí, suverénním usuzováním, unáhleným vyslovováním závěrů.
- Snažte se zjistit, co pro OZP z postižení vyplývá pro jeho život; hodnotte člověka, ne tělo a jeho „projevy“ (resp. to, co vidíte), předcházejte „haló efektu“.
- Komunikujte s OZP, ne s doprovodem.
- Horlivá pomoc ponižuje, pomáhejte respektujícím způsobem – ptejte se.
- Nevyvolávejte obavy z nezdaru, usilujte o úspěch, ale nezveličujte jej, neboť to vede ke klamnému očekávání, že OZP překonají všechny dopady postižení.
- Respektujte autonomii v rozhodování, poskytněte orientaci a informace, nerozhoďte sami, naopak posilujte kompetence klienta.

Kvalitativní aspekty a jejich hodnocení v poradenství

Jak a čím měřit kvalitu poradenské pomoci OZP? Očekávanými a potřebami klienta? Čím tedy je/může být měřena kvalita v poradenství:

- dostupností (místní, dopravní, bezbariérová, finanční, kapacitní...),
- včasností (tady a teď v návaznosti na aktuální stav/situaci/potřebu),
- spravedlností (pro každého bez rozdílu),
- srozumitelností a přiměřeností,
- účelností, efektivitou,
- komplexností a systematickostí/soustavností,
- flexibilitou (reaguje na okolnosti a kontext proměnlivé situace klienta),
- vyrovnaným poměrem náklady vs. „výkon“,
- zpětnovazebně podloženou a subjektivně vnímanou spokojeností klienta,
- reflektováním Standardů kvality v sociálních službách (SKSS),
- personálním i materiálním zabezpečením poradenské služby.

Čím lze měřit/hodnotit kvalitu života

Podle definice Světové zdravotnické organizace (WHO) je kvalita života „subjektivní vnímání vlastní životní situace ve vztahu ke kultuře, k systému hodnot, životním cílům, očekáváním a běžným zvyklostem.“¹¹ Podle Bártlové¹² je „Kvalita života (dle WHO) to, jak jedinec vnímá své postavení ve světě v kontextu kultury a hodnotových systémů, v nichž žije, a ve vztahu ke svým cílům, očekáváním, životnímu stylu a zájmům“. Zahrnuje:

- subjektivní pocit pohody, spokojenosti, cítění se dobře („well being“),
- objektivní schopnost fungovat v každodenním životě, pečovat o sebe a zastávat sociální role adekvátní věku a možnostem,
- dostupnost vnějších zdrojů materiální povahy a sociální podpory,
- dobré životní podmínky, neomezení žádoucích aktivit, pocit štěstí a perspektivy.“

S tím souvisí i podpora životní spokojenosti, která „představuje mezioborové pojetí obsahující duševní a duchovní zdraví, tělesnou pohodu a sociální oporu“, což odpovídá holistickému pojetí lidského zdraví dle WHO. Podstatné také je, zda klient vidí či pociťuje smysl svého života, jenž spokojenost i pocit štěstí podmiňuje.

Možná diverzita v hodnocení kvality poradenské služby:

- a)** subjektivní = spokojený klient (má větší pocit jistoty a bezpečí, cítí zájem, podporu, změny, rozvoj, jsou uspokojeny jeho potřeby, zlepšena situace/vyřešen problém, je kompetentnější /zmocněnější – mj. ví „co a jak“...);
- b)** objektivní = spokojená „společnost“, pozitivní sociální „klíma“, efektivní využití veřejných zdrojů, prevence diskriminace, sociálního vyloučení a chudoby, zmírnění závislosti na službách a dávkách (výdaje, kapacita).

Hodnocení kvality lze provádět mj. ve vztahu k určitým kritériím (např. SKSS, Etický kodex, Maslowova hierarchie lidských potřeb) či referenčnímu rámci (např. klient a jeho stav/situace „před“ a „po“). Lze tedy říci, že kvalita života je sice subjektivní, avšak objektivně ovlivnitelný parametr, jenž zahrnuje dobré životní podmínky, uspokojování fyzických, psychických a spirituálních potřeb, neomezení žádoucích aktivit, vědomí smyslu života a pocit štěstí či životní pohody (life well being). S tím souvisí i podpora životní spokojenosti, která „představuje mezioborové pojetí obsahující duševní a duchovní zdraví, tělesnou pohodu a sociální oporu.“¹³

11. World Health Organization. 2019. Dostupné z: <https://www.who.int>.

12. BÁRTLOVÁ, Sylva. *Sociologie medicíny a zdravotnictví*. 6., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2005.

13. BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Klinická psychologie v praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003.

Závěrem

Občanská společnost i moderní pojetí sociálních služeb deklaruje občanům možnost, resp. právo volby takové služby, která svojí povahou, formou, obsahem, dostupností atd. odpovídá představám, možnostem a potřebám občana (OZP) v obtížné či rizikové životní situaci. K tomu může pomoci kvalifikované poradenství, funkčně reflektující koncepty koordinované rehabilitace a sociálního fungování a saturující často problematické propojení mezi zdravotní a sociální péčí i dalšími formami podpory OZP. Efektivní kvalifikované poradenství může být podmíněno funkční gramotností klienta. V této souvislosti chápeme sociální, resp. funkční gramotnost jako dovednost nejen číst, psát a počítat (trivium), ale také se orientovat ve společnosti a jejích institucích, ovládat normy mezilidského soužití, chápat legislativní rámec i sociální kontext občanství, s porozuměním vyplnit formulář, zformulovat písemnou žádost apod.

Bez ohledu na formu poradenského kontaktu (face to face vs. online) lze říci, že klíčovými cíli této podpory OZP a NFP jsou podpora jejich osobního a sociálního fungování, ochrana před diskriminací, prevence i řešení sociálního vyloučení, saturace oprávněných zájmů a potřeb, podpora autonomie a posilování i rozvoj kompetencí „pro život“. Sem tedy patří i pomoc OZP při řešení situací, které jsou vlivem jejich nemoci či postižení omezující, nepřiměřeně zatěžující až rizikové a způsobující nerovné postavení vůči lidem bez postižení. Sociální poradenství by se nemělo zužovat jen na tzv. expertní přístup, tj. na rady a odpovídání na dotazy (na „to“), ale mělo by reagovat na celkovou situaci klienta a její širší souvislosti.



KAPITOLA 2

**ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ PRO OSOBY,
JEJICHŽ ZPŮSOB ŽIVOTA MŮŽE VÉST
KE KONFLIKTŮM SE SPOLEČNOSTÍ**

ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ PRO OSOBY, JEJICHŽ ZPŮSOB ŽIVOTA MŮŽE VÉST KE KONFLIKTŮM SE SPOLEČNOSTÍ



PhDr. Pavel Pěnkava, Ph.D.

PhDr. Pavel Pěnkava, PhD. po studiu na Univerzitě Hradec Králové vystudoval doktorandské studium na Katedře sociologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze. Přes 25 let působí jako sociální pracovník – sociální kurátor, v současné době pracuje jako vedoucí Oddělení sociální prevence a jako koordinátor pro osoby společensky nepřízpůsobivé při Úřadu městské části na Praze 1. Zároveň je odborným asistentem na Evangelické teologické fakultě Univerzity Karlovy v Praze na Katedře pastorační a sociální práce. Ve svém článku se zabývá odborným sociálním poradenstvím s lidmi, jejichž způsob života může vést ke konfliktům se společností. Kromě popisu vlastní práce s cílovou skupinou se autor ve svém příspěvku zabývá také terminologickým a legislativním ukotvením cílové skupiny.

Terminologické a legislativní ukotvení cílové skupiny

Sociální poradenství je činnost sociálního pracovníka podle § 109 zákona o sociálních službách. V oblasti sociálních služeb využívaná pro pomoc osobám, kterým hrozí nebo jsou již sociálně vyloučené v důsledku sociálně deviantního chování a nepříznivé životní situace. Jedná se o skupinu činností, které zákon o sociálních službách označuje jako služby sociální prevence. Sociální služby tohoto charakteru zřizuje a ve velké míře poskytuje stát (státní správa), dále krajské a obecní samosprávy, církve a církevní organizace a v neposlední řadě nestátní neziskové organizace. Tyto služby můžeme různým způsobem dělit na terénní a ambulantní, zaměřené pouze na vybrané oblasti uspokojování potřeb klientů nebo komplexní nabídku, na spolupráci průběžnou nebo dočasnou a v neposlední řadě na anonymní a neanonymní.¹⁴

Právní rámec označení této skupiny vychází ze zákona o sociálních službách, podle § 92 písm. b), kde se jedná o osoby, jejichž způsob života může vést ke konfliktům se společností¹⁵, dále v zákoně č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi v § 2 odst. 6 písm. a–d), kde se jedná o osoby:

- a) propuštěné z výkonu zabezpečovací detence, z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody, nebo
- b) po ukončení léčby chorobných závislostí, osoby propuštěné z psychiatrických nemocnic, nebo
- c) propuštěné ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti, respektive v 19 letech, nebo
- d) které nemají uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že jsou osobami bez příštřeší.¹⁶

Výše vyjmenované cílové skupiny představují základní okruhy situací, ve kterých se občan může ocitnout a stát mu prostřednictvím sociálního poradenství nabízí odbornou pomoc. Zároveň legislativně zajišťuje oprávněný nárok na základní pomoc v jakékoliv rizikové situaci proto, aby tím mohlo být preventivně předejito problémům anebo jejich eskalaci. Stát se rovněž tímto způsobem hlásí k zodpovědnosti za nabídku pomoci skupinám v příslušné legislativě blíže nespécifikovaným (např. nediagnostikované psychotické osoby, dále osobám s epilepsií vykazující duševní poruchy a jiné) a k řešení druhu sociálních událostí. Tuto základní formu činnosti sociálního pracovníka zajišťují obce s rozšířenou působností (ORP) při výkonu státní správy v přenesené působnosti,

14. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Zákony pro lidi* [on-line]. Dostupné z: www.zakonyprolidi.cz.

15. tamtéž

16. Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. In: *Zákony pro lidi* [on-line]. Dostupné z: www.zakonyprolidi.cz.

neboli obce III. stupně a personálně sociální pracovník – sociální kurátor. Sociální kurátoři tak působí na všech 227 ORP, čímž vytvářejí plošnou síť sociální prevence. Systém doplňuje sociální poradenství poskytované příspěvkovými organizacemi krajských a obecních samospráv, církevních organizací a v neposlední řadě nestátních neziskových organizací. Tento příspěvek se nevěnuje sociálnímu poradenství, jež je včleněno do dalších resortních a meziresortních služeb, jako je například odborné sociální poradenství v adiktologických službách, zdravotně sociálních službách ve zdravotnických zařízeních, domech na půl cesty nebo v rámci programu zacházení Vězeňské služby České republiky a dalších komplexních systémů.

Rozdíly v základním a odborném sociálním poradenství

Poskytování základního a odborného sociálního poradenství

V rámci základního sociálního poradenství sociální pracovník poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Podle § 3 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, se jedná o:

- a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby: sociální pracovník především klientovi poskytuje informace potřebné k řešení jeho problému (např. o možnostech ubytování, způsobech vyřizování osobních dokladů apod.), nabízí mu možnosti řešení či zmírnění jeho nepříznivé sociální situace a nastiňuje varianty možného vývoje situace při jejím neřešení;
- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb uživatelů a informace o jiných formách pomoci (např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi), informace o dalších sociálních službách, aktivitách a možných zdrojích pomoci;
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech uživatele, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě;
- d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o klienta, a to jak ve formě péče o osobu ve společné domácnosti, tak ve smyslu zájmu o řešení jeho situace.¹⁷

V rámci odborného sociálního poradenství podle § 4 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, sociální pracovník poskytuje:

- a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zejm. zprostředkování na-

17. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Zákony pro lidi* [on-line]. Dostupné z: www.zakonyprolidi.cz.

vazujících služeb a kontaktů (může se jednat o doprovázení či asistenci při vyřizování na úřadech apod. či pomoc při zprostředkování kontaktu na zájmové a podpůrné skupiny).

- b)** Sociálně terapeutické činnosti, jako je poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání. (V rámci sociálně terapeutické činnosti se zaměřuje na obnovení vztahu klientů s jejich okolím, jejich praktických schopností a dovedností. Podporuje nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, při získávání zaměstnání. Poskytuje informace o rizicích spojených se současným způsobem života.)

