UNIVERZITA PARDUBICE

FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH STUDIÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2024 Anna Vytlačilová

Univerzita Pardubice

Fakulta zdravotnických studií

Poskytování základního sociálního poradenství z pohledu sociálních pracovníků městského úřadu

Bakalářská práce

2024 Anna Vytlačilová

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií
Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	**Anna Vytlačilová**
Osobní číslo:	**Z21250**
Studijní program:	**B0988P240002 Zdravotně sociální péče**
Téma práce:	**Poskytování základního sociálního poradenství z pohledu sociálních pracovníků městského úřadu**
Téma práce anglicky:	**Providing basic social counselling from the point of view of the social workers of the municipal authority**
Zadávající katedra:	**Katedra porodní asistence, perioperační péče a zdravotně sociální péče**

Zásady pro vypracování

1. Studium literatury, sběr informací a popis současného stavu řešené problematiky.
2. Stanovení cílů a metodiky práce.
3. Příprava a realizace výzkumného šetření dle stanovené metodiky.
4. Analýza a interpretace získaných dat.
5. Zhodnocení výsledků práce.

Rozsah pracovní zprávy:	**35 stran**
Rozsah grafických prací:	**dle doporučení vedoucího**
Forma zpracování bakalářské práce:	**tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

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

MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2013. *Metody a řízení sociální práce.* 3. aktual. a dopl. vyd. Praha: Portál. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

OLÁH, Michal a SCHAVEL, Milan, 2006. *Sociálne poradenstvo a komunikácia.* Prešov: Prešovská univerzita v Prešově. 192 s. ISBN 80-8068-487-1.

PAULÍK, Karel, 2009. *Vybrané poradenské a psychoterapeutické směry*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. 178 s. ISBN 978-80-7368-739-7.

SCHNEIDEROVÁ, Anna, 2008. *Základy poradenství: učební text pro distanční studium*. 2. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. 82 s. ISBN 978-80-7368-523-2.

Vedoucí bakalářské práce:	**Mgr. Adéla Michková, Ph.D.** Katedra porodní asistence, perioperační péče a zdravotně sociální péče
Datum zadání bakalářské práce:	**1. prosince 2022**
Termín odevzdání bakalářské práce:	**24. dubna 2024**

L.S.

doc. RNDr. ThLic. Karel Sládek, Ph.D., MBA v.r.
děkan

Mgr. Helena Poláčková v.r.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 1. března 2024

PROHLÁŠENÍ AUTORA

Prohlašuji:

Práci s názvem Poskytování základního sociálního poradenství z pohledu sociálních pracovníků městského úřadu jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše. Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 18.04.2024

Anna Vytlačilová v. r.

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych ráda poděkovala vedoucí práce, paní Mgr. Adéle Michkové, Ph.D., za odborné vedení mé bakalářské práce, za její pomoc, ochotu, čas, který mi věnovala a za cenné rady, velmi si toho vážím. Poděkování také patří vybranému městskému úřadu za ochotu a spolupráci, zejména sociálním pracovníkům, kteří mi poskytli svůj čas a podělili se o své zkušenosti. Závěrem bych ráda poděkovala své rodině za podporu během studia.

ANOTACE

Tato bakalářská práce se zabývá poskytováním základního sociálního poradenství z pohledu sociálních pracovníků městského úřadu.

Teoretická část je zaměřena na vymezení sociálního poradenství, možné faktory ovlivňující jeho poskytování, popis sociální práce a kompetencí sociálních pracovníků působících ve veřejné správě.

Cílem výzkumné části bylo zjistit, jak sociální pracovníci vybraného městského úřadu přistupují k poskytování základního sociálního poradenství. Využita byla kvalitativní výzkumná metoda: sběr dat byl proveden pomocí polostrukturovaného rozhovoru, pro následné zpracování byla využita tematická analýza.

KLÍČOVÁ SLOVA

Sociální poradenství, sociální pracovník, klient, informace, obec

TITLE

Providing basic social counselling from the point of view of the social workers of the municipal authority.

ANNOTATION

This bachelor thesis deals with the providing basic social counselling from the point of view of the social workers of the municipal authority.

The theoretical part is focused on the definition of social counselling, possible factors influencing its provision, the description of social work and the competencies of social workers working in public administration.

The research part was conducted using a semi-structured interview. Interviews were conducted with the social workers of the selected municipal authority. The aim of the research section was to find out how the social workers of the selected municipal authority approached the providing of basic social counselling.

KEYWORDS

Social counselling, social worker, client, information, municipality

OBSAH

Úvod 12

1 Cíle a metody práce 13

1.1 Cíl práce 13

1.2 Metody k dosažení cíle 13

Teoretická část 14

2 Sociální poradenství 14

2.1 Vymezení poradenství 14

2.2 Historie poradenství 15

2.3 Typy poradenství 16

2.3.1 Základní sociální poradenství 17

2.3.2 Odborné sociální poradenství 17

3 Struktura poradenského procesu 18

3.1 Klient 19

3.1.1 Očekávání klienta 20

3.2 Poradce 21

3.2.1 Profesní kompetence poradce 22

3.2.2 Pracovní činnosti poradce 23

3.3 Vytváření poradenského vztahu 23

3.3.1 Formování vztahu 24

3.3.2 Význam prostředí v sociálním poradenství 24

4 Faktory ovlivňující poskytování sociálního poradenství 24

4.1 Rizikové faktory podmíněné institucí 25

4.2 Rizikové faktory podmíněné vztahem s klientem 25

4.3 Rizikové faktory při práci s jednotlivci 26

4.4 Individuální faktory 26

4.5 Obecné faktory 27

5 Sociální práce a kompetence sociálních pracovníků působících ve veřejné správě 27
5.1 Výkon sociální práce na obci 27
5.2 Obec v samostatné působnosti a obec v přenesené působnosti.....27
5.2.1 Obec se základním rozsahem přenesené působnosti 28
5.2.2 Obec s pověřeným obecním úřadem.....28
5.2.3 Obec s rozšířenou působností 29
5.3 Sociální kuratela (sociální kurátor) 31
5.4 Veřejný opatrovník (výkon veřejného opatrovnictví).....32
5.4.1 Obec jako veřejný opatrovník.....32
5.5 Sociální pracovník ve veřejné správě.....33
Výzkumná část.....35
6 Metodika výzkumné části 35
6.1 Výzkumný soubor 35
6.2 Sběr dat.....36
6.3 Zpracování dat.....36
7 Prezentace výsledků výzkumu.....39
7.1 Charakteristika a vymezení základního sociálního poradenství 39
7.2 Poradenství v souvislostech 43
7.3 Připravenost.....44
7.4 Proces poskytování poradenství.....47
8 Diskuze 52
9 Závěr 54
10 Použitá literatura 55
10.1 Primární zdroje 55
10.2 Internetové zdroje.....56

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 - Schéma tematické mapy (autorka, 2024).....39

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

CDZ	Centrum duševního zdraví
OSPOD	orgán sociálně-právní ochrany dětí
PDZ	Péče o duševní zdraví
MěÚ	městský úřad

ÚVOD

V současném dynamickém společenském prostředí se sociální poradenství stává nezbytnou službou, která pomáhá jednotlivcům a rodinám čelit různorodým životním výzvám. Poskytování sociálního poradenství je základní službou, která je klientovi poskytována prostřednictvím sociálního pracovníka. Jeho účelem je poskytnout potřebné informace, které přispívají k prevenci a řešení nepříznivých životních situací. Sociální poradenství je vymezeno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a rozděluje se na základní a odborné. Poskytování základního sociálního poradenství, zvláště v rámci struktur městských úřadů, představuje klíčový prvek v síti sociální podpory. Sociální pracovníci, kteří na těchto úřadech působí, hrají zásadní roli v přímé interakci s klienty, identifikaci jejich potřeb a navigaci systémem služeb a zdrojů, které jsou jim k dispozici. Základní sociální poradenství zajišťuje nezbytné informace k řešení nepříznivých životních situací a je dostupné ve všech zařízeních poskytujících sociální služby bez ohledu na jejich specializaci.

Tato oblast mě zaujala v rámci odborných praxí, které jsem absolvovala během studia. Během těchto praxí jsem měla možnost podrobně se seznámit a poznat práci sociálních pracovníků na městském úřadě.

Tato bakalářská práce se v teoretické části zaměřuje na vymezení sociálního poradenství, na popis struktury poradenského procesu, možné faktory ovlivňující jeho poskytování a dále popis sociální práce a kompetencí sociálních pracovníků působících ve veřejné správě.

Výzkumná část práce si klade za cíl zjistit, jak sociální pracovníci vybraného městského úřadu přistupují k poskytování základního sociálního poradenství. Ve výzkumné části je pracováno s daty získanými od 4 respondentů. V rámci výzkumné části je k dosažení stanoveného cíle využit kvalitativní výzkum. Sběr dat probíhal pomocí polostrukturovaného rozhovoru.

1 CÍLE A METODY PRÁCE

1.1 Cíl práce

Cílem teoretické části je popsat sociální poradenství, možné faktory ovlivňující jeho poskytování, sociální práci a kompetence sociálních pracovníků působících ve veřejné správě.

Cílem výzkumné práce je zjistit, jak sociální pracovníci vybraného městského úřadu přistupují k poskytování základního sociálního poradenství.

1.2 Metody k dosažení cíle

Teoretická část práce byla zpracována formou rešerše dostupných zdrojů s posouzením jejich relevance v kontextu daného tématu.

Ve výzkumné části byl k dosažení stanoveného cíle využit kvalitativní výzkum. Sběr dat probíhal formou polostrukturovaného rozhovoru. K následné analýze dat byla využita tematická analýza dle Braun a Clarke (2006).

TEORETICKÁ ČÁST

2 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

2.1 Vymezení poradenství

Sociální poradenství je jednou z významných oblastí sociální práce a jak uvádí Oláh a Schavel (2006), jeho důležitost je viditelná především v obdobích a místech, kdy a kde narůstá počet lidí závislých na pomoci státu, nacházejících se v nouzi a neschopných řešit svoje problémy bez pomoci jiné zainteresované osoby nebo instituce.

Dle Matouška (2013) je poradenství považováno za všestrannou činnost, na které se podílí mnoho osob a organizací. Mnoho pomáhajících profesí nabízí poradenství v rámci své činnosti. Poradenství neprovozují jen poradci, ale odehrává se také v rodině a mezi přáteli, dále jej nalezneme v různých institucích a i v mediích. Skoro každá práce, při které dochází ke kontaktu s jinými lidmi, obsahuje určité prvky potenciálního poradenství. Výsledkem poradenství je získání informací, které lidem pomohou zodpovědět otázky na jejich dotazy a možnosti, jak vyřešit určité situace a problémy.

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách *„Sociální poradenství poskytuje osobám v nepříznivé sociální situaci potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství lze v návaznosti ustanovení § 37 zákona o sociálních službách členit na: základní a odborné sociální poradenství.“*

Podstatou poradenství v liteře zákona je poskytnout informace. Ale na poradenství lze nahlížet v širším kontextu, kdy významné podněty přináší psychologické poradenství, které Dryden (2008, s. 17) charakterizuje takto: *„Poradenství probíhá, když poradce přijímá klienta v soukromém a diskrétním prostředí, aby prozkoumal obtíže, jež klient pociťuje, duševní nepohodu, kterou prožívá, nebo třeba jeho nespokojenost se životem či ztrátu nasměrování a smyslu. Je to vždy na žádost klienta, neboť za normálních okolností nemůže být nikdo do poradenství poslán.“* Pro tohoto autora je také stěžejní názor, že když bude poradce pozorně a trpělivě naslouchat, může mu to pomoci k tomu, aby začal vnímat klientovy obtíže z jeho úhlu pohledu a může mu pomoci dívat se na situaci jasněji, třeba i z jiné perspektivy. Poradenství je jednou z možností, jak umožnit rozhodování nebo změnu. Nejde o poskytování rad ani o vybízení klienta, aby jednal určitým způsobem. Poradci své klienty neodsuzují. V rámci poradenských sezení může klient zkoumat různé aspekty svého života a pocitů, otevřeně a svobodně o nich mluvit, tak jak je to pro něj možné s blízkými lidmi. Přijetí klienta a úcta k

němu jsou pro poradce nejdůležitější. Když se rozvíjí vztah, tak se rozvíjí i důvěra mezi poradcem a klientem. Poradce může klientovi pomoci, a najít nějakou oblast, kde by bylo možné iniciovat změnu (Dryden, 2008). Paulík (2009) do poradenství zahrnuje i výchovné vzdělávací a aktivizační služby poskytované osobám v nepříznivé situaci a aktivně hledajícím řešení.

2.2 Historie poradenství

Provedeme-li historický exkurz vývoje poradenství ve světě a v České republice dostaneme se až k Bibli. Bible vychází z vlivu církve, která si již v 19. století uvědomila potřebu institucionalizovaného poradenství, je to právě věta „čin pokání‘‘, která může z hlediska práce s klientem dostát významu „změň myšlení‘‘. Změna myšlení a náhledu na problém patří k základním prvkům, jak potíže zvládnout. První civilní instituce byla zřízena roku 1884 pod názvem Antropometrická laboratoř a zaměřovala se na oblast poskytování poradenství při volbě partnera, výchově dětí a problematiku pozůstalosti. Vznikla v Londýně a jejím zakladatelem byl F. Galton. V roce 1896 byla v Pensylvánii otevřena Poradenská klinika zaměřená na diagnostiku a terapii dětí s výukovými a výchovnými problémy. Jejím zakladatelem byl L. Witmer. Ve 30. letech 20. století A. Adler zakládal dětské poradenské kliniky a tím došlo k rozvíjení poradenství především v civilní sféře. Tyto kliniky byly zakládány především ve Spojených státech, ve Velké Británii a Rakousku. Tyto změny zasáhly i tehdejší Československo (Procházka et al., 2014).

Jak uvádí Baštecká a Škábová (2009, cit. podle Procházka et al., 2014) první poradenské zařízení s názvem Poradna pro manželské rozkoly (O. Machotka) vzniklo ve druhé polovině 30. let v Praze. Tato poradna přestala působit v roce 1945. V roce 1948 byla v Brně otevřena Poradna pro problémové rodiny a manželství. V roce 1969 byla schválena koncepce budování sítě poraden, kterou zaštiťovalo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Postupně vznikaly poradny i v ostatních velkých městech, např. v roce 1971 v Brně, Ostravě, Plzni, Hradci Králové, v roce 1972 pak v Olomouci a Hodoníně. O 3 roky později byly poradny začleněny do soustavy zařízení sociální péče při tehdejších krajských a okresních národních výborech. Následovaly velké změny, které práci poraden ovlivňovaly, kdy největší z nich souvisely se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a změnami v osobě zřizovatele, kdy od státu tuto roli ve většině případů převzali krajské či městské úřady. V této souvislosti a v souvislosti se slučováním odloučených pracovišť do jednoho celku a tenčícími se finančními zdroji se řada poraden ocitla v existenčním ohrožení, kvůli němuž se některé sloučily či dokonce zanikly.

