

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH  
STUDIÍ. Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Problematika občanského a právního  
poradenství se zaměřením  
na teritoriální území  
Jihočeského kraje**

**Autor práce:** Matyáš Kukačka, DiS.  
**Vzdělávací program:** Bezpečnostně právní činnost ve veřejné správě  
**Forma studia:** Prezenční  
**Vedoucí práce:** Mgr. et Bc. Josef Kříha  
**Katedra:** Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

**2018**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č.

111/1998 Sb. v platném znění.

.....

*Vlastnoruční podpis*

**Poděkování:** *„Děkuji touto cestou panu Mgr. Josefu Kříhovi za odborné vedení bakalářské práce, připomínky a cenné rady.“*

## **ABSTRAKT**

KUKAČKA, M., *Problematika občanského a právního poradenství se zaměřením na teritoriální území Jihočeského kraje* : Bakalářská práce. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, z. ú., 2018. Vedoucí bakalářské práce: Mgr. et Bc. Josef Kříha.

**Klíčová slova:** společnost, občanská poradna, prevence kriminality, poradce, klient

Bakalářská práce (dále jen „práce“) je teoreticky orientována na celospolečensky aktuální problematiku a vychází z poznatků získaných z odborné literatury, která se touto problematikou zabývá. Cílem bakalářské práce je zmapovat klientelu právní poradny v Českém Krumlově, oblasti poskytovaných služeb a determinovat specializaci občanských poraden spadající pod Asociaci občanských poraden České republiky.

Praktická část bakalářské práce zahrnuje analýzu úředního dokumentu, kde výsledky budou vyobrazeny pomocí tabulek, ve kterých se dozvíme, k jakým poznatkům jsme došli.

## **ABSTRACT**

KUKAČKA, M., *Issues of civil and legal counseling focused on the territory of the South Bohemian Region*: bachelor thesis. České Budějovice: The College of European and Regional Studies, z. ú., 2018. Supervisor: Mgr. et Bc. Josef Kříha.

**Key words:** society, civic counseling, crime prevention, counselor, klient

The bachelor thesis (hereinafter referred to as "the work") is theoretically oriented to the current issue of the society and is based on the knowledge gained from the specialized literature dealing with this issue. The aim of the bachelor's thesis is to map the clients of the legal counsel in Český Krumlov, the area of provided services and to determine the specialization of civic counseling, belonging to the Association of Civic Counselors of the Czech Republic.

The practical part of the bachelor thesis includes the analysis of an official document, where the results will be shown using tables where we learn what we have learned.

# Obsah

<b>Úvod</b> .....	<b>8</b>
<b>1.1 Cíl a metodika</b> .....	<b>10</b>
<b>1.2 Společnost a poradenství</b> .....	<b>11</b>
1.2.1 Postmoderní společnost .....	11
1.2.2 Poptávka po důvěře .....	12
1.2.3 Postavení společnosti k poradenství .....	13
1.2.4 Závislost společnosti na poradenských službách .....	14
1.2.5 Člověk jako firma .....	15
1.2.6 Poradenství jako preventivním působení .....	16
<b>1.3 Prevence kriminality</b> .....	<b>17</b>
1.3.1 Struktura prevence kriminality .....	18
1.3.2 Úrovně preventivních aktivit .....	19
<b>1.4 Asociace občanských poraden</b> .....	<b>21</b>
1.4.1 Podstata občanských poraden .....	23
1.4.2 Principy občanského poradenství .....	23
1.4.3 Oblasti poskytování občanského poradenství .....	24
<b>1.5 Poradenský proces</b> .....	<b>27</b>
1.5.1 Fáze poradenského procesu .....	27
1.5.2 Způsoby poradenské pomoci .....	28
1.5.3 Průběh poradenského rozhovoru .....	29
<b>1.6 Občanský poradce</b> .....	<b>32</b>
1.6.1 Jak být dost dobrým poradcem .....	32
1.6.2 Osobnost poradce .....	34
1.6.3 Odbornost poradce .....	37
1.6.4 Metody práce s klientem .....	38
1.6.5 Etické zásady .....	38
<b>1.7 Klient</b> .....	<b>41</b>
1.7.1 Na čem klientům záleží? .....	41

<b>1.8 Stanovení cíle a výzkumných hypotéz .....</b>	<b>43</b>
<b>1.9 Metody a techniky sběru dat.....</b>	<b>44</b>
<b>1.10 Popis terénu výzkumu a vzorku respondentů.....</b>	<b>45</b>
1.10.1 Popis terénu výzkumu .....	45
1.10.2 Popis vzorku respondentů .....	47
<b>1.11 Prezentace výsledků výzkumu .....</b>	<b>48</b>
<b>1.12 Verifikace hypotéz .....</b>	<b>61</b>
<b>Závěr.....</b>	<b>64</b>
<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>65</b>
<b>Přílohová část .....</b>	<b>68</b>