Metodické prostředky sociální terapie:

- poskytnout klientovi oporu, projevit zájem o klientův problém, viditelná snaha pomoci a porozumět, dát najevo důvěru v klientovy schopnosti, motivovat klienta ke změně, uklidnit,
 - přímý vliv pracovníka na klienta – poskytování rady,
 - pomoc prostřednictvím katarze či ventilace citů a emocí, vytvoření bezpečného prostředí pro klienta, dát volný průběh citům,
 - rozhovor s klientem, aby se mohl zamyslet nad příčinami, které utvářely jeho osobní situaci,
 - pomoc klientovi zamyslet se nad dynamikou schémat vlastního chování, nad vnitřními důvody jeho chování a jeho reakcí,
 - pomoc klientovi zamyslet se nad vývojem jeho schémat v chování a jejich vztah k minulosti.
- c)** Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – například v případě potřeby jedná s referenty jednotlivých úřadů (př. bytový odbor), vyjednává se zaměstnavatelem, doprovází klienty apod., podporuje obnovení či upevnění kontaktu klienta s jeho přirozeným prostředím (např. při návratu z VTOS).¹⁸

Sociální poradenství jako účinná ochrana společnosti před nežádoucími jevy

Sociální práce si doposud jako společenskovední obor u veřejnosti nezískala vysoký respekt a uznání. Většina občanů netuší, co je konkrétně předmětem sociální práce a často si sociálního pracovníka zaměňuje za pracovníka v sociálních službách, pečovatele nebo úředníka státní kontroly. Sociální práce v posledních letech v důsledku polarizace společnosti způsobené vlivem populistických tendencí části politického spektra získává spíše negativní konotace. Narůstá počet případů, kdy je sociální pracovník označován jako podporovatel negativního chování svých klientů, tzv. „sluníčkářem“, který škodí tím, co a jak dělá, je příživníkem žijícím z daní poctivých občanů a tak dále. Tyto postoje snižují účinnost sociální práce a tím i ochranu společnosti před nežádoucími chováními určitých osob. Sociální práce i prostřednictvím sociálního poradenství ovlivňuje snižování, případně eliminuje rizika důsledků recidivy kriminality, bezdomo-

18. Tamtéž

vectví, závislosti na návykových látkách, chudoby a dalších nežádoucích jevů. Cílená odborná pomoc přináší klientům sociálních pracovníků informační servis, možnost zorientovat se ve vlastní situaci, součinnost při hledání řešení jejich situace a její stabilizaci, narušování a změně zaběhlých negativních stereotypů, ochranu před ztrátou vlastní důstojnosti a další reintegrační prvky. Snižováním rizik způsobujících eskalaci problémů v klientově životě odborné sociální poradenství bezprostředně ovlivňuje i vztahy mezi ním a okolím.

Specifika odborného sociálního poradenství pro řešení důsledků deviantního chování

Nabídka a poskytování odborného sociálního poradenství skupinám osob vykazujících sociálně deviantní chování klade důraz na určitý druh specializovaných přístupů. Předpokládá se, že sociální pracovník dokáže zvládat i extrémně vyhocené situace, zároveň je schopen pochopit a predikovat příčiny jejich vzniku. Klient, který vyhledává odborné sociální poradenství na základě dobrovolnosti, nemusí být vždy adekvátně motivovaný změnit komplexně svoji situaci, často se nechová konvenčně, může sociálního pracovníka obviňovat z jeho neschopnosti nebo podílu viny na neschopnosti systému řešit jeho situaci, neplnit předem dohodnuté postupy, nedostavovat se na dohodnuté schůzky vůbec nebo se zpožděním, podvádět nebo v některých případech i okrádat, ve výjimečných situacích i pomáhajícího odborníka napadnout (slovně i fyzicky). S vědomím těchto a dalších rizik při spolupráci s klientem je sociální pracovník schopen kontrolovat situaci, ovládat své emoce a terapeuticko-výchovně na něj působit. Na druhou stranu nežádoucí a neakceptovatelné přístupy ze strany sociálního pracovníka mohou nejenom zkomplikovat již tak složitou klientovu situaci, ale do značné míry i ohrozit samotného experta, případně tým, potažmo celou organizaci. Nejčastější chyby a prohřešky proti doporučeným postupům a profesní etice bývají například: zásluhovost – sociální pracovník vyčítá klientovi, že si nezaslouží jeho další pomoc, protože ji zneužil, mesiášský komplex – ve většině případů se jedná o začínající sociální pracovníky, kteří jsou přesvědčeni, že klienta napraví, změní nebo spasí a zachrání ho před zkázou. Dále hyperprotektivní přístupy – sociální pracovník úzkostlivě klienta opečovává, téměř vše za něj vykonává, nekonstruktivně omlouvá jeho prohřešky a nedostatky, brání mu tím v přijetí zodpovědnosti za vlastní život. Do výčtu chyb lze rovněž zahrnout půjčování klientovi z vlastních prostředků, sdělování intimních informací, porušování nebo nedodržování předem objektivně daných či sociálních pracovníkem deklarovaných pravidel atd.

Specifika sociálního poradenství vyžadující specializované přístupy mohou způsobit týmový nesoulad nebo konflikty s kolegy plnící jiné úkoly u rozdílných cílových skupin, např. při práci se seniory nebo tělesně postiženými osobami. Takovéto situace vznikají většinou v organizacích, které řeší situaci více cílových skupin. Způsoby, jak řešit napětí nebo konflikty se nabízejí především prostřednictvím intervize, supervize, kazuistických seminářů nebo neformálních týmových akcí a dalších způsobů pro zlepšení komunikace v týmu a psychohygieny jednotlivých pracovníků.

Shrnutí a doporučení

Odborné sociální poradenství pro osoby, jejichž způsob života může vést ke konfliktům se společností, tvoří epizodní vstupy, nebo souvislou osu v průběhu celého jejich reintegračního procesu do běžného způsobu života. Propojuje další sociální a doprovodné služby, které řeší nepříznivou životní situaci osob zatížených rozsáhlým vlivem sociálně negativních společenských jevů. Význam sociální práce v této oblasti služeb je podstatný a všechny subjekty, které se podílejí na službách sociální prevence, mají své nenahraditelné místo v celém systému. Je zcela na místě apelovat na zajištění odpovídající metodické a finanční podpory pro poskytování sociálních služeb ze strany ústředních orgánů státní správy. Nutno dodat, že význam institucionální pomoci pro celý reintegrační proces stoupá a klesá v souvislosti s vyspělostí veřejného mínění, které zásadním způsobem ovlivňuje rozhodování odpovědných orgánů a politických představitelů České republiky. Experti se proto musí rovnoměrně zapojit do odborného diskurzu a osvětových aktivit jako součást mimoklientských činností, které vedou k podpoře a rozvoji oboru sociální práce. Odborné sociální poradenství je významným nástrojem, který ovlivňuje řešení určitého okruhu sociálně deviantních jevů a tím snižuje rizika ohrožující většinou společnost.



KAPITOLA 3

SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ V MANŽELSKÉ A RODINNÉ PORADNĚ

SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ V MANŽELSKÉ A RODINNÉ PORADNĚ



Mgr. Jana Kotková

Mgr. Jana Kotková dlouhodobě působí jako sociální pracovníce v Poradně pro rodinu Jeseník, kde se v manželské a rodinné poradně věnuje specifickým odborného sociálního poradenství. Autorka popisuje různé techniky používané při práci v manželské a rodinné poradně. Ve svém příspěvku se věnuje i jedné z nově vznikajících oblastí činnosti, která se týká tzv. Cochemské praxe. Na Jesenicku se právě takové postupy snaží zavádět společně s místním soudem a orgánem sociálně-právní ochrany dětí.

Krátký vhled do historie poraden pro rodinu v ČR

Sociální pracovníci, nejčastěji spíše sociální pracovnice, působili v rodinných poradnách od jejich prvopočátků (ve druhé polovině třicátých let). V průběhu času se stalo, že sociální pracovníci vystřídala na její pozici zdravotní sestra (v polovině padesátých let v Brně). Došlo také k tomu, že většinu poradenství poskytovala v poradně jen sociální pracovnice, která se zaměřovala na šetření spojená s péčí o děti a propagaci antikoncepce (Poradna pro problémové rodiny a manželství založená v roce 1948 v Brně). Situaci v poradnách ovlivňovalo politické klima ve společnosti, ochota činnost poradny financovat a v neposlední řadě i daná profese a odborné zkušenosti vedoucího poradny.¹⁹

První poradna byla v tehdejším Československu založena v druhé polovině třicátých let v Praze pod názvem *Poradna pro manželské rozkoly*, byla začleněna do rámce Ústředního sociálního úřadu v Praze, z několika málo dochovaných záznamů o klientele se jeví, že práce s klienty byla založena na racionálním vysvětlení, co je a naopak není v manželství správné, o čemž se s klienty sepsala dohoda. Poradnu vedl Otakar Machotka, sociolog, dále v poradně pracovala sociální pracovnice a na částečný úvazek i právníci. Poradna, která by byla již podobná parametry a organizačním začleněním se současnými poradnami, vznikla v roce 1967 v Praze jako *Stálá manželská poradna* s tím, že spadala pod Národní výbor města Prahy. Poradnu vedl psycholog Karel Stelšovský, kromě něj pracovali v poradně dvě sociální pracovnice a několik externistů (psycholog, lékař, právník).²⁰

V roce 1966 byl schválen návrh vybudovat síť poraden ve všech okresních a krajských městech. Dále byla v roce 1969 schválena na Ministerstvu práce a sociálních věcí koncepce budování sítě poraden, nejdříve na krajské úrovni, posléze i okresní.²¹

Zákonem č. 121/1975 Sb., o sociálním zabezpečení, byly poradny legislativně zakotveny se zařazením mezi zařízení sociální péče. Poradny se zaměřovaly na přípravu mladých občanů na manželství a rodičovství, pomoc při zvládnání rozvatů v rodinách individuálním poradenstvím formou besed, kurzů a přednášek. Manželské a předmanželské poradny vznikly jako nový institut sociálního a výchovného poradenství zřizovanými pod národními výbory.²²

19. NOVÁK, Tomáš; ŠMOLKA, Petr. *Manželské a rodinné poradenství*. 2. aktualizované vydání. Grada, Praha: 2016. Ed. řada Psyché, 128 s.

20. Tamtéž

21. Tamtéž

22. Zákon č. 121/1975 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů. In: *Zákony pro lidi* [on-line]. Dostupné z: www.zakonyprolidi.cz.

V Olomouckém kraji vznikla první poradna v roce 1974 přímo v Olomouci. V Jeseníku vznikla poradna až po revoluci v roce 1999. Jedná se o nejmladší poradnu v kraji, která letos slaví 20leté výročí.

V roce 1990 vznikla Asociace manželských a rodinných poradců jako profesní sdružení psychologů, sociálních pracovníků a dalších odborníků pracujících zejména v tehdejších manželských a předmanželských poradnách. Asociace se zaměřuje především na udržování a zvyšování profesních kompetencí, podílí se na přípravě a realizaci kurzů, výcviků, supervize a dalších vzdělávacích aktivit. Asociace se zasazuje o existenci poraden i mimo oblast komerčně poskytovaných služeb (v období po revoluci byly tendence převést poradny na privátní bázi). Autoři Šmolka a Novák²³ uvádějí, že je důležité, aby tyto služby byly zdarma právě proto, že typický klient poradny není bohatý. Vzhledem ke značnému počtu žen v domácnosti, na mateřské dovolené, nezaměstnaných, studujících či důchodců je pravděpodobné, že by tito lidé na takovou pomoc neměli finanční prostředky a i symbolický honorář by pro ně znamenal výraznou bariéru. Asociace manželských a rodinných poradců sdružuje v současné době 159 kvalifikovaných manželských a rodinných poradců a sociálních pracovníků.²⁴

Poslední legislativní úprava činnosti poraden proběhla v roce 2007 dnes již neúčinným zákonem o sociálních službách. Poradny nadále poskytovaly tzv. odborné sociální poradenství, kde je zahrnuté jak psychologické, tak i sociální poradenství. Podmínky poskytování sociální služby, přijímání uživatelů, průběh i ukončování služby poskytované poradnou dostaly více formalizovanou úpravu. Činnosti poraden se nastavovaly tak, aby byly v souladu s poskytováním sociální služby, přičemž rámec sociální služby je užší, než byly činnosti poraden. Dosud se vede odborná debata s cílem jasně definovat poskytování psychoterapeutické péče a poradenství v rámci sociálních služeb.²⁵

Některé poradny poskytují i činnosti v rámci zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, doprovázení pěstounských rodin, nařízené terapie nebo posuzování žadatelů o příbuzenskou pěstounskou péči.

Sociální práce v Poradně pro rodinu Jeseník

Poradna pro rodinu Jeseník aktuálně poskytuje více služeb a činností: odborné sociální poradenství, intervenční centrum, činnosti sociálně-právní ochrany dětí.

23. NOVÁK, Tomáš a Petr ŠMOLKA. *Manželské a rodinné poradenství*. 2., aktualizované vydání. Grada, Praha: 2016. Ed. Řada Psyché, 128 s.

24. *Asociace manželských a rodinných poradců ČR z.s.* Organizace sdružující odborníky věnující se řešení problémů v mezilidských vztazích. Dostupné z: <http://www.amrp.cz/>.

25. *Výroční zpráva za rok 2018: Asociace manželských a rodinných poradců České republiky, z.s.* Dostupné z: www.amrp.cz.