Vývoj v jednotlivých oblastech poradenství byl obvykle reakcí na nějaký společenský problém. V 60. a 70. letech 20. století to bylo na vzrůstající rozvodovost předmanželské a manželské poradenství. V 90. letech poradenství reagovalo na rostoucí sociálně-právní složitost společnosti občanským poradenstvím. Od roku 2007, s platností zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je sociální poradenství považováno za jeden z pilířů systému. Součástí zákona je i standart sociálních služeb v němž je vymezen etický a provozní rámec tohoto poradenství. I nadále poradenství reaguje na měnící se podobu společenských problémů, a to například rozvojem dluhového poradenství a terénní práce (Baštecká, Škábová, 2009).

2.3 Typy poradenství

Jednou ze skupin sociálních služeb je i sociální poradenství. To zahrnuje dva druhy těchto služeb. První je základní sociální poradenství, které je dle zásad zákona o sociálních službách poskytováno všem osobám v případě potřeby, je poskytováno bez úhrady a zahrnuje poskytování informací o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci (dávka pomoci v hmotné nouzi a dávka sociální péče), informacemi směřujícími k řešení nepříznivé sociální situace. Jsou to nejčastěji dávky ze systému sociálního zabezpečení poskytované ze systému sociální pojištění, systému statní sociální podpory, sociální pomoci a sociální služby. Nepříznivou sociální situaci lze řešit i jinou formou pomoci, kterou mohou být návazné služby, kdy se může jednat o služby charitativní, zdravotní. Dále sem zahrnujeme i poskytování informací o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se podílejí na péči o osobu (Mach, Janečková, 2019).

Další službou je odborné sociální poradenství, kde se jedná o více specializované a hlubší poradenství v konkrétních věcech a pro konkrétní cílové skupiny. Poskytovatel musí vždy nabízet nebo zajistit v případě potřeby poskytnutí těchto základních úkonů, kdy je vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociální službách, charakterizuje takto:

„Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:*
   zprostředkování navazujících služeb,
b) *sociálně terapeutické činnosti:*
   poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání;

tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve 2 z těchto oblastí,

c) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:*
    1. *pomoc při vyřizování běžných záležitostí,*
    2. *pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.“*

Základní sociální poradenství může poskytovat pracovník v sociálních službách, ale odborné sociální poradenství může být poskytováno pouze sociálním pracovníkem viz ustanovení § 109 (ČESKO, 2006b).

2.3.1 Základní sociální poradenství

„Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.“ (ČESKO, 2006b)

Dle Matouška (2013) je důležité, aby i základní sociální poradenství bylo dostupné lidem žijícím v menších obcích. Cílem tohoto základního sociálního poradenství je poskytnout klientovi základní informace, jak zvládnout tíživou situaci nejlépe v místě pobytu, popřípadě ho odkázat na odborné poradny nebo zprostředkovat následnou pomoc. Toto se děje buď prostřednictvím pracovníka místního obecního úřadu pověřeného touto agendou nebo sociálního pracovníka obecního úřadu obce s rozšířenou působností. Svou roli zde hraje i znalost místních poměrů a podmínek. Jde o to přiblížit alespoň základní sociální poradenství co nejblíže k lidem.

2.3.2 Odborné sociální poradenství

„Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.“ (ČESKO, 2006b)

U tohoto typu sociálního poradenství je zřejmé, že je vždy zaměřeno na konkrétní nepříznivou situaci a její řešení, nebo na určité skupiny osob, které jsou danou nepříznivou situací ohroženy nebo se v ní již ocitly (ČESKO, 2006b).

Matoušek (2013) uvádí jako součást odborného sociálního poradenství i terapeutické činnosti. Jde zejména o oblast rodiny a manželských či partnerských vztahů, důsledků zdravotního postižení, drogových a jiných závislostí, delikventních jedinců apod. Patří sem i například oblast rozvodové a porozvodové situace. Toto zajišťuje zejména síť odborných, převážně nestátních institucích, zahrnující pracovníky mnoha profesí, jimiž jsou psychologové, psychiatři, sociální pracovníci, lékaři různých odborností, právníci atd. Jeho cílem je ovlivnit uvažování a jednání člověka, jež se nachází v obtížné situaci a nepodařilo se mu ji vyřešit vlastními silami ani za pomoci rodiny či přátel.

3 STRUKTURA PORADENSKÉHO PROCESU

Poradenství může probíhat buď reakcí na určitou situaci nebo podnětem, který má klientovi pomoci k rozvoji a růstu. Má-li být poradenství úspěšné má mít za následek růst. Rizikem při poradenství „jako reakcí na situaci" je navození růstu pod tlakem, jež se omezuje jen na aktuální problém, klientovo chování a způsob života a klient tak může zůstat danou zkušeností neovlivněn (Matoušek, 2013).

Matoušek (2013) uvádí, že samotný průběh poradenského procesu popsala řada autorů a poradenský proces se dělí na několik na sebe navazujících kroků. McMahon je zastáncem přístupu zvaného řešení problémů a průběh poradenského procesu dělí na 5 fází. První je navázání vztahu, poté shromažďování informací – popis problému a jeho hodnocení, třetí je stanovení cílů – plány jednání, intervencí, oslabení tíživosti situace, následuje vlastní průběh řešení – uskutečnění intervencí a smíření se s okolnostmi, které nelze ovlivnit a poslední pátou fází je zpětná vazba – zhodnocení průběhu práce a její závěr. V tomto přístupu se při průběhu poradenského procesu klade velký význam na vybudování důvěry klienta k poradci se zaměřením na citlivost, vřelost a porozumění, které dohromady vytvářejí základ důvěryhodného vztahu. Při hodnocení tohoto systému se ukázalo, že mohou nastat odlišnosti v kategorizaci problému, v jejich hodnocení a zvolené technice intervence, kdy kliničtí psychologové a sociální pracovníci někdy pojmenovávají a diagnostikují problémy rozdílně.

Další možností je aplikace nedirektivního přístupu jenž staví na schopnosti klienta řídit sebe samého. Novějším přístupem může být soustředění sil na možnosti řešení, kdy vše se točí kolem klientových kladů. Podstatou je soustředění na schopnosti klienta a vše, co umožní zlepšit jeho život a naučí ho si poradit i ve složitějších situacích (Matoušek, 2013).

Schneiderová (2008) uvádí, že poradenský proces se postupně vyvíjí, má svou určitou dynamiku a strukturu. Dynamika je např. dána složitostí řešené situace, přístupem klienta k

řešení situace, možnostmi, kterými lze danou situaci řešit apod. I struktura je ovlivněna množstvím faktorů, které do procesu vstupují. Daný proces je ovlivňován především sociálním zázemím klienta a typem problémů a situací, v nichž se klient nachází. Kvalitu procesu výrazně ovlivňuje vzájemný vztah mezi poradcem a klientem, dále také metody, techniky a prostředky využívané v rámci činností sociální práce.

3.1 Klient

Klientem se jedinec stává, pokud nedokáže problém či nepříznivou situaci zvládnout vlastními silami nebo za pomoci blízkých osob. Schneiderová (2008) uvádí, že klient obvykle propojuje svůj problém se situací, ve které se nachází a nechce přiznat vlastní podíl na vzniku problému.

Tato autorka definuje tři skupiny klientů:

a) Klient aktivní

Tato spolupráce je založena na dobrovolnosti klienta. Jde o dobrovolné přijetí pomoci, založené na důvěře a pocitu bezpečí. Klient chce přijmout nabízenou pomoc, může ji i aktivně vyhledávat a sám ve značné míře napomáhat k vyřešení problému. Takový klient jen potřebuje ujistit ve způsobu řešení problému, příp. s poradcem konzultovat lepší možnost řešení a je ochoten pro vyřešení své situace udělat všechno. Je zde ale riziko, že hodně motivovaný klient si nebude do budoucna tolik věřit, nebude chtít převzít odpovědnost za řešení problému a bude i v budoucnu vyhledávat odbornou pomoc, i když to bude zbytečné. Může se stát na poskytnutí takovéto pomoci závislým, což není žádoucí.

b) Klient problémový

Problémovým klientem může být ten, který není sám iniciátorem pomoci, vstupuje do poradenského procesu nedobrovolně a nemá motivaci pro spolupráci. Takovýto klient nezískal v kontaktu s poradcem pocit akceptace a bezpečí. Spolupráce je těžko navazována a hodně záleží na dovednostech poradce, který si musí získat důvěru klienta a po malých krůčcích ho přesvědčit ke spolupráci. Pokud se to poradci nepodaří, hrozí tu riziko, že se klient bude cítit nepochopený a nespokojený a k řešení situace se bude stavět laxně, s donucením, že pomoc musí přijmout. K tomuto typu klientů se řadí i klienti nekomunikativní, kteří neposkytují poradci dostatečnou zpětnou vazbu o tom, co potřebují, ani o tom, jak na ně snaha o pomoc působí.

Soukup (2020) uvádí, že nemotivovaný klient de facto neexistuje. Pravděpodobnější je, že klient je na dané téma citlivý a že na jakýkoliv náš návrh reaguje svou obhajobou a proto se může zdát, že nemá motivaci ke změně. Nemotivovaný klient může obvykle znamenat to, že

nemá zájem dělat to, co by měl nebo to, co po něm chci, ale může znamenat takové to, že mu nerozumím. Pojmenování „nemotivovaný“ může posloužit i jako omluva či zdůvodnění poradcova neúspěchu v práci s ním. Vyjádříme-li se o někom, že není motivovaný často tím bohužel myslíme, že nemá cenu s ním pracovat. Je při tom potřebné chtít po klientech změnu a pomáhat jim ji uskutečnit. Klient si však nemusí uvědomovat souvislost této změny se svými skutečnými hodnotami, plány a potřebami. Porozumění těmto souvislostem je zásadním krokem k budování odhodlání ke změně.

c) Klient rizikový

Tento typ je nejproblematičtějším typem klientů. Jsou to klienti, kteří obtížně navazují spolupráci a pro tuto skupinu klientů je obtížné změnit úhel pohledu na vlastní problém. Spolupráce s takovými klienty je náročná a buduje se hodně dlouho. Je to běh na dlouhou trať. K rizikovým klientům patří především klienti depresivní, agresivní a psychotičtí (Schneiderová,2008).

Při práci s agresivními klienty lze využít více technik práce. Matoušek (2013) jako jednu z technik uvádí aktivní naslouchání. Aktivní proto, že poskytuje klientovi dostatek zpětných vazeb od poradce. Poradce se soustředí u klienta na to, co říká, co cítí, udržuje s ním oční kontakt, klade objasňující otázky, mluví s cílem dosažení lepšího porozumění a zrcadlí klientovi jeho sdělení a ověřuje si, zda je správně pochopil. Aktivní naslouchání se skládá z několika technik. První je objasňování, které se děje prostřednictvím otázek umožňujících přesnější pochopení toho, co klient sdělil. Následuje parafrázování, kdy poradce jinými slovy převypráví klientův příběh. Další je sumarizace, která rozšiřuje parafráze a reflexe na více témat, jež se v klientově příběhu objevila. Poslední technikou je rekapitulace toho, co poradce slyšel, ukotvení toho, co bylo řečeno a zhodnocení celé situace. Zhodnocující informace mají za cíl dát klientovi najevo, že jeho sdělení je důležité, tak jako i on sám.

3.1.1 Očekávání klienta

Klient vstupuje do poradenského vztahu s určitým očekáváním. Očekává jistou úroveň pomoci a má jakousi představu o poradci, který mu má s řešením situace pomoci. V případě, že sociální pracovník nesplňuje očekávání klienta, nebude se spolupráce mezi nimi utvářet lehce. Zkušený sociální pracovník toto vycítí a bude s tím pracovat. Bude nutné si získat klienta na svoji stranu, což obnáší vnímat a dobře pracovat s jeho pocity a očekáváními. Individuální očekávání klientů jsou rozdílná. Některý klient klade důraz na formu vzájemného porozumění si s poradcem a jiný zase na formu očekávané pomoci (Schneiderová, 2008).

„Od poradce jsou očekávány role:

- *přítele, rodiče, vzoru, kolegy, učitele, vychovatele, vůdce, mediátora, experta*

Mohou být odvozeny od očekávaných činností poradce, od jeho profesních kompetencí. Poradce pak má vystupovat jako:

- *analytik, pozorovatel, hodnotitel, utěšitel, důvěrník, terapeut, informátor, organizátor, vyjednávač, kontrolor apod.“* (Schneiderová, 2008, s. 34)

3.2 Poradce

K nejdůležitějším determinantám poradenského působení patří kvalita pracovníků (Payn, 2002 cit. podle Schneiderová, 2008).

(C. R. Rogers cit. podle Matoušek, 2013) definuje dobrého poradce jako otevřeného člověka, který musí umět prokázat, že má pozitivní vztah ke svým klientům bez jakýchkoli podmínek. Přijímá klienty bez ohledu na to, kým jsou, co říkají nebo co dělají. Za nutné a postačující vlastnosti povazuje empatii, úctu, pozitivní vztah, upřímnost a konkrétnost.

Přijmete-li roli poradce vnášíte do poradenství řadu přísad:

- vyjadřované ryzí přání být klientům prospěšný – touha po užitečnosti musí být vyjadřována jako opravdová a musí být klienty takto vnímána,
- prokazované přijímání klientů a úcta k nim – pocity klientů, že jsou přijímáni a respektováni je povzbudí k tomu, aby Vám důvěřovali a otevřeli se Vám,
- schopnost naslouchat a rozumět psychické bolesti klientů z jejich úhlu pohledu – dokud neporozumíte klientům z jejich perspektivy nebudete schopni jim toto porozumění předložit zpátky a oni se nebudou cítit pochopeni,
- výborné terapeutické komunikační dovednosti – předávání empatického porozumění klientům je klíčovou dovedností, kterou uznávají všechny formy poradenství,
- výcvik, který vám postačí pro práci s klienty – aby z vašeho talentu a touhy vzešel ten nejlepší užitek, budete muset projít výcvikem, abyste získali vědomosti a profesní disciplínu jichž je zapotřebí,
- osobní přednosti a nedostatky – hlavní poradenské tradice uznávají, že poradenství je osobní setkání mezi poradcem a klientem, přestože každý z nich má jinou představu o povaze tohoto setkání, vaše chování v této roli je ovlivněno k lepšímu nebo k horšímu vašimi vlastními přednostmi a slabinami (Dryden, 2008).

Faktické kompetence a znalosti sociálního pracovníka jsou určeny kombinací legislativních požadavků a odborných předpokladů potřebných pro výkon tohoto povolání. Sociální pracovník musí splňovat odbornou způsobilost podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vzpp., tj. vyšší odborné vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně-právní činnost, charitní a sociální činnost nebo vysokoškolské vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.