## Úvod

Volba tématu bakalářské práce Problematika občanského a právního poradenství se zaměřením na teritoriální území Jihočeského kraje byla zvolena nejen díky možnosti zúčastnit se souvislé praxe v právní poradně v Českém Krumlově na SOŠ a SOU zdravotnické Český Krumlov, ale také při studiu na Vyšší odborné škole Sociální v Prachaticích. Další faktor, který měl velký podíl na výběru tohoto tématu je fakt, že autor bydlí v Českém Krumlově a zajímalo ho, zda lidé vědí o právní poradně a zda využívají jejích služeb. Neposledním faktorem pro výběr tématu byla domněnka, že v dnešní postmoderní společnosti se lidé častěji ocitají v roli oběti v důsledku zneužívání cizích oprávnění, či pouze z neznalosti svých práv nebo povinností. Dále se ocitají v nezaměstnanosti, dluhové pasti nebo v jiné tíživé životní situaci, což bezpochyby spadá pod závažné sociální, které mohou vést k trestné činnosti, a jedná se o problémy, které vyžadují řešení a zásahy preventivní politiky. Bohužel jen málo lidí ví o občanských či právních poradnách, jejich poskytovaných službách nebo naopak nejsou ochotni svou situaci řešit. Proto je důležité prostřednictvím bakalářské práce společnosti přiblížit, jak jednoduché, nenáročné a v první řadě prospěšné je využití služeb OP. Jde o bezplatné poradenství, kde pracovník udělá maximum, aby se dané problémy neprohlubovaly, nedocházelo k zneužívání druhých v důsledku masivní neznalosti svých práv a oprávnění a také aby klient dosáhl svého cíle a tím dosáhl i lepší sociální roli ve společnosti.

Poradenství lze brát i jako primární, sekundární, ale také terciární prevenci kriminality a sociálního vyloučení. Občanské či právní poradny pořádají kurzy a přednášky, které jsou věnovány určitému zařízení, či veřejnosti. Podstatou občanské či právní poradny je, aby lidé znali svá práva a povinnosti. Jde o poskytování rad, jak si počínat, aby se klient neocitl v krizové situaci a nemusel se potýkat s nátlakem jiných institucí.

Hlavním cílem práce je jednak zmapovat klientelu právní poradny v Českém Krumlově, a oblasti poskytovaných služeb, ale také okruh lidí, kteří se v občanských poradnách vyskytují. Vedlejším cílem je přiblížit specializaci jednotlivých poraden spadajících pod Asociaci občanských poraden v Jihočeském kraji, ale také bych touto prací chtěl poukázat na důležitost tohoto typu zařízení. Pracovníci těchto služeb jsou jako první v kontaktu s problémy běžných občanů, kteří si z důvodu určitého sociálního vyloučení nemohou dovolit žít normálním životem, jako jejich ostatní spoluobčané.



Práce je rozdělena do dvou částí. První (teoretická) část vymezuje základní pojmosloví a východiska, jako je charakteristika občanské poradny, podstata občanské poradny, principy občanského poradenství, prevence kriminality, ale například i postmoderní společnost. Neposledně se také bude zabývat klientem a osobností poradce. Pokusím se veřejnosti více přiblížit téma osobnosti poradce, jeho odbornosti a etické zásady, kterými by se měl poradce řídit.

V empirické (praktické) části si stanovíme hypotézu, popíšeme vzorek respondentů a budeme se věnovat samotnému prezentování výsledků výzkumu. Po prezentaci výsledků výzkumu se dostaneme k verifikaci hypotéz, kde se dozvíme, zda se nám potvrdily, či vyvrátily.

## 1.1 Cíl a metodika

Hlavním cílem formou analýzy úředního dokumentu, je zmapovat, k jakým změnám v klientele právní poradny v Českém Krumlově došlo, zda se v roce založení (2007) využívala spíše oblast pracovního práva a nyní je hlavním rizikem například finanční politika či diskriminace zastřešující lidsko-právní oblastí. Dalším cílem je demonstrovat oblasti poskytovaných služeb (občanské právo, pracovní právo, správní právo, trestní právo, ...) a využívané formy interakce (osobní kontakt, e-mail, telefonát, ...).