Zpočátku se poradna zabývala pouze odborným sociálním poradenstvím – manželským a rodinným. Zde byl větší prostor pro preventivní aktivity. Ze zhodnocení činnosti za rok 2000²⁶ rodinné poradny v Jeseníku vyplývá, že se psychologka poradny společně se sociální pracovníci zaměřovaly na přednáškovou činnost ve školách a současně se zapojily do spolupráce se sociálními službami v blízkém Polsku. Na aktuální potřeby klientů poradna reagovala postupným rozšiřováním nabídky svých služeb. V roce 2008 vznikla nová služba poradny, kterou poskytuje dosud sociální pracovníce, a to Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím. Služba intervenčního centra je specifickou sociální službou, která pracuje s osobami ohroženými domácím násilím nebo nebezpečným pronásledováním. Důvodem byla vzdálenost nejbližšího intervenčního centra. V roce 2017 se poradna začala podílet na zavádění tzv. Cochemské praxe neboli principů interdisciplinární spolupráce. Jde o funkční řešení opatrovnických sporů, které je zaměřené na práci s rodiči.²⁷ Základními principy jsou respekt, komunikace a orientace na perspektivu dítěte; koordinovaný postup mezi soudem, orgánem sociálně-právní ochrany dětí, manželskými a rodinnými poradnami, mediátory, advokáty a jejich rovnocenné postavení; dalším důležitým principem je, že rozhodnutí patří do rukou rodičů.²⁸ Cílem spolupráce je obnovit komunikaci mezi rodiči, převzetí odpovědnosti rodiči za budoucí život jejich dítěte a nastavení pravidel v zájmu dítěte. Spolu s dalšími institucemi došlo ke shodě na tom, že je zapotřebí změnit stávající postupy v oblasti opatrovnických sporů mezi rodiči. Všichni zúčastnění se shodli na tom, že se setkávali se spory mezi rodiči mnohem častěji, spory nabyly také na intenzitě, což mělo negativní dopady na nezletilé děti. Město Jeseník, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, se aktivně zapojilo, získalo finance na zavádění těchto změn a byl vytvořen tým, zejména ze zástupců Okresního soudu v Jeseníku, města Jeseníku, Poradny pro rodinu Jeseník, mediátorky a postupně i některých místních advokátů. V rámci poradny se aktivně zapojili sociální pracovníce a psycholog. V rámci těchto aktivit dochází 1x měsíčně k setkávání, byly vydány letáky, uspořádána konference, vytvářejí se metodické materiály. Tato činnost je vykonávána v rámci činnosti sociálně-právní ochrany dětí, kam spadá také doprovázení pěstounských rodin (jedná se o pravidelné osobní konzultace klíčového pracovníka s pěstouny, zajištění vzdělávání, krátkodobé nebo celodenní pomoci při zajištění péče o svěřené dítě, poskytnutí odborného poradenství nebo doprovázení při kontaktech dítěte s vlastní rodinou).

V tomto článku se více věnuji odbornému sociálnímu poradenství, protože se jedná o hlavní náplň činnosti poraden, okrajově pak také činnosti sociálně-právní ochrany dětí – tzv. nařízené terapie a tzv. Cochemskému modelu, neboť s manželským a rodinným poradenstvím úzce souvisí.

Doprovázení pěstounů a práce intervenčního centra jsou odlišné oblasti sociální práce. Aktuálně již dochází k tomu, že na tyto specifické oblasti jsou přijímáni noví pra-

26. NOVOTNÁ, Monika. *Zhodnocení činnosti RP v roce 2000*. 2001.

27. *Rozhodování o úpravě poměrů nezletilých dětí*. Dostupné z: <https://www.jesenik.org/cz/odbory-meu/15-oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti.html>.

28. *Cochemská praxe*. Dostupné z: <https://www.cochem.cz>.

covníci tak, aby nedocházelo ke kumulaci několika služeb a činností. Tyto služby tedy vykonávají sociální pracovníci v poradně na zvlášť vyhrazený úvazek.

Odborné sociální poradenství v poradnách, kam spadá manželské a rodinné poradenství, se zaměřuje na zvládání obtíží v mezilidských vztazích, osobních a rodinných problémech, generačních sporů, rozvodů a porozvodových těžkostí, styku s dětmi, žárlivosti, nevěry, závislosti v rodině, obtížím v intimním soužití, také zprostředkování dohod a to zejména o výchově dětí a uspořádání vzájemných vztahů.²⁹ Poradenství poskytuje manželský a rodinný poradce a sociální pracovník.

V rámci odborného sociálního poradenství sociální pracovník poskytuje sociálně-právní poradenství v oblasti:

- rodinných vztahů, zejména rozvodové a porozvodové problematiky, vztahů mezi rodiči a dětmi (např. poskytnutí informací o možných způsobech porozvodového uspořádání péče o děti, o možných důsledcích rozpadu rodiny s ohledem na děti a možné prevenci, poskytnutí základních informací o průběhu rozvodového procesu a související legislativě s důrazem na zájem dítěte, podpora dohody mezi rodiči);
- sociálního zabezpečení souvisejícího s rodinou (např. informace o dávkách státní sociální podpory, dávky v pomoci hmotné nouzi, informování o podmínkách nároků na tyto dávky);
- náhradní rodinné péče (např. poskytnutí informací o typech náhradní rodinné péče a jejich specifikách, prevenci rizik).³⁰

Sociální pracovník dále poskytuje sociálněprávní poradenství zaměřené na cílovou skupinu uživatelů, pomáhá klientovi dle jeho individuálních potřeb zorientovat se v jeho obtížné sociální situaci, společně s klientem hledá možné způsoby řešení, podporuje rozvoj samostatnosti klienta, posiluje jeho sociální začleňování (např. rodině ohrožené ztrátou bydlení, zaměstnání nebo poruchou sociální adaptace). Sociální pracovník také spolupracuje s manželským a rodinným poradcem při společných konzultacích s klienty (např. rodiny s dětmi, s prarodiči, při potřebě zkombinovat sociální a psychologické poradenství). Poskytuje kontakty a pomáhá klientovi využít navazující služby – v oblasti sociálních služeb, zdravotnictví, státní správy, školství a další běžně dostupné služby a zdroje.³¹

Kromě výkonu sociální práce a poradenství, jak je uvedeno výše, zajišťuje tzv. prvokontakt s klientem. Jedná se o náročnou fázi, kdy klient přichází poprvé a může mít obavy z toho, jak spolupráce v poradně probíhá, je plný emocí a očekávání. Sociální pracovník

29. *Výroční zpráva za rok 2018: Asociace manželských a rodinných poradců České republiky, z.s.* Dostupné z: www.amrp.cz

30. STŘEDISKO SOCIÁLNÍ PREVENCE OLOMOUC, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE. Sociální poradenství PPR OK poskytované sociálními pracovníky. *Standardy kvality sociální služby – OSP PPR OK, 2015.*

31. Tamtéž.

pak může klientovi pomoci „jen“ v tom, že mu dokáže aktivně naslouchat a dát najevo svou empatii. Jak uvádí Kopřiva:³² *„Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.“* Součástí je anamnestický rozhovor, jehož prostřednictvím jsou zjišťovány údaje, důležité pro poskytnutí případné intervence a poradenství. Sbírají se osobní údaje (se souhlasem klienta a pokud nechce čerpat službu anonymně), rodinné a sociální anamnestické údaje (pokud jsou klientem poskytnuty a pokud jsou potřebné pro řešení dané nepříznivé situace). Anamnestický rozhovor probíhá zpravidla v úvodu spolupráce s klientem poté, co jej sociální pracovník informuje o službě, jejím poslání a cílech. Sociální pracovník informuje o právech a povinnostech uživatele služby a uzavírá smlouvu o poskytování sociální služby, jejíž součástí je popis nepříznivé sociální situace. Dle cílů klienta s ním dále spolupracuje samostatně. V případě, že klient potřebuje psychologické poradenství, domlouvá manželského a rodinného poradce nebo může dojít i ke kombinaci obojího. Pokud s klientem spolupracuje v rámci sociálního poradenství, plánuje individuální cíle, dojednává průběh poskytování sociální služby. V závěru spolupráce společně s klientem vyhodnocují poskytování sociální služby.³³

V rámci své práce používá formy sociální práce: případovou práci, poradenství, krizovou intervenci, doprovázení, jak je definuje a dále popisuje Matoušek a kol. v publikaci *Metody a řízení sociální práce*. Využívá technik aktivního naslouchání, dotazování, akceptace, zplnomocňování klienta, speciální techniky sociální terapie a další metody dle zaměření a schopností daného sociálního pracovníka a potřeb konkrétního klienta.

Celoživotní vzdělávání patří neodmyslitelně k výkonu sociální práce. Sociální pracovník si vyhledává potřebné další vzdělávání a také techniky, které posléze může v práci s klientem využít. Používání speciálních technik se dle Zakouřilové³⁴ v praxi osvědčuje nejenom z důvodů lepšího porozumění klientovi, navázání vztahu či kvalitnějšímu posunu k žádoucí změně, ale také i kvůli dosažení větší atraktivity celého procesu pro klienta i pro samotného sociálního pracovníka. Ze své praxe bych ráda uvedla např. metodu *My Backpack*, využívanou při práci s dětmi, které žijí v náhradní rodinné péči. Metoda vychází z narativní, psychoanalytické a kreativní terapie, čímž pomáhá sociálním pracovníkům, pěstounům mluvit s dětmi o těžkých tématech, jako jsou například okolnosti a důvody jejich odchodu z původní rodiny do rodiny nové.³⁵ Metoda využívá počítačový program, maňásky a práci s příběhem, které dítě vytvoří: *„Základem práce s metodou je příběh káčátka, které musí odejít z původní rodiny do rodiny nové. Animovaný příběh, který dětem pomáhá káčátko a jeho situaci pochopit a vžít se do ní, začíná ve chvíli, kdy si káčátko balí*

32. KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. 2. rozš. a přeprac. vyd. Portál, Praha: 1997.

33. STŘEDISKO SOCIÁLNÍ PREVENCE OLOMOUC, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE. Sociální poradenství PPR OK poskytované sociálními pracovníky. *Standardy kvality sociální služby – OSP PPR OK 2015*.

34. ZAKOUREILOVÁ, Eva. *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Portál, Praha: 2014.

35. VAN SLOTEN, Bep a Rimske MANSSENS. *My Backpack: Průvodce metodou, český překlad*. Brno: Triada – Poradenské centrum, o.s., 2015.

*batůžek a stěhuje se do domu, ve kterém bydlí pejskové. Každé dítě získává své vlastní káčátko – maňáska, které se stává jeho kamarádem s vlastním jménem a příběhem. Při následné individuální práci s dítětem a interaktivním počítačovým programem dítě vytváří s pomocí dospělého příběh o putování svého vlastního káčátka.*³⁶ Dále využívám techniky z mediálního výcviku, např. já výrok, přerámování, ledolamky, grafickou vizualizaci. Inspiraci čerpám z příspěvků na konferencích i literatury. Další techniky sociální terapie přehledně sepsala Eva Zakouřilová.³⁷

Sociální pracovníci spolupracují s psychology v poradnách, např. u složitějších případů, jako jsou rodičovské spory, nařízené terapie. *Nařízené terapie spadají pod činnost sociálně-právní ochrany dětí.* Jedná se o náročnou činnost většinou s nemotivovanými klienty, kterým spolupráci nařídí soud nebo orgán sociálně-právní ochrany dětí. Sociální pracovník v nařízené terapii spolupracuje s psychologem poradny při konzultacích s rodiči, rodičů s dětmi, rodičů s prarodiči atp. Společně používají techniky: poskytnutí psychické podpory, emoční ventilace, respektující a empatické naslouchání, mapování situace, poskytnutí odborného názoru, rady, intervence, práce s motivací klienta, podpory konstruktivní komunikace, vedení k toleranci k názorům druhého atp.

Další činnost, která spadá pod *sociálně-právní ochranu dětí*, je tzv. *Cochemská praxe*. Sociální pracovník poskytuje informace o rodičovské odpovědnosti, potřebách dítěte, pracuje s rodičovským plánem, podporuje konstruktivní komunikaci mezi rodiči, jejich dohodu o péči, kontaktech, předávání informací atp. Klienti přicházejí na doporučení soudu. Zpravidla proběhnou minimálně tři schůzky s oběma rodiči. Se souhlasem klientů je na žádost soudu poskytnuta zpráva o spolupráci. V dalším průběhu opatrovnického řízení, pokud se rodiče nedohodnou, jim může být nařízena terapie.

Postavení sociálních pracovníků se v poradnách v poslední době výrazně mění, jsou již více vnímáni jako odborní pracovníci, nejen jako administrativní síla. Sociální pracovníci již běžně dosahují vysokoškolského vzdělání, absolvují psychoterapeutické výcviky a další vzdělávání. Poradenský proces mohou obohatit o pohled sociálního pracovníka, který se orientuje v opatrovnických řízeních, soudních procesech, postupech orgánů-sociálně právní ochrany dětí, sociálních dávkách, možných návazných službách. Sociální pracovník také dokáže vnímat důležitost sociálního okolí klienta, jeho interakce se sociálním prostředím, vyvažovat požadavky společnosti a individuální potřeby klienta tak, jak to odpovídá konceptu sociálního fungování dle Bartlettové³⁸ a definici sociální práce.