Dosažení odborného vzdělání je v oblasti poradenství nutností, avšak samo o sobě není považováno za dostačující pro zajištění kvalitního a efektivního výkonu této činnosti. Celoživotní vzdělávání je nezbytné pro udržení a rozvoj profesních kompetencí poradců. Novosad (2009) zdůrazňuje význam aktivního zapojení poradců do dalšího vzdělávání, které by mělo zahrnovat účast na kurzech, seminářích a školeních. Tyto vzdělávací aktivity by měly pokrývat široké spektrum témat, včetně rozvoje komunikačních dovedností, jak verbálních, tak neverbálních technik, zdokonalování vedení pomáhajících rozhovorů, přípravy na krizové situace, psychoterapeutického výcviku, stejně jako relaxační techniky a psychohygienu. Zvláštní pozornost by měla být věnována i speciálnímu poradenství, kde se doporučuje výcvik zaměřený na vnímavost k potřebám osob se zdravotním postižením.

3.2.1 Profesní kompetence poradce

Profesní kompetence odvozené z poradenských činností vypovídají především o kvalitě poradenských pracovníků.

1. Jádrem pracovních kompetencí jsou tzv. klíčové kompetence:

a) organizace a provedení cvičných úkolů – umět plánovat a provádět práci, kontrolovat výsledky (vhodné předpoklady např. pečlivost, přesnost, organizační schopnosti, sebeřízení),

b) komunikace a kooperace – chování ve skupině, kontakt s ostatními, týmová práce (vhodné předpoklady např. věcnost, argumentace, vstřícnost, sociální odpovědnost)

c) aplikace technik učení a technik duševní práce – vytvářet pozitivní postoje k učení, zvládnout techniky vyhodnocování a předávání informací (vhodné předpoklady např. ochota se vzdělávat, předvídat, aplikovat, řešit problémy),

d) samostatnost a odpovědnost – rozvoj samostatnosti a spoluzodpovědnosti při práci (vhodné předpoklady např. spolehlivost, disciplína, iniciativa, schopnost vytvářet úsudky),
e) snášení zátěže – psychická a fyzická náročnost (vhodné předpoklady např. koncentrace, vytrvalost, ostražitost, schopnost se přizpůsobit) (Schneiderová, 2008).

K důležitým dovednostem profese poradce v sociální práci patří zejména dovednosti komunikační a interpersonální, jako je schopnost naslouchat, vést rozhovor, přesvědčovat, navazovat kontakt, utvářet a formovat mezilidské vztahy.

2. Práce se specifickými potřebami klientů a různými cílovými skupinami vyžaduje klíčové kompetence doplněné o speciální znalosti a dovednosti. Specializace je v poradenství žádoucí, vyžaduje větší dělbu práce mezi odborníky a mnohdy i týmovou práci specialistů (Schneiderová, 2008).

3.2.2 Pracovní činnosti poradce

V závislosti na profesním zařazení sociálního pracovníka se uplatňují tyto činnosti:

1) Činnosti přípravné zahrnují osobnostní rozvoj pracovníka a jeho odborný rozvoj, jako například vzdělávání, kurzy a výcviky. Pro práci s klientem je to příprava materiálů na konzultace.
2) Činnosti využívané ve vlastní práci s klientem obsahují rozbor problému a klienta, konzultace a zhodnocení případu. Do vlastní práce s klientem patří záznamy o případu a návrhy řešení.
3) Distribuční činnosti jsou činnosti, které orientují klienty na speciální služby potřebné k řešení jejich problémů.
4) Další činnosti, a to zejména činnosti ke zefektivnění činnosti sociální práce, například průzkumy, analýzy vlastních výsledků a supervize (Schneiderová, 2008).

3.3 Vytváření poradenského vztahu

Hned na začátku úvodního setkání podáváme klientovi informace o tom, že úspěch našeho setkání je z velké části závislí od úsilí řešit své problémy svépomocí, tedy učit se řešit svoje problémy. Poradce klientovi pomáhá určovat problémy, formulovat cíle a učí ho strategiím, které však musí dělat většinou klient sám. Poradenský vztah je založený na spolupráci. Poradce očekává, že klient bude aktivně spolupracovat. Od začátku rozhovoru se poradce soustředí na

pochopení člověka, který sedí před ním. Poradce začíná snahou o pochopení, získává různé informace o osobní anamnéze klienta a poté zjišťuje údaje o klientově osobním vývoji a zkušenostech. Rozhovorem se začíná proces učení se klienta od poradce. Klient se naučí, jak má postupovat při řešení svých problémů a učí se důvěřovat. Vždy když poradce o něco žádá, zeptá se na názor klienta (Oláh, Schavel, 2006).

3.3.1 Formování vztahu

Už při prvním setkání se vytváří vztah mezi poradcem a klientem. Vztah se během času vyvíjí. Vyvíjet se může pozitivně, ale i negativně. Pozitivní vývoj je v podobě ocenění pochvalou, například pochvala klienta, že začal svůj problém řešit. Negativní vývoj může spočívat například v ignorování klientovi výpovědi a chování. Negativní vývoj na počátku vztahu může být překážkou v sebeotevření klienta. Klient doufá v porozumění a v pochopení jeho pohledu na problém a přeje si postavení poradce na jeho stranu. Připojení na jeho stranu vytváří u klienta pocit, že se o něj poradce opravdu zajímá a chce mu pomoci. Dalším úskalím pro poradce při formování vztahu je jeho autenticita, kdy poradce musí být schopen kritické reakce vlastní činnosti. Předpokladem přijetí klienta je reflexe pocitů a porozumění sobě, zralost a spokojenost. Následující fází je motivace klienta ke spolupráci, k přijetí odpovědnosti za svůj život. Klíčovým úkolem je klientova motivace ke změně a zvládnutí obranných reakcí klienta. Ve fázi otevření je důležité naslouchání a pokládání otevřených otázek. V této etapě dochází k otevření problému a klient by měl sám rozhodovat o tom, co poradci sdělí (Schneiderová, 2008).

3.3.2 Význam prostředí v sociálním poradenství

Důležitým faktorem působícím na výsledný efekt poradenské práce je i prostředí, ve kterém se poradce s klientem setkává. Poradce by měl vždy, když má možnost, zvážit vhodnost výběru místa setkání s klientem. Jinak se bude s klientem pracovat v prostředí rodiny, jinak v prostorách úřadu nebo v terénu. Vhodné místo na setkání musí poradce zvažovat vždy při práci s agresivním klientem (Oláh, Schavel, 2006).

4 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

Pro sociální práci je zásadní udržovat jasné hranice, dodržovat etické principy a nezapomínat na osobní integritu, rodinné zázemí, individuální potřeby a soukromý život. V rámci svého povolání se sociální pracovníci setkávají s různorodými rizikovými faktory, které Maroon

(2012) rozděluje do několika níže popsaných kategorií. Tyto kategorie zahrnují rizika spojená s prostředím instituce, vztahem s klientem a specifika práce s jednotlivými klienty.

4.1 Rizikové faktory podmíněné institucí

- Byrokracie jako urychlovač vyhoření: Profesionální nespokojenost často pramení z nadměrného množství administrativy. Exploze byrokratických předpisů, množství nových oficiálních procedur a regulací komplikují výkon profese, což pracovníky může vést k vnímání jejich úkolů jako plýtvání časem, intelektuálními i emočními zdroji.
- Nedostatek loajality vůči instituci: Loajalita k instituci a jejím cílům se u sociálního pracovníka projevuje i tak, že je aktivní při práci s klienty a aktivně o ně pečuje. Nedostatek této loajality nebo nedostatek smyslu v profesním poslání může vést ke ztrátě závazku a angažovanosti pracovníka.
- Pracovní přetížení: Nadměrné pracovní zatížení může vést k poklesu výkonnosti a může negativně ovlivnit běžné chování zaměstnance. Situace se může zhoršit, pokud jsou pracovníkovi přiděleny úkoly, které považuje za nedůležité a zbytečné.
- Nedostatek autonomie: Úspěch, význam dosažených výsledků práce a míra, jakou sociální pracovník vnímá svou schopnost ovlivnit tyto výsledky, jsou klíčové aspekty autonomie. Omezení v těchto oblastech může vést k pocitům frustrace a bezmoci.
- Nedostatek vlivu a spoluúčasti na rozhodování: Účast v rozhodovacích procesech na všech úrovních organizace posiluje pocit sounáležitosti u sociálních pracovníků. Nedostatek možnosti ovlivnit situace a pocit, že jsou ovlivňováni vnějšími faktory, může vést k emočnímu a fyzickému vyčerpání.

4.2 Rizikové faktory podmíněné vztahem s klientem

- Koncentrace na problémy: Sociální pracovníci mohou zažívat stres, když se ve své práci zaměřují primárně na problémy a negativní aspekty sociálního fungování klientů. Vzhledem k tomu, že jejich hlavním úkolem je řešit cizí problémy a hledat úspěšná řešení, může tato jednostranná koncentrace na negativa být vyčerpávající.
- Nepřítomnost pozitivní zpětné vazby: Sociální pracovníci často pocítí nedostatek uznání a vděčnosti za svou práci, což může vést k pocitům nedocenění a demotivace.
- Emocionální tlak: Udržování náročných mezilidských a pracovních vztahů vyžaduje od sociálních pracovníků značné emocionální úsilí. Jednostranný vztah zaměřený na pomoc může rychle vyčerpat jejich emocionální rezervy, což může mít pro ně vážné důsledky.

- Možnost změny a zlepšení: Základním cílem sociálního pracovníka je zlepšit situaci klienta. Pokud klient není schopen situaci zlepšit, může za to sociální pracovník být neprávem obviňován, což může negativně ovlivnit jejich vzájemný vztah. Odezva klienta na intervence sociálního pracovníka je klíčová pro úspěch jejich spolupráce.
- Nadměrná blízkost: Pokud se sociální pracovník příliš zapojí do řešení problémů klientů, může dojít k narušení hranic mezi profesním a osobním životem. Toto překročení může zvýšit tlak jak na jeho pracovní, tak osobní život.
- Chování klienta: Klientovo chování může vést k situaci, kdy sociální pracovník nabízí řešení, ale klient přijímá pasivní roli. Toto rozložení odpovědnosti může sociálního pracovníka vystavit značnému tlaku a zátěži.

4.3 Rizikové faktory při práci s jednotlivci

- Rozmanitost rolí a vyžadované dovednosti: Konflikty vznikající mezi různými rolemi, které sociální pracovník zastává, patří mezi hlavní příčiny vyhoření. Pracovníci se mohou cítit uvězněni v monotonii, pocítit nedostatek nezávislosti a motivace, což může vést k pocitům beznaděje a omezeným možnostem pro osobní rozvoj.
- Klient s chronickými problémy: Sociální pracovníci se mohou setkat s výzvami, pokud se opakovaně snaží řešit stejné případy podle pevně stanovených pravidel, ale bez viditelného řešení. Toto nekonečné opakování úsilí, které nevede k výsledkům, může pracovníka rychle emocionálně a fyzicky vyčerpat.
- Problémy s hodnocením: Sociální pracovníci často narážejí na nedostatek nástrojů pro měření svých úspěchů a neúspěchů v práci, což zahrnuje i absenci zpětné vazby. Tento nedostatek může vést k nejistotě ohledně vlastního výkonu a přínosu k práci s klienty.

4.4 Individuální faktory

Kajanová (2017) mezi individuální faktory působící na osobní úrovni uvádí nedostatečné vymezení hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem – obavy z nesplnění očekávání klienta, nedostatečné znalosti a malé nebo žádné praktické zkušenosti. Nezkušení sociální pracovníci často nedokáží propojit teoretické poznatky získané ze studií s požadavky praxe. Dalším faktorem je neodhalené přání klientů, kdy klient svá přání často schovává za fráze a domnívá se, že je to to, co chce sociální pracovník slyšet. Posledním uvedeným faktorem je uvědomění si, že sociální pracovníci neumí pracovat s tím, když klienti změnu, o kterou sociální práce usiluje, nechtějí.

4.5 Obecné faktory

Obecně je poskytování sociálního poradenství ovlivňováno mnoha faktory. Mezi nejdůležitější lze zařadit:

- kvalifikace a zkušenosti sociálního pracovníka,
- dostupnost a přístupnost služeb,
- komunikace a vztahy mezi sociálním pracovníkem a klientem,
- finanční omezení,
- psychologické bariéry,
- nedostatečné komunikační dovednosti.

5 SOCIÁLNÍ PRÁCE A KOMPETENCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ PŮSOBÍCÍCH VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

5.1 Výkon sociální práce na obci

Výkon sociální práce na úrovni obcí je stanoven především zákonem č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách a dále pak zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, vzpp. Základem sociální práce na úrovni obcí je primárně zjišťovat potřeby poskytování sociálních služeb na svém území, zajišťovat dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území, spolupráce s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktů mezi poskytovatelem a osobou. Obec může ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, dále obec spolupracuje s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje a spolupracuje s krajem při určování sítě sociálních služeb na území kraje (ČESKO, 2006b).

5.2 Obec v samostatné působnosti a obec v přenesené působnosti

Obce vykonávají činnosti buď v samostatné působnosti nebo v přenesené působnosti. Samostatná působnost obcí je definována zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích, vzpp. a umožňuje obcím spravovat své záležitosti nezávisle. Obce samostatně řeší otázky, které jsou ve prospěch jak obce, tak jejich obyvatel, pokud tyto otázky nejsou zákonem přiděleny státu, krajským úřadům, nebo nejsou součástí přenesené kompetence. Působnost obcí je stanovena v právních předpisech pomocí přehledného výčtu a dále také zahrnuje péči o celkový rozvoj obce v oblastech respektující lokální podmínky a tradice. To zahrnuje podporu sociální péče, zajištění

zdravého životního prostředí, dopravy, komunikací, potřeby informací, výchovy a vzdělání, kulturního rozvoje a udržování veřejného pořádku (Koudelka, 2006).

Přenesená působnost neboli státní správa delegovaná obcím, je definována ve specifických zákonech, které obcím svěřují různý rozsah státních úkolů. V rámci této působnosti se obce řídí právním řádem, vládními usneseními a směrnicemi ústředních státních úřadů, jako jsou ministerstva a další relevantní orgány. Při vydávání obecních nařízení a při rozhodování o právech a povinnostech osob obce postupují podle právního řádu. Krajský úřad podle zákona o obcích poskytuje obcím metodickou a odbornou podporu v přenesené působnosti, přičemž tak mohou činit i další statní orgány na základě vzájemné spolupráce. Při výkonu přenesené působnosti ve formě individuálních právních aktů (správní rozhodnutí) jsou obce vázány právními názory vyšších instancí, správních soudů nebo Ústavního soudu. Výkon přenesené působnosti je právem i povinností obce, aby bylo zajištěno správné fungování veřejné správy, včetně realizace práv občanů (Koudelka, 2006).