Vedlejším cílem práce je poukázat na zaměření jednotlivých občanských poraden spadajících pod Asociaci občanských poraden se zaměřením na teritoriální území Jihočeského kraje, ale také zviditelnit tento typ podpůrných zařízení, poukázat na působení poraden a zdůraznit jejich významnost ve společnosti.

## 1.2 Společnost a poradenství

### 1.2.1 Postmoderní společnost

Lipovetského postmoderní společnost vyjadřuje historický zvrat cílů a způsobů socializace, odehrávajících se ve jménu otevřených pluralitních pravidel. V postmoderní společnosti panuje masová lhostejnost, převládá v ní pocit neustálého omílání a přešlapování na místě. Nové je přijímáno jako staré, inovace jsou něčím zcela všedním a budoucnost se už nespojuje s nevyhnutelným pokrokem. Technologický a vědecký optimismus opadl (kvůli zbrojení, zhoršování životního prostředí, osamělosti). Žádná politická ideologie už nedokáže nadchnout davy. Postmoderní společnost už nemá žádné idoly ani tabu, nemá svůj historický projekt, který by ji mobilizoval, nevidí sama sebe nijak oslavně. Lidí se zmocňuje prázdnota, která však v sobě nemá nic tragického ani apokalyptického. Jsme lační po identitě, odlišnosti, po zachování, po uvolnění, po okamžitém osobním naplnění. Důvěra a víra v budoucnost mizí, na zářné zítřky revoluce a pokroku dnes už nikdo nevěří. Všichni chtějí žít ihned, tady a teď. Znamená to vyčerpání modernistického vzletu k budoucnosti a zároveň to implikuje rozčarování.<sup>1</sup>

Baumann uvádí, že fáze modernity přešla ve fázi „tekutou“, nastal tedy stav, kdy sociální formy (vzorce přijatelného chování, struktury omezující individuální volbu, instituce dohlížející na prohlubování rutiny) nadále nemohou (a ani se to od nich neočekává) udržet stejný tvar po delší časové období, protože se rozpadají a rozpouštějí rychleji, než stačí být ustanoveny, natož aby se stihly ustálit.<sup>2</sup>

(...) Postupné, nicméně důsledné ořezávání a rušení veřejných, státem podporovaných záruk proti individuálním neúspěchům a selháním obírá kolektivní jednání velkou část jeho někdejšího kouzla a podemílá sociální základy společenské solidarity; ukazuje se, že pojem „společnost“, jako zastřešující termín pro úhrn populace žijící na suverénním státním území, se povážlivě vyčerpal. Mezilidská pouta, jež byla kdysi vetvána do bezpečnostní sítě a žádala si nemalých a kontinuálních investic času a úsilí stejně jako ochoty obětovat okamžité osobní zájmy (nebo to, co může být jako osobní zájem vnímáno), jsou čím dál chatrnější a zřejmě dočasná. Fakt, že jedinec je vystaven rozmarům trhů práce a komodit, podněcuje rozpory, nikoli jednotu; staví do výhody

---

<sup>1</sup> LIPOVETSKÝ, G. Pojetí společnosti z pera Gilla Lipovetského. *Socioweb* [online]. [cit. 2018-01-19]. Dostupné z: <http://www.socioweb.cz/>

<sup>2</sup> BAUMANN, Z., *Tekuté časy*. Praha: Academia. CULLEY, S. a T. BOND, 2008. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. s. 9. ISBN 978-80-200-1656-0.

soutěživost, přičemž spolupráci a práci v týmu degraduje na úroveň dočasné, čisté účelové lsi, která vyjde najevo, jakmile se vyčerpají veškeré výhody s ní spojené. „Společnost“ ztrácí povahu „struktury“ a je čím dál častěji vnímána jako „sít“, a podle toho se s ní nakládá: představuje matrix náhodných spojení a rozpojení, kde množství možných permutací je nekonečné.<sup>3</sup>

Proces individualizace učinil vysoce aktuální především otázku integrity společnosti, zatímco proces diferenciací podsystemů se stejnou naléhavostí otevřel otázku závaznosti pravidel. Povšimněme si nejprve, jaké byly společenské předpoklady a důsledky procesu individualizace. Jedním z hlavních předpokladů rozvoje moderního individualismu byla vysoká výkonnost nebývale komplexní společnosti, která (a to je velký historický paradox) teprve umožnila jednotlivým individuům vytvořit si iluzi o své nezávislosti na celku. Jak ukázal Georg Simmel, každý člověk je v moderní společnosti závislý na stále větším počtu druhých lidí, přitom je však stále více nezávislý na kterémkoliv z nich. To byl jeden z faktorů, který oslabil mezilidskou solidaritu běžnou v dobách, kdy vzájemná závislost měla ještě podobu zcela konkrétních vztahů mezi konkrétními jedinci, ať již k nim docházelo v prostředí sobě rovných, či v rámci hierarchie panství.<sup>4</sup>