Manželské a rodinné poradny mají v České republice více než padesátiletou historii. Poradny procházely různými obdobími, kdy jejich existence byla vícekrát ohrožena.

36. ŠIMEČKOVÁ, Taťána a Gabriela VYKYPĚLOVÁ. My Backpack: Mijn Backpack. *My Backpack*. Dostupné z: <http://www.mybackpack.cz/index.htm>.

37. ZAKOUŘILOVÁ, Eva. *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Portál, Praha: 2014.

38. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Marek Zeman, Brno: 2001.

Slavíková³⁹ uvádí, že z jejího výzkumu vyplynulo, že poradny se vždy opíraly o legislativní ukotvení, díky kterému byly zařazeny do systému sociální péče a jsou tedy úzce navázány i na koncepci sociální politiky, dnes již ne státu jako takového, ale spíše krajů, které jsou jejich zřizovateli. Olomoucký kraj činnost poraden podporuje, aktuálně i tím, že se mohou rozšiřovat úvazky pracovníků a tím se více věnovat aktivitám primární prevence tak, jako v počátcích poraden. Podpora kraje umožňuje zavádění tzv. Cochemského modelu a v neposlední řadě uspokojit narůstající počet klientů. Touto podporou tak reaguje na aktuální potřeby a změny ve společnosti. Daří se pak naplňovat poslání poradny – podporovat rodiny, páry i jednotlivce v samostatném zvládnutí jejich rodinného či partnerského života.

Kazuistika

Pracovnice OSPOD MěÚ objednala do poradny rodiče, kterým se nedařilo dohodnout se na změně péče o syna. Okresní soud poslal žádost o zajištění odborného poradenství písemnou formou, zároveň žádal o poskytnutí zprávy o průběhu poradenství se souhlasem rodičů.

V úvodu osobní schůzky se oba rodiče seznámili s činností poradny a jejími pravidly. Oba souhlasili se základními pravidly komunikace a jednání. Jako klíčový pracovník byla stanovena sociální pracovnice. Klienti popisovali svou situaci: rodiče praktikovali střídavou péči o syna Jakuba, kterému je 7 let. V tomto roce měl syn nastoupit do první třídy. Matka kvůli tomu podala návrh na změnu péče, respektive o svěření syna do své péče. První soudní jednání již proběhlo, ale zatím se jim nepodařilo dohodnout se. Jakub měl od malička závažné zdravotní problémy, dle rodičů nemá rád změny, případně se potřebuje na změny připravit, má rád svůj režim. Otec chtěl se synem zůstat v kontaktu, hodně se mu věnoval, byl ochoten se více přizpůsobit, nerozuměl tomu, proč matka chce změnu. Matka uvedla, že mají s otcem rozdílné výchovné přístupy, vše ohledně syna zařizuje ona, cítí se být přísnější na Jakuba, je pak ale ta „horší“. Chce pro Jakuba stabilní prostředí zejména kvůli nástupu do školy. Rodiče chtěli pomoci s domluvou na další péči o Jakuba.

Rodičům jsem poskytla informace o rodičovské odpovědnosti, průběhu opatrovnického jednání a principů interdisciplinární spolupráce, zejména zplnomocňování rodičů. Rodiče chtěli takto spolupracovat a dohodnout se na péči. Vzhledem k obtížím Jakuba jsme se domluvili na zapojení psychologky do spolupráce. Po individuálních schůzkách rodičů s Jakubem a psychologkou poradny proběhla společná konzultace s rodiči, psychologkou a klíčovým pracovníkem. Psycholožka uvedla, že Jakub má pěkný vztah

39. SLAVÍKOVÁ, Jana. *Biografie rodinných a manželských poraden po roce 1990*. Praha: 2017. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Fakulta humanitních studií.

k oběma rodičům i jejich rodinám, a proto doporučovala tyto vazby zachovat. Jakub ve střídavé péči dobře prospívá. Je ale zapotřebí nastavit podobný režim dne u obou rodičů – příprava do školy, spánkový režim. S rodiči jsme se domluvili, že budeme dále pokračovat ve sladění režimu pro Jakuba spolu s klíčovým pracovníkem.

Proběhly další konzultace, rodiče si vzájemně popisovali průběh Jakubova dne, zvyky, jídlo atp. Zabývali jsme se také tématem plnění rodičovských povinností ohledně Jakuba, např. zajišťování lékařské a jiné odborné péče. Oba rodiče jsem během konzultací podporovala v konstruktivní komunikaci, ve změně postojů ze soupeření na spolupráci, ve vyjádření potřeb obou rodičů. Využívala jsem techniky aktivního naslouchání (objasnění, přerámování, zrcadlení, ocenění), zplnomocňování, akceptace prožívání obou rodičů, vyjádření porozumění. Z pomůcek jsme využívali flipchart, písemné sepsání pravidel, dohod. Rodiče si dokázali sdělovat vzájemně potřeby i důvody svých postojů, oba měli zájem druhého vyslechnout a dojít k dohodě. Rodiče si pak sami dokázali sepsat režim Jakubova dne. V závěru spolupráce se domluvili i na péči – Jakub bude v péči otce, s matkou se bude stýkat každý druhý týden od čtvrtka do neděle a některá odpoledne dle domluvy. Matka uvedla, že chtěla stabilnější prostředí pro Jakuba, a že to může být i v péči otce. Oba rodiče jsem velmi ocenila. Dále jsme se zabývali konkrétní podobou dohody, plánováním dalšího kontaktu o prázdninách, svátcích atp. V závěru spolupráce jsme vyhodnocovali průběh schůzek. Byli rádi, že se domluvili a v takto nastavené komunikaci se budou snažit pokračovat dál. Se souhlasem rodičů byla odeslána zpráva soudu, se kterou měli možnost se seznámit. Spolupráce byla ukončena.



KAPITOLA 4

SOCIÁLNÍ PRÁCE S DLUŽNÍKY – SPECIFIKA PRÁCE DLUHOVÉHO PORADCE

SOCIÁLNÍ PRÁCE S DLUŽNÍKY – SPECIFIKA PRÁCE DLUHOVÉHO PORADCE



Mgr. Tereza Ševčíková

Autorka Mgr. Tereza Ševčíková je absolventkou Ostravské univerzity, magisterského oboru Sociální práce s poradenským zaměřením. Kromě svých aktivit v občanské poradně ve Valašském Meziříčí, kde je dlouholetou vedoucí a občanskou poradkyní, se zabývá také lektorskou činností zejména v oblasti dluhového poradenství. Tereza Ševčíková popisuje ve svém příspěvku situaci (zvyšující se počet smluvních ujednání v oblasti spotřebitelských úvěrů, půjček, nárůst exekucí, posílení rozhodčí doložky), která vedla ke geometrickému nárůstu dlužníků, kteří mají několik exekucí a řeší závažné problémy související s jejich nepříznivou životní situací. Autorka si všímá dalších navazujících problémů dlužníků. Uvádí také jeden z jejich typických příběhů.

Historie a současnost poskytování úvěrů v ČR

Jedním z fenoménů současné doby je předlužení občanů. Peníze jsou spjaty s lidskou společností dlouhou dobu, a proto ustanovení o dlužnících a jejich povinnostech bychom našli již v nejstarších zákonících. Nicméně předlužení jako stav, kdy člověk není schopen plnit své finanční závazky, jeho výdaje jsou vyšší než jeho příjmy a takto je potenciaálně ohrožen sociálním vyloučením, jsme v naší společnosti začali ve větší míře zaznamenávat od přelomu druhého tisíciletí.

Tento jev byl úzce spjat s ekonomickým vývojem. Přelom milénia byl ve znamení ekonomické konjunktury. Domácnostem se dařilo, měly příjmy. V tomto období začala řada věřitelů směřovat své nabídky úvěrů právě na domácnosti a takto došlo k rozvoji spotřebitelských úvěrů.⁴⁰ V té době jsme však v České republice na tento fenomén neměli patřičnou legislativu. Úvěry, kromě bank, které ke svému působení na českém trhu vždy potřebovaly licenci ČNB (České národní banky), začaly poskytovat i nebankovní subjekty, které ke svému působení na trhu nepotřebovaly žádné povolení. K regulaci nebankovních poskytovatelů úvěrů došlo poprvé až novelou zákona o spotřebitelském úvěru⁴¹ v prosinci 2016. Do té doby se počet poskytovatelů či zprostředkovatelů nebankovních úvěrů působících v ČR pohyboval v řádu tisíců subjektů.

Značná nabídka úvěrů na „cokoliv“, od nákupu vybavení domácnosti na splátky, vánoční dárky, dovolené či vyřešení momentální finanční tísně, začala být velmi masivně propagována reklamou a samozřejmě se setkala s kladnou odezvou u konzumentů – spotřebitelů, dlužníků. Ti však na novou realitu nebyli připraveni. Pojem finanční gramotnost byl zcela neznámý a současně byla na velmi nízké úrovni i právní gramotnost. V důsledku těchto skutečností dlužníci minimálně rozuměli smluvním podmínkám, nerozuměli specifickým pojmům jako je třeba roční procentní sazba nákladů, úroková sazba, bianco směnky, rozhodčí doložky, neřešili svou úvěruschopnost, tzn., že si nedovedli spočítat, jakou dlužnou částku ve finále budou muset věřiteli zaplatit, jaké důsledky pro ně má splatnost úvěrů apod., a zda jsou schopni vůbec takový závazek přijmout.

To vše nezvratně vyústilo k tomu, že záhy začal narůstat počet dlužníků – neplatičů a věřitelé se začali domáhat ochrany svých práv, zejména možnosti rychlého a efektivního vymáhání pohledávek. V roce 2001 tedy začal platit exekuční řád a institut soudního exekutora. Podmínkou pro vedení exekuce je však existence vykonatelného rozhodnutí, zpravidla tímto vykonatelným rozhodnutím bývalo rozhodnutí soudu. Díky narůstajícímu počtu neplaticích dlužníků začali věřitelé hledat způsoby, jak se domoci vykona-

40. NOVÁKOVÁ, Vladimíra, ed. a SOBOTKA, Věroslav, ed. *Slabikář finanční gramotnosti*, 2. aktualizované vydání. COFET, a.s. Praha: 2011, str. 55.

41. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o spotřebitelském úvěru. In: *Sbírka zákonů*. 2016, částka 100, číslo 257.

telného rozhodnutí dříve, než prostřednictvím rozhodnutí soudu, na které museli čekat několik měsíců.

Téměř všichni do té doby působící poskytovatelé nebankovních úvěrů začali do smluvních podmínek začleňovat ustanovení o rozhodčí doložce, aniž by však na tuto velmi zásadní skutečnost dlužníky upozornili. Důsledek rozhodčí doložky ve smluvních podmínkách znamenal, že v případě sporu mezi věřitelem a dlužníkem nebude tento spor řešit obecný soud, ale určený rozhodce či rozhodčí soud. Přičemž až do roku 2012 stačila pro výkon funkce rozhodce pouhá skutečnost, že jde o osobu starší 18 let s trvalým pobytem v ČR. Stanovený rozhodce měl zcela jasný úkol, a to, aby pouze posoudil, zda jedna či druhá strana porušila či neporušila smluvní ujednání. Rozhodce nikdy nemohl rozhodnout o tom, zda sjednané úroky ve smlouvě jsou přiměřené, zda je přiměřená sjednaná smluvní pokuta, rozhodoval pouze o porušení smlouvy. Pokud se tedy dlužník dostal do prodlení s hrazením splátek, porušil tím automaticky smlouvu a následně rozhodce vždy potvrdil návrh věřitele a ve velmi krátkém časovém úseku vydal rozhodčí nález – exekuční titul. Věřiteli tedy nic nebránilo, aby se ihned obrátil na soudního exekutora s návrhem na nařízení a provedení exekuce. Přestože by rozhodci měli být při svém rozhodování nezávislí, začalo být po čase zřejmé, že existuje propojení mezi určitými věřiteli, rozhodci a soudními exekutory. V současné době jsou již známy poznatky⁴² o tom, že někteří rozhodci byli schopni vydat stovky rozhodčích nálezů během jediného pracovního týdne.

Věřitelé tak získali exekuční titul, který jim často přiznával příslušenství vymáhané pohledávky – zpravidla úroky, úroky z prodlení, smluvní pokuty, které by jim soud nikdy nepřiznal. Na základě těchto exekučních titulů začala být zahajována exekuční řízení. Pokud se podíváme o 10 let zpět, největší počet nově nařízených exekucí byl zaznamenán v roce 2011, kdy dosahovaly počtu 936. 000 nově zahájených řízení. V dalších letech se počet nově zahájených exekucí pohyboval v rozmezí 700 000–878 000. Od roku 2016 začal počet nově zahájených exekučních řízení klesat. V roce 2018 bylo nově zahájeno 505 120 exekučních řízení. Nicméně v loňském roce bylo reálně vedeno 4 679 186 exekučních řízení proti 821 337 dlužníkům.⁴³

Z uvedeného počtu dlužníků v exekuci je proti polovině z nich vedeno tři a více exekucí současně. Tito dlužníci jsou tedy předlužení. Nízká finanční gramotnost, jejíž důsledky jsem popsala výše, se dle mých dlouholetých zkušeností týká skutečně všech skupin obyvatelstva – osob s nízkými i vysokými příjmy, se základním, středním i vysokoškolským vzděláním, mladých dospělých, osob ve středním věku i seniorů. Přesto jsou určité skupiny tímto jevem ohroženy ve větší míře.