Obecní úřady většinou vykonávají přenesenou působnost. Na základě rozsahu působnosti obecního úřadu rozdělujeme obce do několika kategorií:

- obce (obce I. stupně),
- obce s pověřeným obecním úřadem (obce II. stupně),
- obce s rozšířenou působností (obce III. stupně).

Jednotlivé kategorie obcí budou podrobněji popsány v dalších částech textu.

5.2.1 Obec se základním rozsahem přenesené působnosti

Obecní úřady v obcích se základním rozsahem přenesené působnosti, jak již název napovídá, plní úkoly přenesené působnosti v základním rozsahu, dle § 61 zákona o obcích, a to v oblastech určených speciálními zákony. Správní obvod těchto obcí pokrývá území samotné obce (ČESKO, 2000a).

V případě řešení sociálních situací na úrovni obcí I. stupně tuto agendu řeší volení zástupci obcí (starosta, místostarosta). V mnoha případech se tito zástupci obracejí s požadavky na spolupráci na obce s rozšířenou působností.

5.2.2 Obec s pověřeným obecním úřadem

Obec s pověřeným obecním úřadem plní úkoly přenesené působnosti pro více obcí v rámci rozsahu a správních obvodů určených vyhláškou Ministerstva vnitra. Tato působnost je ze

zákona o obcích svěřena statutárním městům. Obce s pověřeným úřadem mají pravomoc v první instanci rozhodovat o právech, právně chráněných zájmech a povinnostech osob v rámci správního řízení, pokud speciální zákon nestanoví jinak. Pověřený úřad je obecním orgánem, který realizuje přenesenou působnost. Avšak přenesení působnosti se týká obce jako právního subjektu, ne samotného úřadu, jelikož obec má právní subjektivitu. Přenesenou působnost mohou vykonávat nejen obecní úřady, ale i jiné orgány obce nebo komise rady. Proto je vhodnější hovořit o obci s pověřeným obecním úřadem, na kterou stát deleguje rozsáhlejší státní správu než na ostatní obce (Koudelka, 2006).

Při řešení sociálních situací na úrovni obcí II. stupně mohou tuto agendu řešit volení zástupci obcí, sociální pracovníci, a to s ohledem na organizační řád daného úřadu.

5.2.3 Obec s rozšířenou působností

Obec s rozšířenou působností zastává úkoly přenesené působnosti pro několik obcí v rozsahu a ve správních obvodech, které jsou definovány vyhláškou Ministerstva vnitra (Koudelka, 2006). Ze státní pokladny jsou obcím poskytovány finanční prostředky na realizaci úkolů, které spadají do jejich přenesené působnosti. Tyto finanční příspěvky slouží k pokrytí části nákladů, které vznikají v souvislosti s výkonem státní správy, a to zejména výdajů na mzdy a provoz spojené se zaměstnanci, kteří se podílejí na výkonu státní správy. Jde o dotaci, u které se nespecifikuje konkrétní využití přidělených prostředků. K těmto příspěvkům jsou navíc přidány další peněžní prostředky, které obce získávají z poplatků a pokut souvisejících s agendami v rámci jejich přenesené působnosti. Stát navíc nabízí obcím další finanční podporu, která může mít formu účelových dotací, například pro oblast sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). V ideálním případě tyto zdroje postačí na pokrytí všech relevantních výdajů. Pokud však finanční prostředky nejsou dostatečné, obce musejí rozdíl pokrýt ze svých rozpočtů, často z daňových příjmů. Za koordinaci vykonávání státní správy přenesené na územní samosprávné celky je zodpovědné Ministerstvo vnitra, které se také podílí na přípravě části státního rozpočtu určené na financování příspěvků pro obce, kraje a hlavní město Praha (Ministerstvo vnitra ČR, 2023).

Sociální práci na obcích s rozšířenou působností vykonávají sociální pracovníci zařazení do úřadu. V případě chránění zájmů ohrožených dětí tento typ obecního úřadu zřizuje odbor/oddělení sociálně-právní ochrany dětí (Zajacová, 2022).

Sociální práce na obci patří do systému pomoci lidem, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci z různých důvodů, např. z důvodu zdravotního stavu, finanční a bytové nouze apod. Sociální práce je jedním z účinných nástrojů pro zmírnění nebo předcházení sociálnímu

vyloučení. Nedílnou součástí je i práce v terénu, a to jak v rámci obce, tak i obce s rozšířenou působností (Centrum pro komunitní práci, 2022).

„V obecné rovině sociální pracovník na obci vykonává:

- *uplatňování metod a technik sociální práce,*
- *řešení nepříznivé sociální situace,*
- *realizace sociálního šetření,*
- *poskytování základního sociálního a odborného poradenství,*
- *realizace depistážní činnosti.“* (Centrum pro komunitní práci, 2022, s. 7-8)

Na obcích s rozšířenou působností se k výše uvedených kompetencím přidává např. koordinace pomoci v rámci sítě území (zahrnuje: kontaktní pracoviště Úřadu práce, sociální služby, návazné služby, zdravotnická zařízení, starostové obcí a Okresní správu sociálního zabezpečení), udržování kontaktů s odborníky, službami a institucemi v území, terénní a ambulantní práce (Centrum pro komunitní práci, 2022).

Mezi důležité cíle na obci patří zejména podpora klienta v řešení nepříznivé sociální situace, aktivovat silné stránky klienta a minimalizovat ty slabé, pracovat s celým spektrem problémů klienta a snažit se rozvíjet a zkvalitňovat sociální politiku v území (Centrum pro komunitní práci, 2022).

Každý úřad má zajistit dostupné a srozumitelné informace o kontaktu na sociálního pracovníka, na kterého se mohou lidé v případě obtíží obrátit. Sociální pracovníci jsou důležitým prvkem prevence proti zhoršení obtíží, v určení podpory a zprostředkovateli pomoci. Ke zdárnému vyřešení nepříznivé situace pouze sociální práce nestačí, musejí být dostupné i nástroje pomoci (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2022).

Vhodným dokumentem doplňujících informací a postupů k výkonu sociální práce v území jsou např. standardy vydávané Krajskými úřady. Tyto standardy upravují zejména výkon sociální práce na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a pověřeným obecním úřadem. Cílem standardizace v sociální práci je harmonizace postupů aplikovaných sociálními pracovníky na úrovni obcí a krajů, definice jejich role v rámci úřadů a zastupování sociální práce ve veřejném prostoru. Klíčové je, aby byla sociální práce transparentní a předvídatelná pro klienty, s garantovaným minimálním rozsahem služeb na všech úřadech, kde je sociální práce realizována v rámci přenesené působnosti. Standardy vycházejí z teoretických základů sociální

práce a ze shody mezi sociálními pracovníky, kteří na jejich tvorbě pracují zejména v rámci pracovních skupin (Andrš et al., 2020).

V následujících podkapitolách jsou blíže popsány činnosti jednotlivých sociálních pracovníků.

5.3 Sociální kuratela (sociální kurátor)

Cílovou skupinou sociálního kurátora je skupina spojená s řadou nepříznivých sociálních situací. Sociální kurátor je specialista zaměřený na práci se zletilými, sociálně rizikovými jedinci a skupinami obyvatel ohroženými sociálním vyloučením (Centrum pro komunitní práci, 2022). Modelově jde o tyto nepříznivé situace: osoby s nízkými příjmy, závislostí na dávkách pomoci v hmotné nouzi, osoby ohrožené závislostmi, např. závislost na alkoholu nebo na drogách, osoby vedoucí rizikový způsob života, osoby potýkající se se ztrátou bydlení nebo zaměstnání, osoby ve výkonu trestu odnětí svobody či osoby po návratu z vazby, z ústavní léčby nebo ze zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy (Klapal, 2015). Sociální kurátor vykonává činnosti v přenesené působnosti, tj. v oblasti výkonu státní správy (Centrum pro komunitní práci, 2022).

Cílová skupina sociálního kurátora je vymezena:

- zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, vzpp.

Mezi kompetence sociálního kurátora patří:

- depistáž – včasné, cílené vyhledávání a kontaktování osob sociálně vyloučených a osob ohrožených sociálním vyloučením,
- sociální intervence – pomoc s řešením nepříznivé sociální situace,
- základní a odborné poradenství (Klapal, 2015).

Mezi hlavní činnosti pracovní náplně sociálního pracovníka – sociálního kurátora pro dospělé patří depistážní činnost, která se zaměřuje na vyhledávání osob ohrožených sociálním vyloučením, cílené sociální šetření, posouzení individuálních potřeb osob v nepříznivé sociální situaci, zajišťování sociální prevence a pomoc s řešením nepříznivé sociální situace (Andrš, Jančová, 2021).

Sociální kurátor pro dospělé pracuje převážně v terénu, kdy navštěvuje klienty v jejich přirozeném prostředí. Kurátor jezdí na návštěvy klientů do věznic pro výkon trestu odnětí

svobody a výkonu vazby a v případě potřeby dále jedná s dalšími státními i nestátními organizacemi. Společně s klientem hledají možnosti řešení. Motivace a odpovědnost za další kroky musí být na straně klienta. Kurátor provází klienta ve všech fázích trestného řízení a po jeho skončení i na svobodě. Včasnou pomocí tak lze tlumit vlivy vyplívající z izolace ve vězení (Klapal, 2015).

5.4 Veřejný opatrovník (výkon veřejného opatrovnictví)

„Opatrovnictví je druh právního vztahu mezi opatrovníkem a opatrovancem, kdy opatrovník zastupuje opatrovance, je tedy oprávněn za něj právně jednat.“ Opatrovnictví není ve smyslu poskytovat osobní péči opatrovanci. Opatrovník za opatrovance právně jedná, popřípadě také spravuje majetek, podle určení uvedeném v rozhodnutí soudu. *„Opatrovnictví je hájení práv opatrovaného“* (Machová a kol., 2020, s. 5).

Obecně lze dělit opatrovnictví na procesní a hmotněprávní. Procesní je spojeno se soudním či správním řízením. V tomto případě opatrovník hájí práva osoby v rámci určitého řízení. Opatrovník hmotněprávní ten zastupuje osobu v rámci právního jednání i mimo soudní řízení. V tomto případě může být jmenován soudem, pro řešení konkrétní záležitosti, ale může být určen i jako dlouhodobý zástupce pro řešení různých situací (Machová a kol., 2020).

5.4.1 Obec jako veřejný opatrovník

„Výkon funkce veřejného opatrovníka podle občanského zákoníku obcí je výkonem přenesené působnosti“ (ČESKO, 2000a).

Veřejné opatrovnictví upravuje:

- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, vzpp.,
- zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, vzpp.,
- zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, vzpp.

Veřejným opatrovníkem se může stát fyzická osoba i právnická osoba, např. obec. Hledání vhodného opatrovníka má svoji posloupnost, neboť i obec může sama vyhledávat a soudu navrhovat osoby vhodné pro výkon opatrovnictví. Jako první osoba přichází v úvahu osoba navrhnutá opatrovancem. Nenavrhne-li opatrovanec žádnou osobu, nebo navrhne nevhodnou osobu, soud hledá jinou vhodnou osobu v příbuzenském nebo v jinak opatrovanci blízkém vztahu, jež osvědčí, že má o opatrovance dlouhodobý a vážný zájem a to i do budoucna. Není-li tato vhodná osoba nalezena, soud jmenuje opatrovanci jinou vhodnou osobu nebo veřejného

opatrovníka. Veřejným opatrovníkem se stává obec, kde má opatrovanec bydliště a to na základě pravomocného rozhodnutí soudu (Ministerstvo vnitra ČR, 2019).

Cílovou skupinou jsou lidé s omezenou svéprávností (Ministerstvo vnitra ČR, 2019). *„Omezit svéprávnost člověka může jen soud. Soud může omezit svéprávnost člověka v rozsahu, v jakém člověk není pro duševní poruchu, která není jen přechodná, schopen právně jednat, a vymezí rozsah, v jakém způsobilost člověka samostatně právně jednat omezil“* (ČESKO, 2012).

5.5 Sociální pracovník ve veřejné správě

Sociální pracovník je vysokoškolsky vzdělaný odborník, který se dobře orientuje v sociálním systému, zná možnosti pomoci, ví, jak je možné je využívat a umí poradit dle řešené situace tu nejlepší možnost a je schopen potřebnou osobu doprovázet a pomoci zprostředkovat pomoc. Zajišťuje pomoc a podporu při řešení nepříznivé sociální situace, kdy si člověk není schopen poradit sám nebo za pomoci přátel a okolí. Na sociálního pracovníka se může obrátit každý kdo si neumí poradit se svou aktuální životní situací (Královéhradecký kraj, 2022).

Agendu sociálního pracovníka upravuje:

- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vzpp.

Sociální pracovníci jsou velmi důležitým zdrojem informací o potřebách v území. Při sociální práci sociální pracovník vždy respektuje názor klienta, kdy o rozsahu podpory či pomoci rozhoduje každý klient sám. Sociální pracovník pracuje s různorodými klienty, kdy životní cesta každého je jiná. On nemůže nikdy zaručit dobrý konec a při své práci musí současně dodržovat pravidla a být kreativní, protože ne vždycky je k dispozici řešení, které může situaci vyřešit. Většinou neexistuje jednoduché či nalinkované řešení (Zajacová, 2022).

Pracovní náplní sociálního pracovníka je vyhledávání klientů, kteří sami požadují pomoc nebo pomoc objektivně potřebují, provádění sociálního šetření v přirozeném prostředí klientů, individuální plánování cílů a jednotlivých kroků, které povedou ke zlepšení sociální situace, realizace přímé sociální práce s klientem, zápis do standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, spolupráce s navazujícími organizacemi při řešení nepříznivé situace klienta, spolupráce s dalšími službami nebo odborníky, podílení se na realizaci preventivních aktivit, dále přímá práce s klientem zaměřená na klienta a jeho problém (Andrš, Jančová, 2021).

Sociální pracovník může pracovat s těmito skupinami:

1) Osoby se zdravotním postižením nebo osoby zdravotně znevýhodněné – může se jednat o lidi se smyslovým, mentálním či duševním onemocněním, s poruchou autistického spektra, s poruchami řeči a další. Při práci s touto skupinu je podstatné projevit respekt, citlivě podporovat zapojení a udržení v místní komunitě, zmapovat možnosti a dostupné zdroje a vytvářet prostor pro bezpečí v každodenním životě.
2) Senioři – běžně je brán za seniora člověk starší 65 let. Práce s těmito lidmi je náročnější, vyžaduje více času, trpělivosti a respektu. Důležité je zapojení rodiny, osob blízkých a případné zajištění sousedské výpomoci, pocit sounáležitosti a vytvoření bezpečí v každodenním životě.
3) Osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby – tato skupina se potýká s řadou problémů, které souvisí např. s délkou péče, důvodem péče a finančního zabezpečení. Zde je důležité, aby pečující osoby měli pocit respektu a důvěry, aby byli informování o zajištění nabídek organizovaných podpůrných aktivit a byla jim k dispozici služba kontinuálního provázení (Centrum pro komunitní práci, 2022).