### 1.2.2 Poptávka po důvěře

Nejen konzervativní myslitelé, ale kupříkladu také Alexis de Tocqueville, poukázali na to, že moderní společnost od svého počátku spotřebovává pro své fungování hodnoty, které byly vytvořeny ještě v předmoderních poměrech. Mnohé hodnoty, jako je důvěra, zodpovědnost, loajalita, služba či čest, bez nichž by moderní společnost nedokázala udržet svoji integritu, se formovaly hluboko ve feudálním středověku.<sup>5</sup>

Již od poloviny sedmdesátých let narůstá nejistota jako doprovodný jev přechodu od průmyslové společnosti ke společnosti postindustriální a zároveň z epochy národního státu do éry globalizace. Po určitou dobu byla ještě společnost zvnitřku integrována díky značné setrvačnosti sociálního státu. Směrem z venčí plnilo podobnou integrační úlohu napětí mezi dvěma světovými bloky. (...) Spolu s tím se naplno obnažuje vratkost

---

<sup>3</sup> BAUMANN, Z. *Tekuté časy*. Praha: Academia. CULLEY, S. a T. BOND, 2008. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. s. 9. ISBN 978-80-200-1656-0.

<sup>4</sup> KELLER, J., 2004. *Dějiny klasické sociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství (Slon). s. 436. ISBN 978-80-86429-52-6

<sup>5</sup> KELLER, J., 2004. *Dějiny klasické sociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství (Slon). s. 428. ISBN 978-80-86429-52-6

instituce sociálního občanství, které po dlouhých třicet poválečných let sloužilo jako jeden ze symbolů sociální soudržnosti.<sup>6</sup>

Zároveň důvěra předpokládá, že jsme v něčem závislí na tom, komu ji adresujeme. Pokud bychom druhého vůbec k ničemu nepotřebovali, pokud by nemohl nijak ovlivnit to, co děláme a o co usilujeme, bylo by zbytečné mu důvěřovat.<sup>7</sup>

Podle německého sociologa (Beck 1986) činí monopol odborníků na expertní vědění ze všech ostatních lidí svým způsobem rukojmí. Jejich život může být příjemný, musejí však slepě důvěřovat tomu, že experti se k nim budou chovat laskavě a vlídně, nezneužijí svého vědění proti nim, nezapomenou je informovat o hrozících rizicích a vůbec - budou mít skutečně dostačující znalosti v oblastech, ze kterých je laici nemožnou přezkoušet. V případě, že důvěra v odbornost druhých bude zklamána, může dojít ke katastrofám s důsledky, vůči nimž nikdo není přiměřeně pojištěn.<sup>8</sup>

### 1.2.3 Postavení společnosti k poradenství

Myšlenka občanské společnosti předpokládá smysl pro komunitu a zahrnuje v sobě vazbu na společnost jako celek. To znamená, že občané vnímají občanské a politické instituce jako integrální části rozsáhlejší sociální sítě a že mají alespoň minimum důvěry v občanskou společnost nezávisle na důvěře nebo nedůvěře ve specifické instituce. Takový zobecněný smysl pro důvěru je důležitý, protože umožňuje institucím, kterým se nedůvěřuje, aby přežily a fungovaly určitý čas, během kterého se usiluje o racionálnější základ důvěry. Věřící tedy respondenti společnosti jako celku, nebo jen konkrétním institucionálním částem?<sup>9</sup>

(...) Vysvětlení skepse k sociálním a politickým institucím musí začít odkazem na komunistický režim. Přinejmenším vzpomínky na komunistické režimy poskytují základnu, vůči které mohou být posuzovány současné instituce. Nejviditelnější změnou

---

<sup>6</sup> KELLER, J., 2010. *Nejistota a důvěra, aneb, K čemu je modernitě dobrá tradice*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 108. ISBN 978-80-7419-002-5

<sup>7</sup> KELLER, J., 2010. *Nejistota a důvěra, aneb, K čemu je modernitě dobrá tradice*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 109. ISBN 978-80-7419-002-5

<sup>8</sup> KELLER, J., 2010. *Nejistota a důvěra, aneb, K čemu je modernitě dobrá tradice*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 110. ISBN 978-80-7419-002-5

<sup>9</sup> ZVĚŘINOVÁ, I. Důvěra, nedůvěra a skepse k institucím občanské společnosti. *Socioweb* [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.socioweb.cz/index.php?disp=teorie&shw=216&lst=107>

oproti minulosti může být vzrůstající svoboda, spravedlivější jednání s občany, zajišťování příležitostí pro vzrůstající vliv na politiku.<sup>10</sup>