42. NĚMEC, Petr. *Desítky tisíc neplatných exekucí. Budou exekutoři vracet peníze?* [online]. 23. 1. 2019 [cit. 2019-10-21]. Dostupné z: <https://m.penize.cz/exekuce/402777-desitky-tisic-neplatnych-exekuci-budou-exekutori-vracet-penize>.

43. *Exekutorská komora České republiky* [online]. [cit. 2019-10-21]. Dostupné z: ekcr.cz.

Kolektiv autorů ve Slabikáři finanční gramotnosti⁴⁴ uvádí, že předlužení postihuje převážně sociálně znevýhodněné jedince či sociálně znevýhodněné skupiny obyvatelstva. Osobně považují předlužení za jeden z významných faktorů, který tyto osoby vystavuje sociálnímu vyloučení z běžného života a současně jim způsobuje obtíže při opětovném začlenění do společnosti.

Předlužené osoby jsou zpravidla ohroženy těmito problémy:

- nevyplatí se jim legálně pracovat, neboť s částkou, která jim po exekučních srážkách z příjmu zůstane, nejsou schopni hradit základní životní potřeby, zejména rostoucí náklady na bydlení;
- často volí jako zdroj příjmu nelegální nebo pololegální práci, kdy dostávají část mzdy vyplacenou „na ruku“; což znamená i značné ztráty pro stát, tyto osoby pak nedosáhnou na výplatu starobního důchodu, či mají důchod tak nízký, že musí být sanovány dalšími sociálními dávkami;
- část osob zůstává závislých na sociálních dávkách, rezignují na zařazení na trh práce a v řadě případů po dlouhodobé evidenci na Úřadu práce ČR ztratí kompetence k uplatnění na pracovním trhu;
- velký počet těchto osob je vytlačován na okraj společnosti mezi znevýhodněné skupiny obyvatel (lokality sociálně vyloučené či ohrožené sociálním vyloučením) a současně je vystaven dalším rizikům sociálně patologických jevů (závislosti na návykových látkách, gamblerství) a kriminalitě;
- v neposlední řadě tyto osoby mívají problém s pravidelným hrazením nájemného a služeb spojených s bydlením a tím jsou ohroženy ztrátou standardní formy bydlení, hrozí jim také stěhování na ubytovny, azylové domy apod.; tyto skutečnosti v mnoha případech vedou k rozdělení, popřípadě i rozpadu rodin.⁴⁵

Sociální pracovník – dluhový poradce

Řešení předlužení má několik rovin. V rovině právní se za poslední čtyři roky přijala řada legislativních opatření, která mají jednak působit preventivně – např. novela zákona o spotřebitelském úvěru z roku 2016, a současně zmírňovat důsledky vymáhacího procesu – např. novela exekučního řádu⁴⁶ a v neposlední řadě také novela insolvenčního zákona⁴⁷, která nabyla účinnosti letos v červnu a která umožňuje vstoupit do oddlužení mnohem většímu počtu dlužníků.

44. NOVÁKOVÁ, Vladimíra, ed. a SOBOTKA, Věroslav, ed. *Slabikář finanční gramotnosti*, 2. aktualizované vydání. COFET, a.s. Praha: 2011. str. 51.

45. NOVÁKOVÁ, Vladimíra, ed. a SOBOTKA, Věroslav, ed. *Slabikář finanční gramotnosti*, 2. aktualizované vydání. COFET, a.s. Praha: 2011, str. 51.

46. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů*. 2001, částka 48, číslo 120.

47. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). In: *Sbírka zákonů*. 2006, částka 62, číslo 182.

Rovina neméně důležitá a z mého pohledu pro úspěšné řešení předlužení u řady osob zcela zásadní je rovina sociální, především pak aktivní sociální práce s dlužníky. Plně se ztotožňuji s kompetencemi sociálních pracovníků, jak je definovala Z. Havrdová⁴⁸ v publikaci *Kompetence v praxi sociální práce*.

Kompetencí rozumíme sjednocování vědomostí, dovedností a zkušeností do jednotného celistvého celku. K základním kompetencím sociálního pracovníka patří:

- rozvíjení účinné komunikace,
- plánování postupu a orientace v situaci klienta,
- podporování a pomáhání v soběstačnosti klienta, emoční podpora klienta,
- zasahování a poskytování služeb,
- přispívání k práci organizace,
- stálý odborný růst.

Kromě výše uvedených kompetencí je základním předpokladem pro práci dluhového poradce především jeho odbornost. Pokud má dluhový poradce být schopen s dlužníkem komunikovat, vysvětlit mu situaci, musí situaci dlužníka rozumět. Musí chápat vývoj dluhové situace, vzniku závazků, vymáhací proces prostřednictvím exekučního řízení až k insolvenčnímu řízení. Dlužník je často svou situaci schopen vyřešit sám, pokud má potřebné informace, je informován o svých právech, oprávněných nárocích, pokud jsou mu informace sděleny srozumitelným způsobem. Dluhový poradce se musí neustále odborně vzdělávat a sledovat legislativní změny.

Kazuistika

Na následujícím případě bych ráda popsala konkrétní příklad sociální práce se zadluženým klientem.

Klientka společně s manželem před 4 lety vstoupila do společného oddlužení manželů. Oddlužení však bylo zrušeno, neboť bývalý manžel klientky přestal pracovat a do oddlužení nebyly hrazené potřebné splátky. Po ukončení oddlužení se klientka s manželem rozvedla.

Klientka přišla do poradny cca 2 roky po zrušení společného oddlužení manželů počátkem tohoto roku. Klientka se zajímala o možnosti nového podání návrhu na oddlužení. Z její mzdy jsou prováděny srážky z příjmu a neví, jak vysoké má závazky a současně si také není jistá počtem věřitelů. Klientka sdělila, že exekuce ze mzdy je prováděna cca 10 let a pořád není nic zapláceno, tedy že ji dosud nepřišlo žádné vyrozumění o tom, že by

48. HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Osmium, Praha: 1999.

exekuce byla zastaveno proto, že je uhrazena. Klientka zůstala sama s nezletilým synem a bývalý manžel jí neplatí ani výživné. Klientka chtěla situaci vyřešit, ale nevěděla jak.

Klientka si stanovila několik cílů:

1. zjistit aktuální výši svých závazků a počet exekučních řízení, která jsou proti ní vedena,
2. varianty možného řešení předlužení klientky,
3. způsob vymáhání dlužného výživného po bývalém manželovi.

Poradkyně vysvětlila klientce, že přehled nařízených exekučních řízení jsme schopni zjistit prostřednictvím lustrace soudního řízení a dále dle exekučních příkazů, které jsou evidovány u mzdové účetní. Společně s klientkou sepsala poradkyně žádost o lustraci soudních řízení k příslušnému soudu, vysvětlila klientce, jakým způsobem jí bude výpis doručen. Dále si klientka zajistila kopie exekučních příkazů u mzdové účetní.

Na dalším setkání poradkyně s klientkou porovнала exekuční příkazy s výpisem lustrace soudních řízení. Klientka měla dle lustrace nařízeno celkem 7 exekučních řízení a stejný počet exekučních příkazů měla klientka evidována i u své účetní. Ze 7 exekucí bylo 5 nařízeno na základě rozhodčích doložek, které byly vydány mezi lety 2006–2008, kdy se jednalo o věřitele z nebankovního sektoru, kteří standardně používali k zajištění závazků rozhodčí doložky, které však byly zakomponovány do smluvních podmínek. Poradkyně informovala klientku, že dle nálezu Ústavního soudu jsou takovéto rozhodčí doložky označeny za neplatné a to je důvodem pro zastavení exekučních řízení. Poradkyně informovala klientku, že je možnost podat návrhy na zastavení exekucí z důvodů neplatných exekučních titulů. Klientka s tímto postupem souhlasila. Poradkyně pomohla klientce sepsat návrhy na zastavení exekucí.

Zbývající 2 exekuce byly vedené oprávněně. Z toho jedna již byla téměř doplacena. Poradkyně sdělila klientce, že druhá exekuce bude hrazena srážkami z příjmu klientky, a že při současné výši srážek by měla být exekuce uhrazena během jednoho roku.

Co se týkalo dlužného výživného, doporučila poradkyně klientce podat návrh na exekuční vymáhání výživného. Poradkyně vysvětlila klientce, jak se postupuje při návrhu na nařízení exekuce, včetně informací, že v případě vymáhání výživného je řízení osvoženo od všech poplatků. Klientka chtěla návrh na exekuci na vymáhání dlužného výživného sepsat. Návrh byl podán exekutorovi v místě bydliště klientky.

Klientka navštívila poradnu opakovaně během cca za půl roku, sdělila, že všechny exekuce vedené na základě neplatných rozhodčích doložek byly zastaveny. Věřitelé zastavení exekucí odmítali, nicméně ve prospěch klientky vždy rozhodl soud. Hradí už jen jednu exekuci, kterou je schopna srážkami z příjmu splatit do konce roku. Klientka tedy nemá důvod podávat návrh na oddlužení.

Dále klientka sdělila, že jí je kromě splátek zasíláno exekutorem i výživné na nezletilého syna.

Závěr

V komunikaci se musí dluhový poradce přizpůsobit široké škále dlužníků, musí reagovat na jejich individuální schopnosti a sociální prostředí, ze kterého pocházejí. Důležitým prvkem poradenského rozhovoru je motivace klienta ke změně, k řešení své situace. Podstatné je, aby dluhový poradce neupadal do stereotypů a zůstal ve vztahu s dlužníkem autentický. Dlužníci někdy očekávají od dluhových poradců zázračná řešení a někdy zase naopak, ve snaze předejít exekučnímu vymáhání pohledávek, chtějí dluhy splácet splátkami, které reálně nejsou schopni dlouhodobě hradit. Proto je potřeba s dlužníkem jeho situaci řešit komplexně. Vyřešením jedné situace – např. nastavením splátkového kalendáře, se nesmí dlužník dostat do situace, která by pro něj mohla mít závažnější důsledek – dlužník bude splácet dluh, ale kvůli špatně nastavenému osobnímu rozpočtu přestane být schopen platit náklady spojené s bydlením a bude ohrožen ztrátou střechy nad hlavou.

Do plánování řešení dlužnickovy situace je potřeba jej aktivně zapojit. Dlužník musí za řešení své situace přijmout odpovědnost. Dluhový poradce nenese odpovědnost za to, jak dlužník situaci nakonec vyřeší, ale musí být schopen nabídnout jednotlivé možnosti řešení a naplánovat společně s dlužníkem společný postup. Je důležité umět hledat vhodné zdroje, v případě potřeby zapojit další poskytovatele sociálních služeb, jiné instituce, zaměstnavatele apod. Zejména při práci s dlužníky, kteří byli v důsledku nehrazení závazků spojených s bydlením vystaveni reálně ztrátě bydlení, se nám osvědčila metoda Case managementu. Do řešení situace klienta jsme zapojili sociální pracovníky obce, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, pracovníky realitní kanceláře, která spravovala byty, a také blízké osoby, které dlužníkovi nabízely neformální podporu. V řadě případů se takto podařilo dlužníkům uhradit dluhy spojené s bydlením a mohli setrvat dále ve standardní formě bydlení.

Jsem přesvědčena, že jeden ze zásadních úkolů dluhového poradce je upozorňovat na nedostatky legislativy, nekalé praktiky poskytovatelů úvěrů, nezákonné postupy při vymáhání pohledávek apod. Právě na základě zkušeností každodenní praxe s klienty a řešení jejich situací jsou dluhová poradci schopni reálně popsat praxi oproti právní teorii. Tyto zkušenosti mohou dluhová poradci sdílet prostřednictvím zastřešujících organizací, profesních organizací, odborných konferencí a seminářů a zasíláním podnětů zákonodárcům. Právě díky iniciativám řady těchto dluhových poradců doznal český právní řád v oblasti dluhového práva řady pozitivních změn.