VÝZKUMNÁ ČÁST

6 METODIKA VÝZKUMNÉ ČÁSTI

Výzkum probíhal na vybraném městském úřadě v Královéhradeckém kraji. Tento úřad byl vybrán z důvodu dobré zkušenosti při vykonávání odborné praxe. Respondenty se staly sociální pracovníci odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Cílem bylo zjistit, jak sociální pracovníci vybraného městského úřadu přistupují k poskytování základního sociálního poradenství.

Pro naplnění cíle mé bakalářské práce byla zvolena kvalitativní metoda sběru dat. Hendlova (2016, s. 46) definice zní: *„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“* Cílem kvalitativního výzkumu je porozumět vnímání a zkušenostem lidí v určitém prostředí nebo situaci, pochopení toho, co se děje a proč jednají určitým způsobem. Kvalitativní výzkum je otevřená forma výzkumu, kdy si výzkumník na začátku výzkumu určí téma a základní výzkumné otázky. Otázky lze v průběhu výzkumu upravovat nebo doplňovat, jde o pružný typ výzkumu (Hendl, 2016). Kvalitativního výzkumu lze využít v široké škále jevů. Může jít o jakoukoliv tématiku, kterou má dle výzkumníka smysl studovat (Loučková, 2010). V závislosti na sledovaném jevu má každý výzkum svá specifika, jež se promítají do všech fází výzkumu, tj. do přípravné fáze, fáze sběru dat, analýzy a vyhodnocení získaného výzkumného materiálu (Mišovič, 2019).

6.1 Výzkumný soubor

Osoby dotazované v rámci výzkumu jsou v této práci označeny jako respondenti. Tuto terminologii rovněž využívá kolektiv autorů publikace Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy (Řiháček, Čermák, Hytych, 2013). Na základě informací o anonymizaci rozhovorů budou respondenti označeni jako respondent 1 – 4.

Charakteristika respondentů

Respondent 1: žena, sociální kurátor pro dospělé, sociální pracovník, zástupce vedoucího odboru, MěÚ – odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Respondent 2: žena, sociální pracovník, veřejný opatrovník, MěÚ – odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Respondent 3: muž, sociální pracovník, veřejný opatrovník, MěÚ – odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Respondent 4: žena, sociální pracovník, agenda péče o seniory a osoby se zdravotním postižením, MěÚ – odbor sociálních věcí a zdravotnictví

6.2 Sběr dat

Sběr dat k výzkumné části probíhal během ledna 2024 na odboru sociálních věcí a zdravotnictví vybraného městského úřadu. Po předchozí domluvě byl uskutečněn rozhovor se 4 respondenty. Respondenti souhlasili s nahráváním rozhovorů a s následným využitím nahrávek k výzkumným účelům pro bakalářskou práci. Před zahájením rozhovorů byl každý respondent znovu seznámen, na jaké téma a za jakým účelem bude rozhovor prováděn. Každý rozhovor byl nahráván pomocí aplikace Diktafon, tyto nahrávky nebyly nikomu jinému poskytnuty. Celkem bylo nahráno 55 minut.

Pro získání dat byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru. Polostrukturovaný rozhovor obsahuje připravené otázky, které směřují k rozpoznání výzkumných témat pomocí příštích detailních odpovědí. Nejdůležitější část je jádro rozhovoru, které představuje osnovu závaznou pro výzkumníka. Ta se skládá z témat a otázek, které výzkumník musí s respondentem prodiskutovat. Vhodné je použití i doplňujících otázek, které přinesou informace přímo spojené s tématem a mohou přispět k lepšímu uchopení studovaného problému. Polostrukturovaný rozhovor je oblíbenou formou šetření, a to zejména pro svou pružnost, dostupnost a pochopitelnost. Před uskutečněním samotného rozhovoru musíme získat souhlas s jeho uskutečněním a se zvoleným způsobem zjišťování dat (Mišovič, 2019).

6.3 Zpracování dat

K přepisu rozhovorů byl použit program Beey.io, který automaticky přepisuje audio nahrávky. Přepsané rozhovory byly poté upraveny a exportovány do Microsoft Word pro další zpracovávání. Ze 4 provedených rozhovorů v editoru Beey.io vzniklo celkem 55 minut a přepis rozhovorů v Microsoft Word činil 15 stran.

Pro zpracování dat byla využita tematická analýza s využitím otevřeného kódování. Produktem tematické analýzy bývá seznam a popis několika témat (Řiháček, Čermák, Hytych a kol., 2013). Braun a Clarke (2006) v článku „Using thematic analysis in psychology“ obecně definují tuto metodu jako metodu zaměřenou na identifikaci, analýzu a vykazování témat v datech. Autorky článku také vypracovaly průvodce tematickou analýzou, který byl využit při zpracovávání

získaných dat (Braun, Clarke, 2006). Výzkumník provádí otevřené kódování prvním průchodem získaných dat. Současně hledá témata v textu a přiřazuje jim označení. Otevřené kódování odhaluje v textu určitá témata a jednotlivé myšlenky. Výhodou tohoto kódování je jeho aplikace různými způsoby (Hendl, 2016).

Jednotlivé kroky tematické analýzy dle Braun a Clarke (2006)

1. **Seznámení se s daty**

Prvním a základním krokem v procesu tematické analýzy je seznámení se s daty. Tento krok poskytuje přehled o obsahu a kontextu dat. Cílem je získat co největší porozumění obsahu, odhalit zajímavá, opakující se témata a připravit se na následný rozbor dat.

K přepisu audionahrávky do textové formy byla využita aplikace Beey.io. Přepsané rozhovory byly poté exportovány do Microsoft Word k dalšímu zpracování.

2. **Generování počátečních kódů**

V této fázi dochází k tvorbě prvotních kódů. Proces zahrnuje procházení získaného datového souboru a vyznačení úseku textu, které jsou podstatné pro výzkumné otázky či něčím zajímavé pro cíl výzkumu.

Pro zpracování dat v rámci otevřeného kódování byl využit online nástroj Taguette.

3. **Hledání témat**

V tomto kroku se analyzují a organizují kódy do širších kategorií, které představují významné a opakující se vzorce v datech. V tomto procesu se identifikují hlubší významy a souvislosti. Cílem je z těchto detailnějších kódovaných dat postupně vytěžit obecnější a širší témata.

4. **Přezkum témat**

Zahrnuje kritické posouzení a očištění identifikovaných témat s cílem zajistit, že jsou soudržná, odlišná a reprezentativní pro analyzovaná data. Tento proces pomáhá výzkumníkům potvrdit, že téma má pevný základ v datech a že každé téma přispívá k celkovému porozumění.

5. **Definování a pojmenování témat**

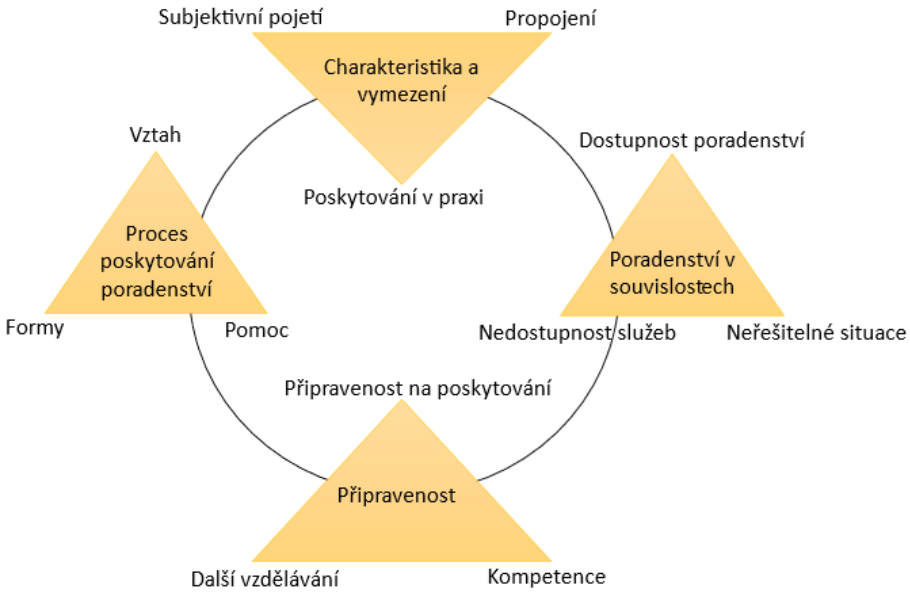
Zabývá se procesem pojmenovávání a charakterizace identifikovaných témat. Základem je rozpoznání a zkoumání obsahu každého tématu, určení faktů a odhalení důvodů, proč je poutavé.

6. Vypracování zprávy

Poslední fáze zahrnuje selekci významných úryvků z rozhovoru, následnou analýzu, formulaci zpětné vazby v souvislosti s výzkumnou otázkou a sestavení odborné zprávy o provedené analýze.

7 PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Z kódů, které prokázaly těsnou vzájemnou souvislost, byla následně odvozena první témata. Z těchto tematických okruhů bylo postupnou selekcí určeno 12 podkategorií, z nichž byla nakonec identifikována 4 klíčová témata: **Charakteristika a vymezení, Poradenství v souvislostech, Proces poskytování poradenství a Připravenost** (viz Obrázek č. 1).



Obrázek 1 - Schéma tematické mapy (autorka, 2024)

7.1 Charakteristika a vymezení základního sociálního poradenství

Při zpracování rozhovorů v rámci tohoto klíčového tématu byly identifikovány tyto podkategorie: subjektivní pojetí, poskytování v praxi, propojení a nejčastější dotazy.

Dílčí oblast: Subjektivní pojetí

Všichni respondenti na otázku týkající se základního sociálního poradenství odpovídali v tom duchu, jak o základním sociálním poradenství praví litera zákona o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, uvádí, že základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Lze tedy konstatovat, že subjektivní pojetí respondentů je s tímto vymezením v souladu. Hlavními kódy přiřazenými k této podkategorii bylo **poskytnutí informací, nepříznivá situace a odkázání na pomoc**. Ze sdělení respondentů je patrná rozdílná šíře aktivit, které do základního sociálního poradenství zahrnují: od pouhého odkázání na vhodnou službu či instituci, přes poskytnutí

jakékoliv informace, která povede ke zlepšení životního standardu či stavu, až po jakoukoliv pomoc, která směřuje ke zlepšení nepříznivé sociální situace. Všichni respondenti se shodli na tom, že to je nějaká pomoc klientovi v nepříznivé situaci. Jeden z respondentů uvedl, že na poskytnutí základního sociálního poradenství má právo každý.

Respondent 1: uvedl, že je to komplikovanější. V první řadě by to mělo být něco, co klienta v nouzi nasměruje tam, kde by mohl začít řešit svoji tíživou situaci. Jedná se zejména o podání informace o řešení problému, v podstatě se mu sděluje, jaká má práva, co se od něj očekává a zároveň mu dáváme najevo, že mu můžeme nabídnout pouze radu, ale celý proces musí zvládnout sám. Respondent uvedl: *„Na základní poradenství má právo úplně každý, kdo přijde k nám na úřad, stejně tak kdo přijde do jakékoliv sociální služby.“*

Respondent 2: sdělil stručnou odpověď, že to je základ někomu poradit, případně ho odkázat na místo, kam se může obrátit. *„Základní sociální poradenství, do toho se dá zahrnout vlastně jakákoliv pomoc, která směřuje ke zlepšení nepříznivé sociální situace.“*

Respondent 3: působil na pracovním místě krátkou dobu a z jeho odpovědí je patrná nejistota ohledně svých vyjádření, protože se cítí být málo zkušený. Respondent sdělil, že to podle jeho názoru bude možná znít trochu neodborně a uvedl: *„Základní poradenství je, pokud přijde člověk, klient, nabídnout mu jakoukoliv informaci, která povede k tomu, aby se zlepšil jeho životní standard či stav, s kterým přichází.“*

Respondent 4: *„ Základní poradenství je předat informaci klientovi na jakou instituci se může obrátit s tím určitým problémem.“* Respondent uvedl, že je třeba si o tom problému, který tam je si popovídat.

Dílčí oblast: Poskytování v praxi

Poskytování sociálního poradenství v praxi je komplexní služba, která pomáhá jednotlivcům a rodinám překonávat osobní, sociální nebo finanční obtíže. Tato služba může být poskytována v různých formách, včetně individuálního poradenství či skupinových setkání. Při analýze dat týkající se této oblasti si lze povšimnout, že respondenti při dotazování často mluvili o **poskytnutí prvotních informací a pomoci**, a dále **o návazných službách** a ve svých odpovědích úplně nerozlišovali, co patří do základního sociálního poradenství a co už do odborného sociálního poradenství. Z odpovědí je dále patrná úzká provázanost mezi základním a odborným sociálním poradenstvím v praxi sociálních pracovníků. Z odpovědí respondentů 3

a 4 vzešel poznatek, že pro jejich sebejistotu při poskytování poradenství jsou důležité dva elementy, a to doba působící v praxi a získané zkušenosti.

Respondent 1: sdělil, že na základní sociální poradenství má právo každý, kdo přijde. V praxi to může být doprovod na Úřad práce, vysvětlení nároku na sociální dávky nebo sdělení o právech ve věznici. Respondent se v praxi opírá o své zkušenosti, léta praxe a o věci, které se dozvěděl ve škole. *„V tom základním prostě, co můžou ty rodiny dělat, toho je strašně moc. Samozřejmě odborné poradenství se potom vztahuje na nějaké podmínečné propuštění.“*

Respondent 2: *„Základní, to je to minimální, že někoho někam odkážeme nebo mu poradíme, co, kam se má obrátit.“* Respondent sděluje, že v rámci základního sociálního poradenství ho mají povinnost poskytnout všichni sociální pracovníci. *„Tak v rámci základního sociálního poradenství si myslím, že umíme poradit všichni, problém může nastat v odborným sociálním poradenství.“* Respondent dále uvedl, že v praxi využívají *„víceméně to odborné, kde třeba pomáháme s vypisováním žádostí nebo řešíme dluhovou problematiku, pomáháme s insolvencemi třeba ve spolupráci s poradnami nebo s ostatními organizacemi.“*

Respondent 3: *„Na to jsem velice krátkou dobu v oboru, mám zkušenost z trošku jiného zařízení, ale myslím, že v našem oboru jako sociální práce je forma poskytování základního sociální poradenství na velice dobré úrovni.“* Respondent své tvrzení podpírá zkušenostmi z předešlé praxe, současné praxe a z pohledu z venku.