V krátkém období může být důvěra v instituce založena na srovnání s předchozím režimem, ale v dlouhodobém horizontu musí být postavena na činnosti institucí. Ve vyspělých demokraciích je základem hodnocení činnosti institucí individuální materiální blahobyt a makroekonomická situace. Ekonomické ohledy pravděpodobně budou mít v postkomunistických společnostech ještě větší váhu, protože ekonomické problémy jsou vážné a protože jedním z odkazů centrálně plánované ekonomiky je, že občané jsou obecně více zvyklí činit vládu zodpovědnou za jejich osobní blahobyt a za ekonomickou situaci.<sup>11</sup>

#### 1.2.4 Závislost společnosti na poradenských službách

Všichni jsme prožili nepříjemné a znepokojující situace, kdy nám lidé či věci přinesli starosti, které jsme nepředvíдали a po nichž jsme zcela jistě netoužili. Takovéto nepříznivé události (nebo „rány osudu“, jak jim někdy říkáme) nás iritují zejména proto, že přicházejí bez ohlášení – neočekáváme, že se stanou, a relativně často ani nevěříme, že by se vůbec kdy mohly stát. Udeří, jak rovněž často říkáme „jako blesk z čistého nebe“ – a není možné se na jejich příchod připravit a není možné odvrátit následnou katastrofu, neboť je-li obloha modrá, nikdo bouřku nečeká...<sup>12</sup>

„Demokracie a individualismus jsou v neúprosném konfliktu se svými vlastními východisky, z nichž každé ohrožuje destrukcí právě to, co společnost potřebuje ze všeho nejvíce – instituční a morální opory, které vznikly v předdemokratických a předindividualistických poměrech“.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> ZVĚŘINOVÁ, I. Důvěra, nedůvěra a skepse k institucím občanské společnosti. *Socioweb* [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.socioweb.cz/index.php?disp=teorie&shw=216&lst=107>

<sup>11</sup> ZVĚŘINOVÁ, I. Důvěra, nedůvěra a skepse k institucím občanské společnosti. *Socioweb* [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.socioweb.cz/index.php?disp=teorie&shw=216&lst=107>

<sup>12</sup> BAUMANN, Z., 2008. *Tekuté časy*. Praha: Academia. s. 91. ISBN 978-80-200-1656-0.

<sup>13</sup> KELLER, J., 2004. *Dějiny klasické sociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství (Slon). s. 429. ISBN 978-80-86429-52-

### 1.2.5 Člověk jako firma

Podobně jako má být stát plně využit coby servisní instance pro potřeby především velkých firem, investorů a globalizovaných toků financí, mají být také individuální práva a svobody jednotlivců pojmány v tom smyslu, aby lidé byli naprosto disciplinováni pro potřeby zmíněných institucí.<sup>14</sup>

Zde jde však o to, aby člověk sám sebe řídil a spravovat pouze s ohledem na logiku instrumentální racionality, aby sám sebe disciplinoval čistě jen pro potřeby ekonomické konkurence.<sup>15</sup>

Všichni mají fungovat po vzoru soukromé firmy: „Každý jednatel musí ve své práci, ve svém volném čase i ve svém intimním životě řídit svůj život jako skutečný profesionál, jako správce svého vlastního výkonu. Profesionalizace života podle modelu firmy je od nynějška jediným způsobem, jak se stát autonomní, jak se orientovat ve světě a jak vymezit svoji sociální identitu. Stali jsme se podnikateli se svým vlastním životem“.<sup>16</sup>

Přeměna individua ve firmu znamená, že každý jednatel se má změnit v podnikatelský subjekt, který je konkurenceschopný v soupeření s druhými lidmi, zformovanými zcela stejně jako on. Člověk přeměněný ve firmu má ze své vlastní vůle realizovat všechno to, co od něj vyžaduje příkaz bezpodmínečné adaptability: „Stále bdí nad tím, aby fungoval co nejefektivněji“ (...).<sup>17</sup>

Francouzský sociolog Jean-Pierre Le Goff nazývá tento pozvolný, ale všudypřítomný tlak na lidské jednání a myšlení „něžným barbarstvím“. Ve své práci ukazuje, jak tento tlak posiluje mocenskou asymetrii mezi firmou a jejími zaměstnanci a jak přímo programově rozkládá předpoklady sociálního života a kolektivní akce.<sup>18</sup>

---

<sup>14</sup> KELLER, J., 2011. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). s. 63. ISBN 978-80-7419-059-9.