Práce dluhového poradce je velmi náročná. Dluhový poradce potřebuje mít značnou profesní sebejistotu, kterou získává kvalitním odborným vzděláváním. Přestože je odborníkem v této oblasti, ve vztahu s klientem potřebuje být autentický a schopný reagovat na vypjaté a krizové situace. Dluhový poradce dovede poskytováním kvalitního odborného poradenství, dobře naplánovaným postupem v souladu s potřebami klienta pomoci změnit jeho život a nasměrovat ho z předlužení do života bez dluhů – např. zastavením exekučních řízení nebo úspěšným oddlužením. Zejména po novele insolvenčního zákona, která je účinná od 1. 6. 2019, se možnost oddlužení jako řešení předlužení otevřela pro více dlužníků. Podmínky pro vstup do oddlužení se změkčily. Nyní dlužník nemusí při vstupu do oddlužení prokazovat, že je schopen uhradit nejméně 30 procent ze svých závazků, ale musí prokázat, že je po dobu oddlužení schopen hradit tzv. minimální splátku, kdy musí být dlužník schopen hradit odměnu insolvenčního správce ve výši 1 089 Kč měsíčně včetně DPH a nejméně stejnou částku musí být schopen hradit nezajištěným věřitelům. Dále musí po celou dobu schváleného oddlužení vyvíjet maximální snahu věřitelům uhradit co největší část závazků. Dlužník splní podmínky oddlužení vždy, pokud uhradí 30 procent ze svých závazků během 60 měsíců, nebo 60 procent ze svých závazků za 36 měsíců. Pokud dlužník nedosáhne na takové uspokojení věřitelů, bude soud na konci procesu oddlužení zkoumat, zda měl dlužník snahu a vyvinul dostatečné úsilí k tomu, aby věřitele uspokojil. U osob invalidních ve II. a III. stupni a dále u seniorů – příjemců starobního důchodu se tyto podmínky nezkoumají, ti splní podmínky oddlužení vždy, pokud budou po dobu 36 měsíců hradit alespoň minimální splátku stanovenou pro oddlužení.

S fenoménem předluženosti se naše společnost bude potýkat ještě řadu let, než se podaří napravit chyby způsobené nedostatečnou legislativní úpravou. Nicméně žádný z dlužníků, který chce svou situaci řešit a odhodlá se po několika letech legálně pracovat, by neměl být znovu uvržen do existenční nejistoty. Zejména v případech exekučních řízení, která jsou vedena z důvodů neefektivní ochrany nezabavitelné částky příjmu dlužníka. Žádný dlužník by neměl za své selhání pykat doživotně. Postupně se mění legislativa, smýšlení politické reprezentace. Jsme na dobré cestě, ale ještě nejsme v cíli.



KAPITOLA 5

SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V OBČANSKÉ PORADNĚ

SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V OBČANSKÉ PORADNĚ



Mgr. Petra Skuhrová

Mgr. Petra Skuhrová, autorka článku, který se věnuje občanskému poradenství, absolventka Fakulty sociálních věcí, oboru Veřejná a sociální politika, působí v občanském poradenství od roku 2005. Ve svém příspěvku popisuje rozdíly mezi základním a odborným sociálním poradenstvím. Vysvětluje specifika práce občanského poradce. Zabývá se také vysvětlením principů občanského poradenství. Dále autorka připojuje kazuistiku, která popisuje některá specifika práce v občanské poradně.

Úvod/Sociální práce v občanské poradně

Zákon o sociálních službách mezi sociální služby zahrnuje sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Zároveň v několika ustanoveních dále (konkrétně v § 37) uvádí rozdíly mezi poskytováním základního a odborného sociálního poradenství. K tomuto vymezení se vyjadřuje také důvodová zpráva k dotčenému zákonu, ve které je mj. uvedeno: „Zákon rozlišuje základní poradenství, které jsou povinni poskytovat všichni poskytovatelé, a dále odborné poradenství. Součástí odborného sociálního poradenství jsou i sociálně terapeutické činnosti, které se zaměřují na obnovení vztahů a praktických schopností a dovedností, které jsou narušeny v důsledku způsobu života osoby.“⁴⁹

Nežřídká se můžeme setkat s otázkou, jaký je praktický rozdíl mezi poskytováním základního a odborného sociálního poradenství. Obecně lze říci, že osoby, které se z nějakého důvodu ocitly v nepříznivé sociální situaci, mají právo obrátit se se žádostí o pomoc na některého z poskytovatelů sociálních služeb, který je povinen poskytnout těmto osobám formou rozhovoru potřebné informace, jež mají přispět k řešení jejich situace. V průběhu rozhovoru by mělo být poskytovateli sociální služby alespoň rámcově jasné, o jaký charakter nepříznivé sociální situace se jedná, co může být příčinou jejího vzniku. Zároveň by dotyčný subjekt měl napomoci k řešení této nepříznivé situace⁵⁰. A zde již můžeme rozlišit oba typy poradenství. Základní sociální poradenství spočívá v poskytnutí obecných informací, kde např. může dotčená osoba žádat o sociální dávky nebo které služby jsou poskytovány pro osoby se zdravotním postižením apod.

Odborné sociální poradenství je však oproti základnímu sociálnímu poradenství poskytováno se zacílením na potřeby konkrétních sociálních skupin, např. rodin s dětmi, seniorů, migrantů a s odpovídajícím odborným zaměřením na potřeby těchto cílových skupin. Toto poradenství je poskytováno mj. také v občanských poradnách. Současně v sobě má poskytované odborné sociální poradenství dle § 37 zákona o sociálních službách zahrnovat: *“Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.”*⁵¹

Občanské poradny patří mezi poskytovatele odborného sociálního poradenství. Obvykle se jedná o neziskové organizace, přičemž cílem občanských poraden je zajišťovat, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo

49. Důvodová zpráva k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. In: *Vláda ČR, 2006*, s. 43 [cit. 2019-10-21]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/lrv/ria/databaze/Zaverecna-zprava-RIA-k-novele-zakona-o-socialnich-sluzbach_1.pdf.

50. Tamtéž

51. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů*. 2006, částka 37, číslo 108.

neschopností účinně vyjádřit své potřeby. Zároveň mají na základě analýz a získaných informací z praxe upozorňovat zákonodárné orgány, orgány místních samospráv a příslušné orgány státní správy na nedostatky v legislativě a přispívat tak k rozvoji sociální politiky. Zastřešující organizací občanských poraden je Asociace občanských poraden, která sdružuje 38 občanských poraden včetně jejich kontaktních míst a detašovaných pracovišť.⁵² Kontakty na jednotlivé poradny jsou dostupné na www.obcanskeporadny.cz.

Pracovníci občanských poraden poskytují zpravidla ambulantní formou poradenství osobám v nepříznivé sociální situaci, což v neposlední řadě znamená, že tyto osoby mj. nemají dostatek finančních prostředků k řešení své situace, např. na právní konzultaci. Nejedná se však o poskytování právního poradenství, jak bývá někdy mylně uváděno. Navzdory tomu, že pracovníci občanských poraden při své práci velmi často pracují s právními zdroji a schopnost orientovat se v právním řádu je po nich vyžadována, stále je potřeba mít na paměti, že klientovi má být poskytováno prostřednictvím rozhovoru odborné sociální poradenství s aktivním využíváním metod sociální práce. Jinými slovy není cílem, aby se kvůli právu vytratila z občanských poraden sociální práce.

Poradenství, které občanské poradny nabízejí, má však také své hranice. Jednou z nich je výčet oblastí, v rámci kterých je poradenství poskytováno. Jedná se celkem o 18 oblastí, přičemž velmi často se pracovníci poraden setkávají s dotazy týkajícími se bydlení, dluhové problematiky, pracovních-právních vztahů, občanského soudního řízení, rodinných vztahů (rozvody, úpravy poměrů k nezletilým dětem apod.). Druhou hranici představuje negativní vymezení činnosti občanských poraden. Konkrétně lze říci, že pracovníci občanských poraden např. nedoporučují konkrétní advokáty, neprovádějí odbornou analýzu listin, neposkytují poradenství v oblasti stavebního práva, obchodních vztahů (vyjma bytových družstev) aj.

Principy občanského poradenství

Odborné sociální poradenství poskytované v občanských poradnách je postaveno na několika základních principech občanského poradenství. Těmi jsou diskrétnost, bezplatnost, nestrannost a nezávislost. Nově je snaha ze strany poraden o formální přijetí principu komplexnosti, který je v praxi naplňován. V situaci, kdy klient poradnu navštíví poprvé, je na začátku konzultace informován mj. také o tom, že poskytované poradenství je postaveno na níže uvedených principech. Klient je následně s podstatou principů seznámen.

- **Princip diskrétnosti** – Základní definice diskrétnosti zní: „Nic, co se v poradně zjistí od klienta, včetně informace o tom, že poradnu navštívil, nebude, bez výslovného

52. *Občanské poradny: Asociace občanských poraden* [online]. [cit. 2019-10-21]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/ke-stazeni>

souhlasu klienta, předáno nikomu mimo občanskou poradnu.⁵³ Klient je ujištěn, že poradce i jeho kolegové jsou vázáni mlčenlivostí vyjma situace, kdy by se poradce od klienta hodnověrně dozvěděl, že byl spáchán trestný čin, na který se vztahuje oznamovací povinnost dle trestního zákoníku. Tehdy by byl poradce povinen konzultaci přerušit a obrátit se na Policii ČR. Klient je také uklidněn v tom směru, že kdyby se k tomuto schylovalo, poradce ho včas upozorní a bude na klientovi, zda poskytne další informace.

- **Princip bezplatnosti** – Poradenství je pro klienty poskytováno zdarma. Neznamená to, že provoz poradny nestojí žádné prostředky, opak je pravdou. Finanční zdroje poraden nejsou postaveny na financování služeb ze strany klientů. Primárním cílem občanského poradenství je poskytování služeb zdarma. Poté, co nabyl účinnosti zákon o sociálních službách, je situace upravena také legislativně, tzn. dle zákona je odborné sociální poradenství poskytováno bezúplatně.
- **Princip nestrannosti** – „Služby poskytované občanskými poradnami, které jsou členy Asociace občanských poraden (dále jen AOP), jsou nestranné, tzn., že jsou otevřené všem lidem bez rozdílu rasy, pohlaví, postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu apod. Občanské poradny poskytují rady a pomoc bez jakékoliv předpojatosti.“⁵⁴ Pro klienty je důležité, že poradny garantují tento přístup. Nejen např. kvůli rase, pohlaví apod., ale i v situaci, kdy sami řeší spor, a na poradnu by se obrátila druhá strana sporu. V tomto případě je poradce povinen konzultaci zastavit a požádat klienta, aby vyhledal služby jiné poradny. V praxi může být tato situace problematická zejména na venkově i menších městech, stále však platí, že se poradce nemá dostat do střetu zájmu, což by nastalo, pokud by konzultoval s oběma stranami sporu.
- **Princip nezávislosti** – Poradny musejí být v nejvyšší možné míře nezávislé na jiných subjektech, protože klient může být právě s nimi ve sporu. Klient musí mít možnost konzultovat s nezávislou poradnou, která nebude mít žádný politický (ideologický) nebo finanční zájem na výsledku případu.⁵⁵ Klienti se občas ptají, zda a jak jsme financováni a jestli jsme povinni sdělovat informace např. obcím či jiným subjektům, když zjistíme, že s nimi klienti mají spor.

Role pracovníka občanské poradny

Na pracovníky občanské poradny jsou kladeny zákonné požadavky ve vztahu k jejich vzdělání, zároveň je od nich očekáváno ze strany zaměstnavatelů penzum určitých znalostí, dovedností a postojů.

53. Modul IB, *Principy a činnosti občanského poradenství*, str. 3.

54. Tamtéž, str. 10.

55. Tamtéž, str. 8.

Požadavky na vzdělání pracovníka občanské poradny jsou upraveny v § 110 a následujících zákona o sociálních službách⁵⁶, který o nich hovoří jako o odborné způsobilosti. Tu lze získat: a) buď absolvováním vyšší odborné školy v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost, nebo b) získáním vysokoškolského vzdělání studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku. Dále musí být pracovník občanské poradny v souladu s požadavky zákona bezúhonný, svéprávný a zdravotně způsobilý k práci sociálního pracovníka. Pro úplnost je vhodné říci, že poradcem může být i jiný odborný pracovník s vysokoškolským vzděláním.

Sociální pracovník občanské poradny (občanský poradce) by měl znát metody a techniky sociální práce a umět je uplatňovat v praxi. Především by měl umět vést rozhovor s klienty. Specifikem občanského poradenství je také vedení poradenského rozhovoru na základě Eganova modelu.⁵⁷ Rozhovor vedený podle **Eganova modelu** obsahuje tři části, které de facto mapují práci s klientem a jeho zakázkou. V první části poradce zjišťuje, v jaké situaci se klient nachází. Poté se zaměří na klientův cíl – čeho chce dosáhnout, kam se chce posunout. Poslední část představuje nabídku možností řešení klientovi situace. Nácvik vedení poradenského rozhovoru podle tohoto schématu si pracovníci občanských poraden osvojují v průběhu kurzu „Základy práce s klientem“, který je povinen každý začínající poradce členské poradny absolvovat. Jedná se o kurz v rozsahu 24 hodin. Realizátorem tohoto kurzu je AOP.

Poradci občanských poraden jsou povinni se dle zákona o sociálních službách stále vzdělávat. Asociace občanských poraden pořádá dvakrát ročně akreditované semináře k jednotlivým právním oblastem se zaměřením na aktuální problémy, legislativní novinky i časté problémy klientů, cenné je i sdílení zkušeností poradců. Poradci ke vzdělávání využívají i další kurzy a semináře pořádané jinými organizacemi či institucemi, a to jak za účelem posílení poradenských dovedností, tak rozšíření znalostí.