Respondent 4: *„V první řadě, to je vždycky to základní poradenství, aby věděli, že třeba se můžou obrátit na Úřad práce, kde jim pomůžou vyřídit dávky, nebo že se můžou obrátit na Českou správu sociálního zabezpečení ohledně třeba invalidního důchodu, starobního důchodu a dalších.“* Respondent popsal, že základní sociální poradenství zvládá dobře, že s tím nemá problém a že je to dané i tím, že v sociální oblasti pracuje přes 20 let. Dále uvedl, že díky své praxi *„si myslím, že fakt jako tu základní sociální poradenství dokážu poskytnout možná stoprocentně.“* Nicméně respondent uvedl, že co se týče hlubšího poradenství toho odbornějšího *„tak prostě i můj názor je takový, že nikdo nemůže vědět všechno.“*

Dílčí oblast: Propojení

Propojení základního a odborného sociálního poradenství představuje klíčový prvek v **komplexním systému podpory**, který reaguje na různorodé a mnohdy složité potřeby klientů. Základní sociální poradenství slouží jako první bod kontaktu, kde jsou klienti informováni o možnostech pomoci, dostupných službách a zdrojích. Na druhé straně odborné sociální

poradenství nabízí hlubší specifickou pomoc zaměřenou na konkrétní problémy nebo potřeby klienta, jako je například dluhové poradenství, poradenství v oblasti duševního zdraví, závislostí, a další. Většina respondentů se shodla, že v praxi se úzce propojuje základní a odborné sociální poradenství. Základní sociální poradenství je spíš nějaká rada nebo, že někam někoho odkáží nebo nasměrují a v odborném sociálním poradenstvím se jde více do hloubky. Z odpovědí respondentů vyplývá, že v rámci své praxe a s ohledem na řešené případy je spíše více využíváno odborné sociální poradenství. V rámci výzkumu bylo pracováno i s tématem nejčastějších dotazů, které jsou klienty sociálním pracovníkům městského úřadu kladeny. Oblast nejčastějších dotazů je závislá na funkci, kterou respondent vykonává. Jiné dotazy jsou kladeny veřejnému opatrovníkovi, jiné sociálnímu kurátorovi apod. Vše záleží na tom, jakou sociální situaci potřebuje klient řešit.

Respondent 1: *„Složení klientů je tak komplikovaný, že to základní sociální poradenství sklouzává spíš k odbornému. Více se dostáváme k tomu odbornému, protože máme klienty na drogách, klienty s vysokými exekucemi, klienty neschopný pracovat, takže to už je spíš to odborný.“* Sdělil, že nejčastějšími dotazy jsou dotazy ohledně dávek a exekucí. Dávky popisuje tak, že lidem vysvětlí a pomůže jim zajistit doklady, které k tomu potřebují, eventuálně je doprovodí na Úřad práce a dále uvedl *„U mě jako u kurátorky mají otázky kolem vězeňství, jestli jsou návštěvy, jestli jsou balíčky.“*

Respondent 2: *„V praxi, většinou to je vždycky s odborným víc.“* Respondent uvedl, že *„ne vždy jsme schopni na místě vyřešit tu problematiku, nebo se nejedná o jednu kontaktovou záležitost.“* Dále sdělil, že klíčovým faktorem je spolupráce s dalšími organizacemi a identifikace základní příčiny problému, která následně umožní cílené poskytování pomoci. Nejvíce se setkává s dotazy ohledně opatrovnictví. *„Jak funguje celý proces, kdo může být opatrovníkem, kdo naopak nemůže být opatrovníkem, jak probíhá jakoby výkon té funkce, tak to je nejčastější v opatrovnictví.“* V rámci sociální práce řeší nejčastěji otázku bydlení a dluhů.

Respondent 3: sdělil, že *„Nejčastější dotazy v rámci opatrovnictví, pokud můžu posoudit, tak nejčastěji to jsou peníze a myslím, že to není jenom opatrovnictví.“* Dále respondent uvedl, že se klienti nejvíce zajímají o jistoty, peníze, dávky, zařízení a podobně.

Respondent 4: uvedl, že v první řadě jsou podány informace na koho se obrátit v nějaké té životní situaci a následně *„poskytuji to odbornější poradenství, kde už jdeme více do hloubky, co může přímo konkrétně se tam řešit.“* Dále sdělil, že okruh nejčastějších dotazů je široký *„Protože se lidi obrací s různými životními situacemi na náš odbor. Určitě to jsou v posledních*

letech finance, nezvládání placení energií, insolvence, dluhy.“ A dále to jsou dotazy ohledně péče o osobu blízkou, dávkového systému, bytové situace, vztahy v rodinách a i ohledně uplatnění na pracovním trhu.

7.2 Poradenství v souvislostech

Tato oblast se zabývá poskytováním základního sociálního poradenství z pohledu sociálních pracovníků městského úřadu. V rámci zpracování dat byly identifikovány následující podkategorie: nedostupnost služeb s provázaností na neřešitelné situace a dostupnost poradenství.

Dílčí oblast: Nedostupnost služeb

Nedostupnost služeb základního sociálního poradenství může mít vážné dopady na jednotlivce i společnost jako celek. Základní sociální poradenství je často prvním krokem k řešení osobních, rodinných nebo finančních problémů a může pomoci předcházet vážnějším sociálním a zdravotním komplikacím. V rámci analýzy dat této oblasti respondenti hovořili **o bariérách a dostupnosti poradenství**. Některé bariéry se ukázaly být **neřešitelnou situací** zejména v kontextu citových vazeb a ekonomických překážek.

Respondent 1: řekl, že bariéry určitě vnímá. *„Poskytovat základní poradenství, co se týká třeba bydlení, azylových domů atd. je úplně komický, protože my tady vůbec nic nemáme, takže vlastně poskytujeme něco, co tady vůbec není a klient nemá peníze na to, aby dojel tady přes kopce někde, což už je dneska stovka tam a zpátky.“* Respondent popisuje, že je to komplikované, nejvíce spolupracují s Úřadem práce a pokud klient nemá dluhy nabízejí mu možnost ubytovny. *„Poradenství je jedna věc a možnosti co tady jsou, je druhá věc.“* Dále respondent uvedl, že může klientovi poradit odejít na azylový dům, že mu pomůže s dávkami hmotné nouze, ale když nejbližší Azylový dům je 75 km daleko a neustále obsazený, stejně jako noclehárny, tak mu nedokáže poradit nic jiného. *„A bohužel často nám končí klienti na ulici z toho důvodu, že oni odmítají odjet prostě 70 km daleko. Mají tady rodiny.“*

Respondent 2: *„Nevnímám žádné bariéry.“*

Respondent 3: uvedl *„Samozřejmě praxe a zkušenost, to je největší bariéra z mého pohledu.“* Respondentova odpověď souvisí s tím, že je na pracovní pozici krátce.

Respondent 4: uvedl, že nevnímá žádné bariéry v rámci poskytování základního sociálního poradenství. Ale v rámci oblasti pečujících osob řekl, že *„odlehčovací služby jsou velký problém, protože v našem okrese vlastně prakticky nejsou. Máme tady nejblíž Vrchlabí, pak v*

Novém Městě je, ale zase to je strašně jako osekaný cílovou skupinou, kterou oni jsou schopní vzít.“ Respondent pracuje s cílovou skupinou seniorů a bariéru vidí v tom, že většina seniorů trpí demencí, a pokud mají diagnostikovánu Alzheimerovu demenci, tak tato zařízení odlehčovací služby neberou klienty, kteří jsou pohybliví, aby jim neutekli. *„Takže to je dost velký problém to odlehčovací zařízení sehnat.“*

Dílčí oblast: Dostupnost poradenství

Dostupnost základního sociálního poradenství je klíčovým faktorem pro zajištění sociálního blaha a podpory jednotlivců v různých situacích jejich života. Základní sociální poradenství nabízí orientaci, podporu a informace v oblastech jako jsou rodinné vztahy, právní pomoc, finanční poradenství, vzdělání, zdravotní péče, bydlení a mnoho dalších. Cílem je poskytnout lidem nástroje a znalosti potřebné k řešení jejich problémů a zlepšení jejich životních podmínek. Analýzou dat většina respondentů potvrdila dostatečnou **dostupnost služeb** v rámci poskytování základního sociálního poradenství v regionu.

Respondent 1: uvádí, že nabídka je určitě dostatečná, protože ví, že ho poskytují nebo musejí ze zákona poskytovat i neziskové organizace, i sociální služby. *„A jelikož se scházíme na případových setkání pravidelně, tak vím, že ho poskytují jak pečovatelská služba, tak různé organizace, co tady máme, dluhové poradenství, CDZ, PDZ, Člověk v tísni.“* Konstatuje, že všichni základní poradenství poskytují a umí se nasměrovat jeden na druhého.

Respondent 2: *„Tak co se týká základního sociálního poradenství, tak si myslím, že ty služby tady v našem regionu jsou.“* Respondent si myslí, že jde spíše o to, že lidé o těch službách málokdy vědí nebo se bojí na někoho obrátit.

Respondent 3: *„Já si myslím, že to nedokážu ještě posoudit.“*

Respondent 4: *„Já si myslím, že je nejen dostatečná, ale že je naprosto perfektní.“*

7.3 Připravenost

Tato oblast popisuje připravenost na poskytování základního sociálního poradenství očima sociálních pracovníků městského úřadu. Zpracováním dat byly identifikovány následující podkategorie: připravenost na poskytování, další vzdělávání a kompetence sociálních pracovníků.

Dílčí oblast: Připravenost na poskytování

Připravenost na poskytování základního sociálního poradenství zahrnuje několik klíčových aspektů, které by měl každý sociální pracovník zvážit a rozvíjet. Tato připravenost se opírá o odborné znalosti, dovednosti a osobní vlastnosti, které umožňují efektivně pomáhat klientům čelit různým sociálním a osobním problémům. Při analýze dat týkající se této oblasti si lze povšimnout, že respondenti při dotazování často mluvili o tom, že **studium** jim dalo dobrý základ pro vykonávání dané profese, a že ze **školních znalostí** čerpají i dodnes.

Respondent 1: uvádí, že vystudoval sociální práci v Hradci Králové, kdy vzpomíná na doktorku Janebovou, která byla velmi přísná a všechno co se naučil, se naučil od ní. *„Po osmi letech stále čerpám z toho, co mě naučila.“*

Respondent 2: *„Tak, jak už jsem říkala, tak sociální pracovník, který má být vyšší odbornou školu nebo vysokou školu s tímhle zaměřením, tak je připravený na základní poradenství stoprocentně.“* Respondent uvažuje tak, že sociální pracovníci s tímto vzděláním by měli zvládnout i odborné poradenství, nebo minimálně aspoň umět nebo vědět na koho se v dané věci obrátit a jak poradit. *„Jinak samozřejmě vzhledem k tomu, že já mám vyšší odbornou školu, tak já čerpám nebo jsem čerpala hodně věcí z té školy, protože tam opravdu mně dala hodně ta škola.“*

Respondent 3: *„Mám vystudovanou sociální pedagogiku.“* I když respondent uvádí, že pracoval v jiném oboru a je to už nějaká chvíle, co byl na vysoké škole, tak si myslí, že základní penzum a přehled má. *„Bohužel za tři měsíce se necítím být připravený, ještě si musím projít nějakou odbornou zkouškou apod.“*

Respondent 4: vystudoval speciální pedagogiku a studoval ji v době, kdy pracoval na sociálně-právní ochraně dětí. *„Takže tam ta návaznost toho vzdělání v tom oboru, který jsem dělala, byla velká.“*

Dílčí oblast: Další vzdělávání

Další vzdělávání v oblasti poskytování základního sociálního poradenství je nezbytné pro udržení a rozvoj odborných znalostí a dovedností potřebných k efektivní práci s klienty. V této dynamické a náročné oblasti se profesionálové setkávají s neustále se měnícími výzvami, což vyžaduje nejen udržování aktuálních znalostí, ale i neustálé zlepšování a adaptaci. Při analýze dat týkající se této oblasti si lze povšimnout, že respondenti při dotazování často mluvili o tom,

že **vzdělávání** je důležité, v některých oblastech je ho nedostatek, že se stále něco mění a že v rámci oboru jde **o celoživotní vzdělávání**.

Respondent 1: *„A další vzdělávání, no, tak jako pomáhá, ale je ho málo. Třeba sociální patologie, drogová prevence apod., na to skoro žádné kurzy nejsou.“* Respondent s politováním konstatuje, že i kdyby bylo kurzů desetkrát víc, tak je to pořád málo.

Respondent 2: I on konstatuje, že školení jsou důležitá, protože *„Dávky se každý rok mění a furt se něco mění, takže je důležité i absolvovat nějaká školení na daná témata.“*

Respondent 3: *„Další vzdělávání samozřejmě.“* Uvedl, že školení je spoustu, nabídka je obrovská. Problém se vzděláváním vidí v tom, že je moc práce a člověk nemá čas se tomu věnovat. *„Možná je to tím, že člověk ještě nemá tu praxi tak zajetou.“*

Respondent 4: uchopil otázku dalšího vzdělávání jako vzdělávání v rámci úřadu. *„Jsou to vlastně ty zkoušky odborné způsobilosti.“* A dále uvádí, že informace čerpá z různých seminářů a že jde vlastně o celoživotní vzdělávání v oboru. Zkušenosti a letitou praxi považuje za to hlavní v rámci svých znalostí.

Dílčí oblast: Kompetence

Kompetence při poskytování základního sociálního poradenství jsou základním stavebním kamenem pro efektivní **podporu a pomoc** lidem v nouzi nebo krizových situacích. Tyto kompetence zahrnují širokou škálu dovedností, znalostí a osobních vlastností, které sociální pracovníci využívají k poskytování kvalitního poradenství a podpory. Všichni respondenti využívají při své sociální práci veškerých svých kompetencí vždy v souladu s platnými předpisy.

Respondent 1: sdělil, že pracuje jako sociální kurátor a vedoucí sociální práce obce a veřejného opatrovnictví. *„Kompetence jsou založené na sociální kuratele a na sociální práci, co se týká opatrovnictví, tak mám pouze dohled.“*

Respondent 2: uvedl, že je na část úvazku zaměstnán jako sociální pracovník a na část úvazku jako veřejný opatrovník. *„Moje kompetence jsou zkráceně: pomáhám lidem řešit nepříznivou sociální situaci. Může jít například o zařizování bydlení, pomoc s bydlením, pomoc se zajištěním dokladů.“* Dále popsal, že se může jednat o různé doprovody na úřady ohledně dávek nebo doprovody k lékařům.

Respondent 3: řekl, že zde pracuje krátkou dobu, předtím pracoval dlouhou dobu ve vězeňství. Tento obor je pro něj nový a je v něm začátečník. Pracuje na pracovní pozici opatrovníka. *„Náplň práce je především starost o opatrovance. Kompetence samozřejmě v rámci předpisů a nařízení, co se týká platné legislativy.“*

Respondent 4: popsal, že jeho cílovou skupinou jsou senioři a osoby se zdravotním postižením. Dále má v pracovní náplni zástup opatrovnictví, zvláštního příjemce důchodu a službu senior taxi. *„Je docela široký záběr, s čím vlastně všem těm klientům pomáhám.“*

7.4 Proces poskytování poradenství

Při zpracování rozhovorů v rámci tohoto tématu byly identifikovány tyto podkategorie: vztah, formy a pomoc. Podkategorie Vztah zahrnuje jednat vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem a jednat roli rodiny při řešení klientovi nepříznivé situace. A podkategorie Formy zahrnuje formy poskytování při sociálním poradenství a poměr klientů z pohledu časové náročnosti, a to jestli klienti potřebují krátkodobou nebo dlouhodobou spolupráci.