<sup>15</sup> KELLER, J., 2011. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). s. 63. ISBN 978-80-7419-059-9.

<sup>16</sup> KELLER, J., 2011. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). s. 63. ISBN 978-80-7419-059-9.

<sup>17</sup> KELLER, J., 2011. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). s. 63, 64. ISBN 978-80-7419-059-9.

<sup>18</sup> KELLER, J., 2011. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). s. 64. ISBN 978-80-7419-059-9.

Shrnuto a podtrženo: Neoliberální chápání státu i jednotlivce po vzoru konkurenceschopné firmy zatajuje, jakým způsobem skutečné firmy svoji konkurenceschopnost především zvyšují. V důsledku toho se celá společnost mění v jakési neoliberální monstrum: firmy bez zaměstnanců, stát bez veřejné sféry, jednotlivci bez rodin, rodiny bez dětí.<sup>19</sup>

Součástí tohoto vývoje k vyšší konkurenceschopnosti je postupná ztráta loajality a důvěry nejen zaměstnanců ve svou firmu, ale také občanů ve svůj stát a jednotlivců ve vlastní rodinu a domácnost. Ve všech případech se jedná o ztrátu hodnot, které jsou nevyčíslitelné a u kterých platí, že jakákoliv snaha vynahradit jejich úbytek peněz je zcela absurdní. Nelze stanovit ceník, který by určoval, jak velkou částkou by bylo možno kompenzovat ztrátu důvěry občanů ve svůj vlastní stát a ztrátu ochoty žen a mužů zakládat domácnost a v nich vychovávat děti.<sup>20</sup>

### 1.2.6 Poradenství jako preventivním působení

Odborné sociální poradenství je poskytováno občanům v nepříznivé či nejasné sociální situaci. V rámci tohoto úkolu poradna přispívá k tomu, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností zajistit účinně své oprávněné potřeby. Prostřednictvím svých služeb **působí preventivně** proti sociálně patologickým jevům a pomáhá zmírňovat negativní dopad sociálně nepříznivých jevů či chování.<sup>21</sup>

Napomáhají **zabránit** sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy prokrizovou sociální situací, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby.<sup>22</sup>

---

<sup>19</sup> KELLER, J., 2011. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), s. 180. ISBN 978-80-7419-059-9.

<sup>20</sup> KELLER, J., 2011. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), s. 180. ISBN 978-80-7419-059-9.

<sup>21</sup> CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, 2018. Sociálně právní poradna Centrum. Centrum sociálních služeb Praha [online] [cit. 2018-02-21]. Dostupné z: <http://www.csspraha.cz/24821->

<sup>22</sup> CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA, 2018. Služby sociální prevence. Charita Česká republika [online] [cit. 2018-02-21]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/cinnost-v-cr/sluzby-socialni-prevence/>



### 1.3 Prevence kriminality

Každý člověk se denně setkává s určitými jevy, ať už pozitivními, tak negativními. Při takovýchto setkáních zpravidla dochází k uvažování nad těmito jevy, jejich příčinách jako i o jejich souvislostech s jinými jevy. A právě poznání příčin určitého jevu je předpokladem k tomu, aby člověk v budoucnosti záměrně vyvolával, případně ulehčoval vznik takovýchto jevů, které se pro něho ukázaly jako příznivé a naopak, aby cílevědomě předcházel nebo omezoval, případně ztěžoval výskyt takovýchto jevů, které se pro něj ukázaly jako nepříznivé. Uvedený proces neprobíhá pouze na úrovni jednotlivce, ale i na úrovni společnosti jako celku. V oblasti boje s kriminalitou je takovýto proces realizován její kontrolou, která se uplatňuje v podobě represe a prevence.<sup>23</sup>

Prevence kriminality zahrnuje soubor nerepresivních opatření, tedy veškeré aktivity vyvíjené státními, veřejnoprávními i soukromoprávními subjekty směřující k předcházení páchaní kriminality a snižováním obav z ní. Patří sem opatření, jejichž cílem či důsledkem je zmenšování rozsahu a závažnosti kriminality a jejich následků ať již prostřednictvím omezení kriminogenních příležitostí anebo působením na potenciální pachatele a oběti trestných činů. Jedná se o opatření sociální prevence, situační prevence, včetně informování veřejnosti o možnostech ochrany před trestnou činností a pomoci obětem trestných činů.<sup>24</sup>

Preventivní politika představuje ofenzivní strategii kontroly kriminality, jež spoléhá především na nerepresivní prostředky. Zabývá se eliminací sociálně patologických jevů a snižováním motivů příležitostí k páchaní trestných činů. Okruh subjektů preventivní politiky zahrnuje mimo OČTŘ – systém justice, policie, státního zastupitelství, soudy a vězeňství (které ovšem nehrají hlavní roli), i další instituce – např. nerepresivní orgány veřejné správy, zájmová sdružení občanů, církve, podnikatelské subjekty a jednotlivé občany. Prevence kriminality je vedle represe součástí trestní politiky.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> SVATOŠ, R. *Prevence kriminality*. 1. vydání. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2014. s. 9. ISBN 978-80-87472-76-7.