Mezi činnostmi poradce v občanské poradně běžně patří přímá práce s klientem obnášející především vedení poradenského rozhovoru při osobních či telefonických konzultacích. Některé poradny provozují internetové poradenství či odpovídají na e-mailové dotazy. Určitou část náplně práce občanského poradce představují také administrativní činnosti, zejména vedení zápisů z jednotlivých konzultací, ale i vedení statistik, psaní zpráv, kazuistik a další administrativní povinnosti. Činnost poradny je zaměřena také preventivně, do této oblasti lze řadit realizaci vzdělávacích seminářů určených pro odbornou i laic-

56. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů 2006*, 37/2006, číslo 108. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

57. EGAN, Gerard. *The skilled helper: a problem-management approach to helping*. 6th ed. Pacific Grove: Brooks/Cole, 1998. xvii, 377 s.

kou veřejnost. Témata seminářů jsou poměrně pestrá. Mezi nejžádanější patří průběh exekučního řízení, insolvence, bydlení, dědictví. Zároveň poradny spolupracují s Asociací občanských poraden především ve sdílení poznatků z praxe, které lze později využít při jednání a prosazování systémových změn v oblasti dluhů, insolvence atd.

Pracovníci v občanských poradnách, které jsou členy AOP, mají k dispozici licenci **Automatizovaného systému právních informací** ASPI (programu, ve kterém je dostupná stávající i minulé legislativa včetně judikatury, komentářů apod.). Kromě tohoto zdroje pracují poradci také s aktuálním zněním legislativních předpisů, informačními databázemi k jednotlivým tématům (např. bydlení, pracovně-právní vztahy apod.), které jsou dostupné na interních stránkách Asociace občanských poraden. V neposlední řadě poradci nezdávka dohledávají k určitým situacím rozhodnutí vyšších soudů zejména vrchních v oblasti insolvence, Nejvyššího soudu a Ústavního soudu České republiky.

U občanského poradce je také vyžadováno, aby byl schopen orientovat se v právním systému ČR. Zejména je žádaná schopnost propojování si souvislostí v situaci klienta. Při práci s klientem pracovníci občanských poraden kladou důraz na komplexní přístup k řešení situace klienta. Práce občanského poradce by se v tomto kontextu mohla přirovnat k práci praktického lékaře. K němu také pacient obvykle přichází jako k prvnímu odborníkovi. Praktický lékař má následně zhodnotit zdravotní stav pacienta a v případě potřeby ho odeslat na specializované pracoviště. Podobný postup probíhá i v občanské poradně. Poradce má za úkol co nejkompaktněji zmapovat a vyhodnotit situaci klienta a nabídnout mu možnosti řešení, případně upozornit na další aspekty klientovy situace (do jakých oblastí života situace zasahuje – např. klient řeší výpověď z práce – důsledky se mohou dotýkat finanční situace, bydlení, sociálních dávek, dluhů, výživného atd.).

V situaci, kdy poradce shledá, že některá část z klientovy situace vyžaduje návštěvu jiné sociální služby či jiného pracoviště (např. úřadu, soudu, advokáta), poskytne mu poradce příslušný kontakt, v případě potřeby se může aktivně zapojit do zprostředkování dalších služeb pro klienta. Není také vyloučeno, že klient bude část své situace nadále řešit v občanské poradně, přičemž další problematickou oblast může řešit v jiné organizaci. Zároveň se sluší zopakovat, že pracovníci občanské poradny nesmí předávat kontakty na konkrétní právníky, notáře apod. Jednalo by se o porušení principu nestrannosti. Neznamená to však, že klient nemůže být informován o dostupnosti bezplatné právní pomoci či o seznamu advokátů vedených na stránkách České advokátní komory či o seznamu notářů na webových stránkách Notářské komory ČR.

Od pracovníka občanské poradny se očekává, že si bude schopen ve vztahu ke klientovi udržet profesionální přístup především v oblasti nestrannosti a nezávislosti. Zároveň se, zejména začínající poradce velmi často potýká s tím, že je zapotřebí, aby se dokázal zorientovat v situaci klienta, byl kompetentní vést s ním poradenský rozhovor a zároveň mu dokázal nastínit možnosti řešení jeho situace. Zvládnout tyto nároky není jednoduché.

Mezi časté zdroje stresu a rizikové faktory vzniku syndromu vyhoření patří, kromě výše uvedeného, také nedostatek zpětné vazby od klientů, a některé obtížné či náročnější projevy v chování některých klientů a „nošení si práce domů“. Účinnou pomocí a zároveň prevencí vyhoření je fungující supervize na pracovišti, pravidelné porady, intervize a vzdělávání. Další velmi účinnou pomocí je schopnost poradce umět klientovi říct, že nezná/neví odpověď na jeho otázku, ale že ji dohledá a obratem ji klientovi předá. Občanské poradenství je poměrně široce nastavené, oblastí, ve kterých je poradenství poskytováno, je celkem osmnáct. Tak velké rozpětí může představovat zpočátku stres z toho, že poradce nebude schopen poskytnout věcně správné informace. A právě uvědomění si, že nikdo z nás nejsme povinni znát vše, je velmi úlevná. Postupem času se tento stres obvykle přetaví v pozitivní výzvu k průběžnému vzdělávání se a doplňování si stávajících znalostí. Jednoduše řečeno – v občanském poradenství musí pracovník držet krok s vyvíjející se legislativou a také s měnícími se zakázkami klientů.

Od samého počátku poskytování občanského poradenství, a později již odborného sociálního poradenství v občanských poradnách, bylo poradenství poskytováno osobám v nepříznivé sociální situaci. „Nepříznivou sociální situací se rozumí oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začleňování a ochranu před sociálním vyloučením.“ [§ 3 písm. b) zákona o sociálních službách].⁵⁸

Do nepříznivé sociální situace se může dostat kdokoli z nás, proto i cílová skupina poraden je nastavena velmi široce. V registru sociálních služeb mají občanské poradny obvykle zaznamenán celý výčet cílových skupin – dětmi a mládeží ve věku od 6 do 26 let ohroženými společensky nežádoucími jevy počínaje a etnickými menšinami konče.

Může se na první pohled zdát, že je poměrně náročné vpravit se do pozice poradce v občanské poradně. Sama ze své zkušenosti mohu říci, že je to možné, a že nejlepším způsobem, jak se s poradenstvím seznámit, je studentská praxe nebo dobrovolnická služba. Zároveň je potřebné od samého začátku vědět, že pracovat v poradenství znamená neustále si doplňovat znalosti. Jakmile poradce tuto skutečnost vezme za svou, je velká šance, že ho poradenství bude naplňovat a najde v něm své místo.

Závěrem tohoto textu přikládám kazuistiku, ve které chci ukázat, jakým způsobem pracuje občanský poradce s klientem.

58. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů* 2006, 37/2006, číslo 108. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

Kazuistika

Na poradnu se obrátil klient, který uvedl, že žije řadu let zcela mimo systém. Pracuje na černo, má řadu dluhů, není účasten zdravotního a sociálního pojištění. Klient zdůraznil, že by chtěl svoji situaci změnit, ale neví, jak začít. Rád by si našel zaměstnání, ale nemá představu, v jaké výši mu mohou provádět exekuční srážky z příjmu a zda je dobrý nápad zakládat si bankovní účet.

Poradkyně zmapovala klientovu situaci a především klienta ocenila za jeho rozhodnutí situaci řešit. Zjistila, že klient sice žije mimo systém, nicméně díky přátelům má kde bydlet. Poradkyně s klientem probírala, jaké jsou jeho priority, co ho v jeho situaci nejvíce tíží. Klient uvedl, že by si chtěl najít práci, ale má strach, že ho kvůli exekucím, které měl již v minulosti, do žádného zaměstnání nepřijmou. A zcela určitě by chtěl zaplatit dluhy, jeho cílem je vstup do oddlužení.

Následně se poradkyně s klientem dohodli, že je pro další vývoj klientovy situace důležité, aby si do doby, než najde práci, zajistil příjem prostřednictvím sociálních dávek. Klientovi byla jako první krok navržena evidence na Úřadu práce ČR a uplatnění žádosti o opakovanou dávku pomoci v hmotné nouzi. Poradkyně klientovi zdůraznila, že je nutné, poté až se zaeviduje na Úřadu práce do evidence uchazečů o zaměstnání, tuto skutečnost oznámit své zdravotní pojišťovně. Tímto krokem získá status státního pojištěnce a alespoň mu přestane narůstat dluh na zdravotním pojištění, které pravděpodobně bude jedno z nejvyšších. Poradkyně také klientovi předala kontakt na Job klub, kde mu mohou pomoci se sestavením životopisu. Jedná se o službu, kterou poskytuje řada neziskových organizací a je určena především osobám, které potřebují pomoc při hledání zaměstnání. Poradkyně klienta nasměrovala do Job klubu, jehož pracovníci byli v kontaktu s pracovníky poradny. Klientovi bylo doporučeno nechat si zapsat do centrální evidence obyvatel doručovací adresu, na které si bude přebírat poštu. Klientovi byly také postupně zodpovězeny jeho otázky a probrány jeho nejistoty ohledně výše srážek v exekuci, šance na získání zaměstnání atd. Poradkyně si s klientem dohodla termín další konzultace, na které bude řešen vývoj klientovy situace a s tím související dotazy. V neposlední řadě by se více otevřelo téma dluhů a jejich mapování.

Od samého začátku se poradkyně snažila o komplexní přístup k řešení klientovy situace. Pokud klient naváže s poradnou spolupráci, je zde reálná šance, že postupem času získá zaměstnání a bude moci vstoupit do oddlužení. Předpokladem však je aktivita klienta. Ze strany poradny může být klientovi nabídnuta podpora, poradenství a ocenění za dosud učiněné kroky.



SHRNUTÍ A DOPORUČENÍ



SHRNUTÍ A DOPORUČENÍ

Hynek Kalvoda

Sociální poradenství je úzce spjata se sociální prací. Využívá metod sociální práce. Sociální poradenství je pak postaveno na rozhovoru a dalších technikách reflektujících problémy klienta. Sociální poradenství je rozmanitou sociální službou, která se dle zákona o sociálních službách poskytuje v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Toto je současná definice, která se vzhledem k probíhajícímu procesu novelizace zákona o sociálních službách může v následujícím roce změnit.⁵⁹ V tomto Sešitu sociální práce jsou pak představeny jednotlivé zajímavé aspekty práce v sociálním poradenství, které souvisejí s prací s různými cílovými skupinami a zasluhují si připomenutí v tomto metodickém textu.

Za povšimnutí stojí několik postřehů autorů zveřejněných článků. Nejprve bych se vrátil k dluhovému poradenství, které se, ač je součástí odborného poradenství, podobně jako v jiných zemích, např. v Anglii či Irsku, začíná vyvíjet v jednu ze specializací občanského poradenství.

Jak už bylo zmíněno v textu autorky Mgr. Terezy Ševčíkové, je třeba, aby dluhový poradce zůstal ve vztahu a v práci s dlužníkem autentický a realistický. Někteří zadlužení lidé očekávají od sociálních pracovníků rychlé a všeobjímající řešení, chtějí dluhy splácet finančními obnosy, které však nemohou splácet dlouhodobě a proto padají mnohdy do dalších dluhů. Obdobně jako u jiných případů řešených v odborném sociálním poradenství je třeba řešit situaci s dlužníkem komplexně. Sociální pracovník – dluhový poradce musí dbát na to, aby se dlužník nedostal do situace, která by pro něj mohla mít tragičtější dopad. Je důležité, aby dlužník přijal odpovědnost za řešení své situace. Dluhový poradce – sociální pracovník toto udělat nemůže. Dluhový poradce – sociální pracovník musí společně s dlužníkem naplánovat jednotlivé kroky intervence a případně zapojit další zdroje (do řešení celé situace) nebo další poskytovatele sociálních služeb, zaměstnavatele atd. Do tohoto druhu sociální práce spjaté s dluhy a s řešením dlužnickovy závažné sociální situace je dobré zapojit prostřednictvím Case managementu sociální pracovníky z obce, sociálně aktivizační služby, pracovníky realitní kanceláře.

Významné je také upozorňování zákonodárců na nedostatečnou legislativu, nezákonné postupy, třeba pro vymáhání pohledávek, nebo např. pro běžné lidi těžko pochopitelnou legislativu. Takové zkušenosti dluhovní poradci později sdílejí prostřednictvím zastřešujících

59. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů 2006*, 37/2006, číslo 108. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

cích organizací, profesních organizací, ale také je využijí při pořádání odborných konferencí a seminářů. Díky iniciativám řady těchto dluhových poradců doznala naše legislativa v oblasti dluhového práva řady pozitivních změn. V Anglii či ve Skotsku je práce dluhového poradce vysoce specializovanou disciplínou občanského poradenství (stejně jako např. poradenství v oblasti sociálních dávek). Tuto skutečnost ilustruje i to, že dluhové poradenství jako specializovaná služba má vlastní – od občanského poradenství – odlišnou metodiku. Dále je v dluhovém poradenství ve Skotsku vypracována řada podrobnějších návodů (metodik), ale také vlastních vzdělávacích aktivit pro poradce např. v oblastech komunikace občanské poradny s věřiteli, vykazování (poskytování evidence) v oblasti sociální politiky dluhové problematiky řešených v občanských poradnách klienty.