Dílčí oblast: Vztah

Vztah sociální pracovník – klient

Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je základním pilířem efektivní sociální práce. Tento vztah je založen na důvěře, respektu a profesionálním angažmá a je nezbytný pro poskytování účinné podpory a pomoci. Podle všech respondentů je **vztah** mezi sociálním pracovníkem a klientem velmi **důležitý** a od něj se odvíjí i **další spolupráce**.

Respondent 1: popisuje vztah jako velmi důležitý, ale vyjádřil i určitou obavu ohledně překračování hranic, kdy klienti si často vytvářejí vůči sociálním pracovníkům vazby. Setkal se i s vazbou zamilování a tak ví, že je velmi složité tu hranici nastavit. *„Nemáme tady problém s tím, aby nám klient důvěřoval, to spíše ano, spíš naopak máme problém, aby nepřekračoval on ze své strany nějaké osobní vztahy.“*

Respondent 2: také uvádí, že tento vztah je velice důležitý, protože pokud není žádný nebo nějaký vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem, tak lze těžko situaci správně řešit. *„Pokud o něm nevíme základní věci, jako jaký má příjem, v jaký situaci se nachází, s čím má problém, tak nejsme schopni mu prostě adekvátně pomoct.“* Respondent znovu zdůrazňuje, že je potřeba navázat dobrý vztah a zjistit všechny věci, neboť je pak jednodušší nepříznivou situaci řešit s cílem eliminovat ty nejhorší problémy.

Respondent 3: také shledává tento vztah za zásadní. *„Pokud si ty lidi nesednou, tak si myslím, že ani ten vztah nemůže moc dobře fungovat, samozřejmě někdy musí i tak.“*

Respondent 4: *„Podle mě je strašně důležitý.“* Respondent si myslí, že když za ním někdo přijde a chce jeho radu, tak podporu potřebuje. Potřebuje, aby mu někdo naslouchal, aby ho nehodnotil, že se v té situaci ocitl, a nezaškatulkoval, že je špatný. *„Takže to jako ne, tohle to já rozhodně jako nedělám, nechci to, tam musí vzniknout taková důvěra a pochopení.“*

Role rodiny

Role rodiny při poskytování základního sociálního poradenství je klíčová, jelikož rodina často představuje základní podpůrný systém pro jednotlivce v různých sociálních a osobních situacích. Zapojení rodiny do procesu sociálního poradenství může posílit a rozšířit dopad pomoci na klienta. Při analýze dat i respondenti zmiňovali **důležitost rodiny** při řešení nepříznivé situace klienta. Důležitost rodiny byla zmiňována **v pozitivním i negativním smyslu**. Respondenti se spíše setkali s rolí rodiny v pozitivním smyslu. V negativním smyslu může rodina působit i jako bariéra v rámci poskytování sociálního poradenství.

Respondent 1: sdělil, že když funguje rodina, je to super. *„Tak když funguje rodina třeba u klienta ve věznici, tak ta práce je úplně na jiné úrovni, než když je klient úplně sám. S rodinami já pracuji hodně.“* Respondent se snaží navázat kontakt a pracovat s rodinami, v tom vidí své know-how. *„Je pak strašně jednoduchý potom toho člověka po propuštění dostat zpátky do života, byť to třeba vydrží 2-3 měsíce, ale jako daří se, že neskončí hned na ulici.“*

Respondent 2: *„Určitě je důležitá klientova rodina, protože všechno to je propojený, většinou ty problémy vznikají v rámci rodiny. Netýká se to jenom toho klienta, ale všech.“*

Respondent 3: *„Někdy větší, jak sám klient. Někdy rodina dokáže fakt hodně pomáhat, ale taky hodně škodit.“* Slovo škodit je myšleno jako škodit nesmyslnými požadavky, které jsou často nereálné a rodiny by si nejraději ze sociálních pracovníků udělaly kolikrát své sluhy a samy tu odpovědnost odmítají.

Respondent 4: uvádí, že je to případ od případu. Někdy je to tak, že nikdo z rodiny není schopen se o svého blízkého postarat. A naopak někdy jsou schopní se o danou osobu postarat, ale postarat se nechtějí. *„Teď mi naskakuje případ paní, která má tři děti, paní je přes 80 let, děti 50, 60, 65 a nikdo z nich není schopen se o ni postarat. I když jsou schopni fyzicky i psychicky se o ni postarat, ale oni se o ni postarat nechtějí.“* První kategorie rodiny (mohou, ale nechtějí)

ráda pomoc dané osobě deleguje na pracovníky z úřadu a druhá kategorie rodiny (mohou a chtějí) se snaží pro člena rodiny, který je v tíživé situaci udělat, co mohou.

Dílčí oblast: Pomoc

Pomoc při řešení situace

Pro kvalitní poskytování sociálního poradenství, tj. při řešení nepříznivé situace klienta je zásadní **spolupráce.** Respondenti se shodli na tom, že spolupracují v rámci odboru, například při pravidelných poradách odboru, a při řešení složitějších situacích se jim velmi osvědčila pomoc v rámci supervizí. **Porady** a **supervize** poskytují sociálním pracovníkům příležitost k reflexi, získání odborné zpětné vazby a rozvoji kompetencí pro efektivní řešení problémů klientů.

Respondent 1: *„Tak my využíváme i supervize, když máme nějaký komplikovaný příběhy a kazuistiky, máme výbornou supervizorku, které můžeme zavolat. Ale tam opravdu řešíme už fakt strašně složitý situace a víceméně třeba domácí násilí, ale to už není základní poradenství.“* Respondent uvedl, že se každý týden schází v rámci odboru na vnitřních poradách, kde s ostatními kolegy konzultují, jak by věc řešili oni. Vyskytne-li se nějaký nouzový stav mohou zavolat kolegyním na krajský úřad. *„A docela často jsem já jako ten rádce, protože se v téhle problematice pohybuju asi nejvíc, ale úplně zas nechci, aby se na mě všichni spoléhali. Je to spíš poradenství.“*

Respondent 2: *„Když si nevíme rady, tak buďto máme víc možností v rámci úřadu máme případové konference, kde jsou různé osoby, jakoby poradci, lékaři, sociální pracovníci z jiných služeb, takže se ten klient řeší dopodrobna ze všech směrů.“* Čerpá i z informací dostupných na internetu a v případě řešení odborné věci kontaktuje přímo odborného poradce. Respondent sděluje, že je toho hodně, stále se to mění a že je nejlepší spolupracovat s ostatními na konkrétní věci.

Respondent 3: uvedl, že to jsou především kolegyně a nadřízená, že je pod supervizí svých kolegyň a všechno řeší s nimi. *„Takže, hodně vycházím z toho, co mně doporučí kolegové.“*

Respondent 4: sděluje, že se na postupu domlouvá s kolegy na pracovišti, protože každý ví něco a vždycky dají hlavy dohromady. *„Poradíme se společně, někdy třeba i vnímám sama, že potřebuju mít podporu krajského úřadu při řešení té situace a to pak ráda řeším písemnou formou, abych to měla černý na bílým tu informaci zpětnou. Aby se nestalo to, že jsme si neporozuměli třeba v telefonickém rozhovoru, kde si to každý může vysvětlit trošku jinak.“* Další

možnosti pomoci jsou internet a školitelé, na které se můžeme obrátit, třeba když máme nějaký seminář, v rámci semináře.

Dílčí oblast: Formy

Formy poskytování

Formy poskytování základního sociálního poradenství jsou různorodé a závisí na konkrétních potřebách klientů, dostupných zdrojích a kontextu, ve kterém jsou služby poskytovány. Tyto formy mohou zahrnovat jak tradiční, tak inovativní přístupy a mohou se lišit v míře osobní interakce a využití technologie. Respondenti uváděli **různé formy poskytování** poradenství, nejvíce se však jednalo o **osobní kontakt** a jako druhou formu uváděli **telefonický kontakt**.

Respondent 1: *„Tak to je zajímavá otázka tohle to, samozřejmě poskytujeme všechny formy, telefon, email.“* Klientů přes email je málo, přes telefon také, ale stane se, že si telefon seženou. Vždy se snaží jednat s klientem osobně v kanceláři, případně si s ním domluvit schůzku někde v terénu. Všechno se jim snaží vysvětlit a předává jim k tomu letáky.

Respondent 2: *„Vzhledem k tomu, že většinu úvazku mám jako veřejný opatrovník, tak víceméně u nás jsou ta osobní poradenství nejčastěji.“* Sdělil, že telefonická poradenství se objevují málo, většinou lidé chodí přímo a ptají se, jak to funguje.

Respondent 3: *„Tak samozřejmě základní sociální poradenství by mělo být formou hlavně osobní, ale samozřejmě funguje dneska elektronická komunikace, tudíž hodně věcí se na dálku řeší datovou schránkou, mailem, samozřejmě hodně telefon.“* Uvádí, že z jeho pohledu by mělo být jeho poradenství nejlépe ústní a osobní.

Respondent 4: *„To poradenství bývá, že většinou osobní nebo telefonický, to bych řekla, že je takový základ a od toho se to všechno pak odvíjí dál. Buď se s klientem sejdeme nebo někomu stačí jenom to telefonu.“* Řekl, že lidé si žádají osobní schůzku, ale často sami nemohou přijít, buď kvůli svému zdravotnímu stavu, nebo protože o někoho pečují, Proto jim nabízí schůzku u nich doma, kde si popovídají o problému, který tam je.

Poměr klientů

Při řešení nepříznivé sociální situace klienta je důležité rozlišovat mezi krátkodobou a dlouhodobou spoluprací. Tyto dva přístupy se liší v cílech, metodách a očekávaných výsledcích, ačkoliv oba směřují k zlepšení situace klienta. Respondenti sdělili, že mají klienty,

kterým stačí pro vyřešení nepříznivé situace **krátkodobá spolupráce**, ale ve větší míře pracují s klienty, kteří potřebují **dlouhodobější spolupráci**.

Respondent 1: *„Tohle je těžká otázka, protože v našem městě je složení obyvatel hodně specifický. Vzdělaní lidé asi nevím, jak bych to řekla, prostě lidi, kteří fungují a žijí normální život, odsud utíkají, obzvlášť teda vysokoškoláci odsud utíkají, protože ta práce tady moc není a máme tady vysoký poměr Romů, u kterých je i mentální onemocnění, nebo mentální a duševní problémy a handicapy vysoký.“* Popsal, že má 450 klientů, z toho tak 50 klientů je schopno fungovat jenom s drobným postrčením a ostatní chodí se slovy zařiďte to, zavolejte, já nevím. Kolikrát neumějí ani telefonovat. *„Takže jako ta úspěšnost je 10 % a to přeháním spíš míň. A u klientů dlouhodobých mám klienty, s kterými pracuji osm let, stále dokola, vždycky to vypadá dobře a třeba za půl roku se zase objeví a jsme na začátku.“* Hodnotí, že je více klientů, kteří potřebují dlouhodobější spolupráci.

Respondent 2: *„Tak co se týká, sociální práce, co vykonáváme, tak tam samozřejmě jsou ty lidi schopný i během jednoho kontaktu, dvou, jsme schopni je nasměrovat, aby se v tom trošku orientovali.“* U opatrovanců popisuje, že je to běh na dlouhou trať a stále se něco řeší. To není práce na jednorázový kontakt, klienti se stále na něco ptají, stále se jim musí něco vysvětlovat a je to teda dlouhodobá spolupráce.

Respondent 3: *„Tak zase my jsme u opatrovnictví, tudíž je to nařízené soudem, takže my se o klienty musíme starat z moci úřední.“* Popisuje, že je vidět na klientech pokud se s nimi pracuje. Je vidět, že se klienti posouvají ať to jsou návyky k alkoholu, finanční inteligence apod. Takže to poradenství a ta práce s nimi na nich určitě znát, ale uvádí, že je to samozřejmě dané tím, jak jsou na tom mentálně a zdravotně.

Respondent 4: *„Je to vždycky případ od případu, protože může se na mě obrátit klient, kterému opravdu stačí krátce říct, dám příklad, dojdete si na Úřad práce vyřešíte tam tuhle situaci, víc nepotřebujete vědět, předám kontakt, odchází, vyřídí si to sám.“* Ale sděluje, že jsou i lidé, kteří nevědí, kde je Úřad práce a neznají instituce. Do slova sociálka zahrnují všechno, to znamená městský úřad, Úřad práce, Českou správu sociálního zabezpečení. Je vidět, že se v tom vůbec nevyznají, takže je třeba to s nimi věc prodiskutovat, vyhodnotit a posunout se dál. Někdy stačí 2-3 schůzky poradenství, ale někdy to jsou klienti s kterými se intenzivně pracuje půl roku i rok. Stává se, že v některých případech přecházejí i pod kolegy, kteří dělají opatrovnictví, neboť se ukáže, že potřebují velkou pomoc a podporu. *„Ale, že bych řekla, že bych měla letité klienty, tak to si úplně nemyslím.“*

8 DISKUZE

Poskytování základního sociálního poradenství sociálními pracovníky městského úřadu je klíčovým nástrojem pro zajištění podpory a pomoci občanům ve městě. Tito pracovníci jsou často v první linii při poskytování pomoci a podpory lidem v nouzi a jejich práce je nezbytná pro fungování sociálního systému na místní úrovni.

Obecně lze říci, že v šetřeném území je výkon sociální práce na dobré úrovni. Toto tvrzení vyplývá jednat z výzkumné části, kdy toto uvedli všichni respondenti, a nepřímo ho lze vyčíst i ze Střednědobého plánu rozvoje sociální služeb na období 2023 – 2027 pro ORP Broumov (dále jen „Střednědobý plán“), kdy si tento dokument klade za cíl zachovat a udržet stabilní nabídku sociálních a návazných služeb, podporovat příslušné aktivity a zároveň rozvíjet či rozšiřovat další nezbytné služby za efektivního využití finančních zdrojů. Při provádění výzkumu jsem se dozvěděla spoustu nových informací, které mě zaujaly. V rámci výzkumu většina respondentů potvrdila dostatečnou dostupnost služeb v rámci poskytování základního sociálního poradenství v regionu, neboť ho poskytují i neziskové organizace a sociální služby. Usoudili tak ze skutečnosti, že o sobě v regionu vědí, neboť se pravidelně setkávají v rámci případových setkání. Nicméně v oblasti nedostupnosti služeb respondenti hovořili o bariérách a dostupnosti poradenství, kdy některé bariéry se ukázaly být neřešitelnou situací zejména v kontextu citových vazeb a ekonomických překážek. Nedostupnost některých služeb je pro region problémem, který si uvědomuje a chce s ním dále pracovat. Toto tvrzení je podloženo Střednědobým plánem, kde v oblasti krátkodobých cílů (horizont 3 let) je uvedeno: *podpora zřízení a rozšiřování služeb sociální rehabilitace, osobní asistence a dalších terénních programů na podporu osob s duševním onemocněním v jejich domácnostech* a *průběžné vyhledávání v území nedostupných sociálních služeb v okolních regionech, např. odlehčovací služba, azylové domy, dům na půl cesty a poradenské služby pro osoby se smyslovým postižením* (Odbor sociálních věcí a zdravotnictví města Broumov, 2022).