<sup>24</sup> SVATOŠ, R. *Prevence kriminality*. 1. vydání. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2014. s. 9. ISBN 978-80-87472-76-7.

<sup>25</sup> SVATOŠ, R. *Prevence kriminality*. 1. vydání. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2014. s. 13. ISBN 978-80-87472-76-7.

### 1.3.1 Struktura prevence kriminality

Sociální prevence – představuje aktivity ovlivňující proces socializace a sociální integrace a aktivity zaměřené na změnu nepříznivých společenských a ekonomických podmínek, které jsou považovány za klíčové příčiny páchání trestné činnosti. Sociální prevence je součástí sociální politiky. Efektivita sociální prevence je obtížně statisticky či ekonomicky měřitelná, lze na ni jen usuzovat a to z hlediska odhadů sociální perspektiv jedinců – objektů sociálního působení.<sup>26</sup>

Situační prevence – staví na zkušenostech, že určité druhy kriminality se objevují v určité době, na určitých místech a za určitých okolností. Prostřednictvím opatření režimové, fyzické a technické ochrany se snaží kriminogenní podmínky minimalizovat. Nejefektivněji působí při omezování majetkové trestné činnosti. Úspěšnost situační prevence je vysoká, je však podmíněna adekvátní volbou opatření a finančními a personálními prostředky do ní vloženými. Těžiště odpovědnosti za opatření situační prevence nesou především občané a obce a v rámci vymezených kompetencí i ministerstvo vnitra České Republiky (...).<sup>27</sup>

Prevence viktimitnosti a pomoc obětem trestných činů – je založena na konceptech bezpečného chování, diferencovaného s ohledem na různé kriminální situace a na psychickou připravenost ohrožených osob. V praxi se jedná o skupinové i individuální zdravotní, psychologické a **právní poradenství**, trénink v obranných strategiích a sociální a situační prevence, a to podle míry ohrožení (...).<sup>28</sup>

„Občanské a právní poradny, dle mého názoru, lze brát jako jedno z konkrétních opatření situační prevence. Pomáhají široké veřejnosti řešit tíživé životní situace, poskytují lidem rady a také prostor pro volbu. Díky této, nejčastěji bezplatné službě, jsou klienti navedeni na „správnou cestu“ a tím předchází nepříznivé volbě, která by mohla vést k jinému, nešťastnému řešení např. v podobě trestné činnosti.“

---

<sup>26</sup> SVATOŠ, R. *Prevence kriminality*. 1. vydání. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2014. s. 16. ISBN 978-80-87472-76-7.

<sup>27</sup> SVATOŠ, R. *Prevence kriminality*. 1. vydání. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2014. s. 16. ISBN 978-80-87472-76-7.

<sup>28</sup> SVATOŠ, R. *Prevence kriminality*. 1. vydání. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2014. s. 16. ISBN 978-80-87472-76-7.

Dle Svatoše mezi objekty, na které je sociální prevence zaměřena můžeme zařadit:

- a) Rodinu
- b) Školu
- c) oblast zaměstnanosti
- d) oblast volnočasová
- e) oblast bydliště

„Zmíněné objekty jsou zároveň oblasti řešené v občanských či právních poradnách. Poradny lze brát také jako opatření prevence viktimmnosti, neboť poskytují rady, nabízí varianty řešení nejrůznějších problémů a tím předchází nepříznivé volbě, díky které by mohli uživatelé těchto služeb přijít k újmě. Tudíž poskytují individuální, ale také skupinové poradenství v rámci nejrůznějších přednášek či seminářů na vybrané téma. Právní poradna v Českém Krumlově například pravidelně navštěvuje Psychiatrickou léčebnu Červený Dvůr, kde se společně s klienty věnují například dluhové pasti, nezaměstnanosti nebo problematice v oblasti bytové politiky. Jinými slovy, poradny spolupracují i s jinými institucemi, kde jsou už lidé postiženi konkrétní tíživou životní situací.“

### 1.3.2 Úrovně preventivních aktivit

Sociální a situační přístupy se vzájemně doplňují v primární, sekundární a terciární prevenci.