Pracovníci občanských poraden, které jsou členy Asociace občanských poraden, mají při poskytování odborného sociálního poradenství k dispozici poměrně významnou baterii nejrůznějších vzdělávacích pomůcek a spektrum školení, které pro občanské poradce tvoří komplexní systém celoživotního vzdělávání. To vedle některých povinných složek (jako jsou akreditované kurzy zaměřené na práci s klientem v občanské poradně, základy tematických oblastí, ve kterých se nejvíce radí v občanských poradnách) až po kurzy ušité na míru odpovídá vzdělávacím potřebám občanských poradců. Takové kurzy často vychází z nejčastějších témat podle aktuálně novelizované legislativy např. v oblasti exekucí, insolvenčního zákona, úprav legislativy týkající se sociálních dávek atp. Kromě vlastního kontinuálního vzdělávání organizovaného Asociací občanských poraden, probíhá také vnitřní vzdělávání v občanských poradnách. Zde využívají občanští poradci k seberozvoji např. programu ASPI (elektronický nástroj aktuálně účinné i dřívější legislativy, judikatura). Sebevzdělání probíhá také prostřednictvím informačních databází k jednotlivým tématům poradenství (např. bydlení, pracovně-právní problematika, dluhová problematika). Zajišťuje ho Asociace občanských poraden a vnitřního zpravodaje, který seznamuje občanské poradny s nově přijímanou legislativou, případně zajímavými odbornými články. Občanští poradci se pak ve vztahu k problémům klientů zabývají rovněž rozhodnutími vyšších soudů.

I odborné sociální poradenství orientované na osoby zdravotně postižené vyžaduje výraznou erudici také ve vztahu k různým druhům postižení těchto lidí vzhledem k jejich rozdílným potřebám. S poskytovaným poradenstvím lidem zdravotně postiženým souvisí také rozdílnost v hodnocení kvality poradenské služby, a to buď subjektivní ukazatele (jehož ukazatelem je spokojený klient, který má větší pocit jistoty a bezpečí, cítí zájem, podporu změny a rozvoje; má uspokojeny základní potřeby) anebo objektivní, které „potvrzuje“ spokojená společnost a pozitivní sociální klima, které souvisí s efektivním využitím veřejných zdrojů, prevence diskriminace a chudoby. Hodnocení kvality takových služeb lze potom, a to nejen v poradnách pro osoby se zdravotním postižením, provádět ve vztahu k určitým kritériím nebo stavu klienta.

V rámci své práce používá sociální pracovník v manželské a rodinné poradně metody sociální práce: případovou práci, poradenství, krizovou intervenci, doprovázení. Využívá

technik aktivního naslouchání, dotazování, akceptace, zplnomocňování klienta, speciální techniky sociální terapie a další dle zaměření daného sociálního pracovníka. K nezbytným podmínkám výkonu sociální práce patří i celoživotní vzdělávání. Sociální pracovník si vyhledává další potřebné vzdělávání, také techniky, které posléze může v práci s klientem využít. Autorka využívá ve své práci např. metodu My Backpack – při práci s dětmi, které žijí v náhradní rodinné péči. Dále využívá techniky z mediačního výcviku, např. já výrok, přerámování, grafická vizualizace.

Další činnost, kterou autorka popisuje, spadá pod sociálně-právní ochranu dětí, je tzv. Cochemská praxe. Tato praxe (zvaná též Cochemský model) stojí na čtyřech základních principech:

1. Snaha o co nejrychlejší vyřešení sporu mezi rodiči, aby se konflikt dále nevyhrocoval a situace se dále nezhoršovala. Soud například nařídí jednání brzy od podání návrhu.
2. Základním principem je také zachování rodičovské odpovědnosti za dítě u obou rodičů. Otázkou je tedy, jak bude mezi ně péče rozdělena.
3. Vždy se preferuje dohoda rodičů před návrhem soudu.
4. Rodiče jsou vedeni k dohodě za pomoci odborníků. Zpočátku může jít o vynucenou spolupráci (pod hrozbou znevýhodnění v soudním sporu).⁶⁰

Cochemská praxe dokáže ve většině případů dovést rodiče ke shodě. Rodiče přicházejí na doporučení soudu a s jejich souhlasem je na žádost soudu poskytnuta zpráva o spolupráci. V dalším průběhu opatrovnického řízení, tedy pokud se rodiče nedohodnou, jim může být terapie nařízena.

Nabídka a poskytování odborného sociálního poradenství skupinám osob vykazující sociálně deviantní chování klade důraz na některé specializované přístupy. Sociální pracovník zvládá extrémně vyhrocené situace. Klient, který vyhledává odborné sociální poradenství na základě dobrovolnosti, není vždy vhodně motivovaný změnit komplexně svoji situaci. V některých případech může dokonce sociálního pracovníka obviňovat z jeho neschopnosti nebo podílu viny.

Zajímavé jsou podle Pěnkavy nejčastější chyby a prohřešky proti doporučeným postupům a profesní etice sociálního pracovníka. Bývá to například: zásluhovost – sociální pracovník vyčítá klientovi, že si nezaslouží jeho další pomoc, protože ji zneužil, mesiášský komplex – ve většině případů se jedná o začínající sociální pracovníky, kteří jsou přesvědčeni, že klienta napraví, změní nebo spasí a zachrání ho před zkázou. Dále hyperprotektivní přístupy – sociální pracovník velice starostlivě klienta opečovává, téměř vše za něj vykonává, nekonstruktivně omlouvá jeho prohřešky a nedostatky, brání mu tím v přijetí zodpovědnosti za vlastní život.

60. Cochemská praxe [online]. [cit. 2019-10-21]. Dostupné z: <http://cochem.pro/>.

Použitá literatura:

Elektronické zdroje:

Asociace manželských a rodinných poradců ČR z.s.: Organizace sdružující odborníky věnující se řešení problémů v mezilidských vztazích. [online]. [cit. 2019-06-17]. Dostupné z: <http://www.amrp.cz/>.

Cochemská praxe [online]. WordPress [cit. 2019-10-18]. Dostupné z: <https://www.cochem.cz>.

ČESKÁ REPUBLIKA. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů 2006*, 164/2006, číslo 505. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>.

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů 2006*, 37/2006, číslo 108. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o sociálním zabezpečení. In: *Sbírka zákonů 1975*, 28/1975, číslo 121. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1975-121>.

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů. 2001*, částka 48, číslo 120. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-120>.

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o spotřebitelském úvěru. In: *Sbírka zákonů. 2016*, částka 100, číslo 257. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-257>.

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). In: *Sbírka zákonů. 2006*, částka 62, číslo 182. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-31>.

Důvodová zpráva k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. In: *Vláda.cz*. s. 43 [cit. 2019-10-21]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/lrv/ria/databaze/Zaverecna-zprava-RIA-k-novele-zakona-o-socialnich-sluzbach_1.pdf.

Exekutorská komora České republiky [online]. [cit. 2019-10-21]. Dostupné z: <https://www.ekcr.cz>.

International federation of social workers [online]. IFSW: © 2019 [cit. 2019-10-18]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/>.

Modul IB, Principy a činnosti občanského poradenství, str. 3.

NĚMEC, Petr. *Desítky tisíc neplatných exekucí. Budou exekutoři vracet peníze?* [online]. 23. 1. 2019 [cit. 2019-10-21]. Dostupné z: <https://m.penize.cz/exekuce/402777-desitky-tisic-neplatnych-exekuci-budou-exekutori-vracet-penize>.

Občanské poradny: Asociace občanských poraden [online]. [cit. 2019-10-21]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/ke-stazeni>.

Rozhodování o úpravě poměrů nezletilých dětí [online]. [cit. 2019-06-24]. Dostupné z: <https://www.jesenik.org/cz/odbory-meu/15-oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti.html>.

STŘEDISKO SOCIÁLNÍ PREVENCE OLOMOUC, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE. Sociální poradenství PPR OK poskytované sociálními pracovníky. In: *Standardy kvality sociální služby – OSP PPR OK 2015*. 2015 Dostupné z: <https://ssp-ol.cz/>.

ŠIMEČKOVÁ, Taťána a Gabriela VYKYPĚLOVÁ. *My Backpack: Mijn Backpack. My Backpack* [online]. [cit. 2019-10-18]. Dostupné z: <http://www.mybackpack.cz/index.htm>.

VAN SLOTEN, Bep a Rinske MANSENS. *My Backpack: Průvodce metodou*, český překlad. Brno: Triada – Poradenské centrum, o.s., 2015. Dostupné z: <http://www.mybackpack.cz/>.

Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením, OSN 2006. Dostupné také z <https://www.mpsv.cz/web/cz/umluva-osn-o-pravech-osob-se-zdravotnim-postizenim>.

Výroční zpráva za rok 2018: Asociace manželských a rodinných poradců České republiky, z.s. [online]. [cit. 2019-06-24]. Dostupné z: www.amrp.cz.

World Health Organization [online]. WHO: © 2019 [cit. 2019-10-21]. Dostupné z: <https://www.who.int/>.

Monografie:

BÁRTLOVÁ, Sylva. *Sociologie medicíny a zdravotnictví*. 6., přeprac. a dopl. vyd. Grada, Praha: 2005. 188 s. ISBN 80-247-1197-4.

BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Klinická psychologie v praxi*. Vyd. 1. Portál, Praha: 2003. 420 s. ISBN 80-7178-735-3.

BAŠTECKÁ, Bohumila a GOLDMANN, Petr. *Základy klinické psychologie*. Vyd. 1. Portál, Praha: 2001. 436 s. ISBN 80-7178-550-4.

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

EGAN, Gerard. *The skilled helper: a problem-management approach to helping*. 6th ed. Pacific Grove: Brooks/Cole, 1998. xvii, 377 s. ISBN 0-534-34948-X.

GABURA, Ján a PRUŽIŇSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147 s. Studijní texty; sv. 9. ISBN 80-85850-10-9.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Osmium, Praha: 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Portál, Praha: 1997. ISBN 80-7178-150-9.

KOŠČO, Jozef et al. *Poradenská psychológia*. 1. vyd. Slovenské pedagogické nakladateľstvo, Bratislava: 1987. 446 s.

MATOUŠEK, Oldřich, ed., KODYMOVÁ, Pavla, ed. a KOLÁČKOVÁ, Jana, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Portál, Praha: 2010. 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Marek Zeman, Brno, c2001. ISBN 80-903070-0-0.

NAVRÁTIL, Pavel a Jitka NAVRÁTILOVÁ. *Postmodernita jako prostor pro existenciálně citlivou sociální práci*. 1. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, Brno: 2008. ISSN 1213-6204.

NEČASOVÁ, Mirka. *Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, Brno: 2004, s. 172. ISSN 1213-624.

NOVÁK, Tomáš a ŠMOLKA, Petr. *Manželské a rodinné poradenství*. 2., aktualizované vydání. Grada, Praha: 2016. 123 stran. Psyché. ISBN 978-80-247-5873-2.

NOVÁKOVÁ, Vladimíra, ed. a SOBOTKA, Věroslav, ed. *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. 2. aktualiz. vyd. COFET, Praha: 2011. 416 s. ISBN 978-80-904396-1-0.

NOVOTNÁ, Monika. *Zhodnocení činnosti RP v roce 2000*. 2001.

SLAVÍKOVÁ, Jana. *Biografie rodinných a manželských poraden po roce 1990*. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Fakulta humanitních studií. Praha: 2017. Vedoucí práce doc. PhDr. Zuzana Havrdová CSc.

ZAKOUŘILOVÁ, Eva. *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Portál, Praha: 2014. ISBN 978-80-262-0583-8.

Sešit sociální práce

7. číslo, 2019

Sociální práce ve zdravotnictví

Odborný garant a editor vydání:

Mgr. Hynek Kalvoda

Autoři kapitol:

Mgr. Jana Kotková

PhDr. et Mgr. Libor Novosád, Ph.D.

PhDr. Pavel Pěnkava

Mgr. Petra Skuhrová

Mgr. Tereza Ševčíková

Recenzent:

PhDr. Filip Novotný

Odborný metodik:

Mgr. Lucie Mičínová, DiS.

Fotografie:

Archiv autorů/fotobanka

Vydává:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

Tel.: +420 221 921 111

www.mpsv.cz

Grafické zpracování a tisk:

GRAFEX-AGENCY s. r. o.

ISBN 978-80-7421-208-6

www.budmeprofi.cz



Systemová podpora profesionálního výkonu sociální práce II

Sešit sociální práce byl vydán v rámci projektu MPSV – „Systemová podpora profesionálního výkonu sociální práce II“; reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003751, financováno z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost a státního rozpočtu České republiky.