S tímto cílem souvisí i věc, která mě vedla k zamyšlení, a to, proč se mnohdy rodina odmítá starat o nemocného nebo jinak handicapovaného rodinného příslušníka. Spousta lidí se nad tímto problémem pozastavuje. Myslím si, že situace je mnohem složitější, než jen „že se nechtějí starat“. V dnešní době, kdy se zvyšuje hranice odchodu do důchodu, se lidé bojí zanechat práce a jít pečovat o osobu blízkou. Pokud se stane, že osoba blízká zemře, ocitnou se ti lidé bez příjmu a ve vyšším věku si (zvláště v šetřeném území, kde je vysoká nezaměstnanost) práci už těžko hledají. Další problém vidím v tom, že pečující (pokud jsou to například děti nemocného) jsou už mnohdy ve věku, kdy mají samy zdravotní potíže a celodenní péče je

vysiluje jak fyzicky, tak psychicky. Není to vůbec jednoduché. Domnívám se, že by se mělo hodně pracovat i s těmito „pečovateli“, vycházet jim vstříc a snažit se, aby pro ně nebyla péče o nemocného nad jejich možnosti. V šetřeném území existuje pečovatelská služba, ale myslím, že existence státního zařízení nabízejícího odlehčovací služby, které by se nacházelo přímo ve městě nebo v dojezdové vzdálenosti, a kde by bylo možno nemocného umístit alespoň na několik hodin denně, by bylo výborným řešením. Nedostatečná dostupnost vybraných sociálních služeb, mj. odlehčovací služby, asistenční služby a chráněného bydlení pro zdravotně postižené, je zmíněna i v dalším dokumentu, a to v příloze B Strategického rozvojového plánu města do roku 2029. Příloha B také zahrnuje SWOT analýzu sociálních a zdravotních služeb (PROCES – Centrum pro rozvoj obcí a regionů, 2024).

Gábrtová (2021, s. 37) ve výzkumné části své bakalářské práce došla ke zjištění, že v Červeném Kostelci by 52 % respondentů uvítalo rozšíření sítě služeb o odlehčovací službu, dům pro seniory a podporu samostatného bydlení. Zbylí respondenti se vyjádřili tak, že sociální služby jsou zcela dostačující a nevědí, co by jim v rámci služeb chybělo. Město Červený Kostelec se nachází v Královéhradeckém kraji, cca 30 km od šetřeného území a také se potýká s nedostatkem některých sociálních služeb. Se šetřeným územím je shoda v potřebnosti rozšíření sítě o odlehčovací službu.

Vyvlečková (2021, s. 35) v praktické části své bakalářské práce uvádí, že mezi nejčastěji zmiňované nedostatečné nebo nedostupné služby v oblasti sociálních služeb ve středočeském kraji patří domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, zařízení s pečovatelskou službou a osobní asistence. Dále poskytovatelé poukazovali na absenci některých zdravotních služeb a na problémy spojené s nedostatečnou koordinací mezi zdravotními a sociálními službami. Zhodnotím-li situaci v řešeném území, mohu konstatovat, že ve středočeském kraji řeší obdobné problémy.

Při výzkumu jsem získala řadu nových a zajímavých informací. Rozhovory s respondenty mi znovu připomněli, jak zásadní je role sociálního pracovníka. Toto povolání je psychicky náročné a vyžaduje neustálé vzdělávání se v oblasti sociální práce, aby byli pracovníci schopni poskytovat klientům potřebné rady kdykoliv. Výzkum mi pomohl k hlubšímu pochopení toho, co práce sociálního pracovníka obnáší. Zároveň je důležité zdůraznit potřebu podpory sociálních pracovníků, což zahrnuje nejen adekvátní finanční ohodnocení, ale i možnosti dalšího vzdělávání, supervize a péči o duševní zdraví pracovníků.

9 ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce a zároveň výzkumnou otázkou bylo zjistit, jak sociální pracovníci vybraného městského úřadu přistupují k poskytování základního sociálního poradenství.

Práce podává pohled na zkušenosti respondentů při řešení nepříznivých životních situací klientů, přičemž zkoumá, jak k těmto výzvám v oblasti sociální práce a poradenství přistupují, jak tyto situace řeší a adaptující se na různorodé potřeby jednotlivců. Poukazuje na význam empatie a aktivního naslouchání a na důležitost multidisciplinární spolupráce v procesu pomoci. Teoretická část práce se zabývá vymezením sociálního poradenství, popisem struktury poradenského procesu, možnými faktory ovlivňujícími jeho poskytování a dále popisem sociální práce a kompetencí sociálních pracovníků působících ve veřejné správě.

Zjistila jsem, že základní sociální poradenství se v praxi prolíná s odborným sociálním poradenstvím a poskytováním dalších služeb. Největším limitem je nedostupnost služeb, faktická neřešitelnost situací. V procesu poskytování poradenství respondenti vnímají důležitost vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, navázání spolupráce s klientem a je-li to možné tak i s klientovou rodinou. Pro připravenost na poskytování sociálního poradenství považují respondenti za nejvýznamnější vhodně zvolené studium. Pro sebejistotu při poskytování poradenství je to doba působící v praxi a získané zkušenosti.

K dosažení stanoveného cíle zvolena metoda kvalitativního výzkumu, ke sběru dat byla využita metoda polostrukturovaného rozhovoru. Získaná data byla zpracována pomocí tematické analýzy a otevřeného kódování.

Lze konstatovat, že cíle bakalářské práce bylo dosaženo.

Závěrem, poskytování základního sociálního poradenství z pohledu sociálních pracovníků městského úřadu je komplexní a náročná úloha, která vyžaduje široké spektrum dovedností, hluboké porozumění lidskému chování a sociálním systémům, stejně jako neustálé vzdělávání a rozvoj. Je to práce, která si zaslouží uznání a podporu na všech úrovních společnosti.

10 POUŽITÁ LITERATURA

10.1 Primární zdroje

BAŠTECKÁ, Bohumila a Marcela ŠKÁBOVÁ, 2009. Poradenství v pomáhajících profesích. In: BAŠTECKÁ, Bohumila (ed.), 2009. *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie.* Praha: Portál. 520 s. ISBN 978-80-7367-470-0.

CENTRUM PRO KOMUNITNÍ PRÁCI, 2022. *Metodika sociální práce na obcích, aneb, Inspirace pro sociální práci na obci nejen pro ORP Dobříš, Hořovice, Vlašim a Votice.* Praha: Centrum pro komunitní práci, pobočka CPKP střední Čechy. 101 s. ISBN 978-80-87809-97-6.

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

HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace.* Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

KAJANOVÁ, Alena, 2017. *Proč selhává sociální práce se sociálně exkludovanými.* Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny. 69 s. ISBN 978-80-7422-613-7.

KOUDELKA, Zdeněk, 2006. *Obecní samospráva: zákon o obcích v komentovaném znění.* Brno: ve spolupráci s nakladatelstvím Doplněk vydalo Občanské sdružení pro region. 96 s. ISBN 80-7239-193-3.

LOUČKOVÁ, Ivana, 2010. *Integrovaný přístup v sociálně vědním výzkumu.* Praha: Sociologické nakladatelství (Slon). 311 s. ISBN 978-80-86429-79-3.

MACH, Petr a Eva JANEČKOVÁ, 2019. *Zákon o sociálních službách: komentář.* Praha: Wolters Kluwer ČR. 384 s. ISBN 978-80-7552-246-7.

MAROON, Istifan, 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky.* Praha: Portál. 152 s. ISBN 978-80-262-0180-9.

MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2013. *Metody a řízení sociální práce.* 3., aktual. a dopl. vyd. Praha: Portál. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

MIŠOVIČ, Ján, 2019. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor.* Praha: Sociologické nakladatelství (Slon). 292 s. ISBN 978-80-7419-285-2.

NOVOSAD, Libor, 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe.* Praha: Portál. 272 s. ISBN 978-80-7367-509-7.

OLÁH, Michal a Milan SCHAVEL, 2006. *Sociálne poradenstvo a komunikácia.* Prešov: Prešovská univerzita v Prešove. 192 s. ISBN 80-8068-487-1.

PAULÍK, Karel, 2009. *Vybrané poradenské a psychoterapeutické směry*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. 178 s. ISBN 978-80-7368-739-7.

PROCHÁZKA, Roman, Jan ŠMAHAJ, Marek KOLAŘÍK a Martin LEČBYCH, 2014. *Teorie a praxe poradenské psychologie.* Praha: Grada. 256 s. ISBN 978-80-247-4451-3.

ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH, 2013. *Kvalitativní analýza textu: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 190 s. ISBN 978-80-210-6382-2.

SCHNEIDEROVÁ, Anna, 2008. *Základy poradenství: učební text pro distanční studium*. Vyd. 2. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. 82 s. ISBN 978-80-7368-523-2.

SOUKUP, Jan, 2020. *Motivační rozhovory v praxi.* Vyd. 2. Praha: Portál. 150 s. ISBN 978-80-262-1705-3.

10.2 Internetové zdroje

ANDRŠ, M. et al., 2020. Standardy sociální práce na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a pověřeným obecním úřadem. In: *khk.cz* [online]. Copyright © 2018 Královéhradecký kraj [cit. 2024-03-14]. Dostupné z: https://www.khk.cz/assets/poskytovatele/projekty/rozvoj-6/Standardy-socialni-prace-na-obecnich-uradech-obci-s-rozsirenou-pusobnosti-a-poverenym-obecnim-uradem.pdf

ANDRŠ, Miloš a Ivana JANČOVÁ, 2021. Personální zajištění. In: *broumov-mesto.cz* [online]. [cit. 2024-03-02]. Dostupné z: https://www.broumov-mesto.cz/assets/File.ashx?id_org=1276&id_dokumenty=28376

BRAUN, Virginia a Victoria CLARKE, 2006. Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology. In: *researchgate.net* [online]. Bristol: University of the West of England [cit. 2024-04-05]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/235356393_Using_thematic_analysis_in_psychology

ČESKO, 2000a. Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení). In: *zakonyprolidi.cz* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010–2024 [cit. 2024-02-25]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128

ČESKO, 2000b. Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze. In: *zakonyprolidi.cz* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010–2024 [cit. 2024-04-17]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-131

ČESKO, 2006a. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *zakonyprolidi.cz* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010–2024 [cit. 2024-04-05]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505

ČESKO, 2006b. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *zakonyprolidi.cz* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010–2024 [cit. 2024-02-25]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108

ČESKO, 2006c. Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. In: *zakonyprolidi.cz* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010–2024 [cit. 2024-04-17]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111

ČESKO, 2012. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In: *zakonyprolidi.cz* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010–2024 [cit. 2024-02-25]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89

GÁBRTOVÁ, Anna, 2021. Sociální služby v Červeném Kostelci a jejich dostupnost. Opava, Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě. Bakalářská práce. Vedoucí práce Mgr. Marta Kolaříková, Ph.D. Dostupné z: https://is.slu.cz/th/c9quz/Bakalarska_prace_Anna_Gabrtova_2021.pdf

KLAPAL, Michal, 2015. Metodika výkonu práce sociálního pracovníka – sociálního kurátora pro dospělé ORP Broumov. In*: broumov-mesto.cz* [online]. [cit. 2024-02-25]. Dostupné z: https://www.broumov-mesto.cz/assets/File.ashx?id_org=1276&id_dokumenty=19871

KRÁLOVEHRADECKÝ KRAJ, 2022. Kdo je sociální pracovník a jak vám může pomoci. In: *blog-kralovehradecky.cz* [online]. Copyright 2021 [cit. 2024-03-02]. Dostupné z: https://blog-kralovehradecky.cz/kdo-je-socialni-pracovnik-a-jak-vam-muze-pomoci/

MACHOVÁ, Zuzana, Alena NOSKOVÁ, Monika ONDRÁČKOVÁ a Jana OUŘETSKÁ, 2020. Metodika výkonu veřejného opatrovnictví. 2. přepracované vydání. In: *khk.cz* [online]. Copyright © 2018 Královéhradecký kraj [cit. 2024-02-25]. Dostupné z: https://www.khk.cz/assets/krajsky-urad/socialni-oblast/verejne-opatrovnictvi/Metodika_vykonu_verejneho_opatrovnictvi_2--prepracovane-vydani.pdf

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. Systémová podpora sociální práce v obcích. In: *mpsv.cz* [online]. © Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2024-02-25]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864403/karty+Soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce+na+obecn%C3%ADm+%C3%BA%C5%99adu.pdf/cc264bdd-83d1-c8a6-03e2-eb4e52303dec

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBILKY, 2019. Veřejné opatrovnictví: praktický průvodce a rádce úředníka. In: *mvcr.cz* [online]. © 2024 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2024-02-25]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/clanek/verejne-opatrovnictvi.aspx

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2023. Příspěvek na výkon státní správy na rok 2023: příručka pro obce. In: *mvcr.cz* [Online]. © 2024 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2024-03-14]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/clanek/prispevek-na-vykon-statni-spravy-prispevek-na-vykon-statni-spravy.aspx

ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ A ZDRAVOTNICTVÍ MĚSTA BROUMOV, 2022. Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na období 2023 – 2027 pro ORP Broumov. In: *broumov-mesto.cz* [online]. [cit. 2024-04-09]. Dostupné z: https://www.broumov-mesto.cz/assets/File.ashx?id_org=1276&id_dokumenty=29048

PROCES – Centrum pro rozvoj obcí a regionů, s.r.o., 2024. Strategický rozvojový plán města Broumova do roku 2029 – část B: Návrhová část. In: *broumov-mesto.cz* [online]. © PROCES, 2012 [cit. 2024-04-09]. Dostupné z: https://www.broumov-mesto.cz/assets/File.ashx?id_org=1276&id_dokumenty=4178

VYVLEČKOVÁ, Tereza, 2021. Sociální služby pro seniory a jejich dostupnost ve středočeském kraji. Praha, Vysoká škola ekonomická v Praze, Národohospodářská fakulta. Bakalářská práce. Vedoucí práce Mgr. Helena Mitwallyová. Dostupné z: https://vskp.vse.cz/84882

ZAJACOVÁ, Melanie, 2022. Podmínky výkonu sociální práce na obecních úřadech. In: *socialniprace.cz* [online]. © 2020 - časopis Sociální práce [cit. 2024-04-07]. Dostupné z: https://socialniprace.cz/fakta-legislativa-dokumenty/podminky-vykonu-socialni-prace-na-obecnich-uradech/