- a) Primární prevence zahrnuje především výchovné, vzdělávací, volnočasové, osvětové a **poradenské aktivity** orientované zejména na nejširší veřejnost.
- b) Sekundární prevence se zabývá rizikovými jedinci a skupinami osob, u nichž je zvýšená pravděpodobnost, že se stanou pachateli nebo oběťmi trestné činnosti, sociálně patologickými jevy (drogové a alkoholové závislosti, záškoláctví, gamblerství, povalečství, vandalismus, interetnické konflikty, dlouhodobá nezaměstnanost).<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> SVATOŠ, R. *Prevence kriminality*. 1. vydání. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2014. s. 16. ISBN 978-80-87472-76-7.

- c) Terciární prevence spočívá v resocializaci kriminálně narušených osob (tj. pracovní uplatnění vč. rekvalifikace, **sociální a rodinné poradenství**, pomoc při získávání bydlení). Jejím cílem je udržet dosažené výsledky předchozích intervencí a rekonstrukce nefunkčního sociálního prostředí.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> SVATOŠ, R. *Prevence kriminality*. 1. vydání. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2014. s. 16. ISBN 978-80-87472-76-7.

## 1.4 Asociace občanských poraden

Občanské poradny jsou (již od doby svého vzniku) spojovány se sociálními službami a do sítě sociálních služeb jsou vědomě či nevědomě zařazovány (viz. Zákon o sociálních službách). Tento trend má své pozitivní, ale i negativní stránky. Pozitivní je především jakýsi pocit jistoty pro celou síť poraden z hlediska zajištění financování. Nároky na získání různých grantů a dotací ze státního rozpočtu má totiž jen ta organizace, která se zařadí (nebo je zařaditelná) do určitého resortu. Nejbližším (a jediným) resortem, který bych schopen (a ochoten) pod sebe zahrnout občanské poradenství, je resort práce a sociálních věcí. (...) Negativní na celém tomto organizačním schématu je to, že občanské poradny jsou ze své podstaty (a britské historie) „nadresortní“, a to jak svým tematickým záběrem, tak klientelou. Začlenění pod určitý resort pak vyvolává tlak na omezení či přizpůsobení své činnosti prioritám, které resort určuje. Aby se občanské poradny pod tímto tlakem nezbavily své identity a specifčnosti, je nutné, abychom důsledně sledovali naplňování a „čistotu“ principů, na kterých je občanské poradenství poskytováno, tj. nezávislost, nestrannost, bezplatnost, diskretnost (a v neposlední řadě též universalnost - jak tematická, tak i cílové skupiny).<sup>31</sup>

Asociace občanských poraden je NNO sdružující občanské poradny v ČR. Jejím posláním je podporovat rozvoj občanského poradenství prostřednictvím níže uvedených cílů.

Cíle činnosti AOP jsou následující:

1. Sdružovat organizace provozující občanské poradny v České republice a občany a organizace podporující rozvoj a principy občanského poradenství
2. Podporovat vznik nových a rozvoj stávajících občanských poraden a jejich regionálních struktur
3. Poskytovat občanským poradnám profesní a podpůrné služby.
4. Zabezpečovat finanční stabilitu sítě

---

<sup>31</sup> PŘIKRYLOVÁ, B. et al., 2006. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden. s. 37.

5. Kontrolovat naplňování standardů občanskými poradnami a zároveň jim nápomáhat  
k plnění těchto standardů
6. Analyzovat a vyhodnocovat problémy občanů, tyto výstupy předávat kompetentním orgánům a institucím, a tak přispívat ke zkvalitňování politiky a zákonodárství na celostátní úrovni
7. Propagovat a reprezentovat cíle sdružení a jejich členů při jednání s organizacemi  
na národní a mezinárodní úrovni
8. Realizovat přednáškové, vzdělávací, školicí, konzultační a expertní služby pro veřejnost, státní a nestátní organizace. Vytvářet a poskytovat odborný a metodický materiál z oblasti své činnosti
9. Vytvářet podmínky pro spolupráci členů sdružení.

Od roku 2004 je Asociace občanských poraden jedním ze zakládajících členů mezinárodní organizace CAI (Citizens Advice International), což dokládá její pevné postavení a důležité místo v evropské poradenské síti. Podílí se tak na propagaci poskytování bezplatných, nestranných a důvěrných rad a informací veřejnosti o jejich právech prostřednictvím nevládních organizací ve světě. Podílí se na mechanismu výměny informací, vzájemné spolupráce a společných projektů mezi národními asociacemi občanských poraden.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> PŘIKRYLOVÁ, B. et al., 2006. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden. s. 38.

### 1.4.1 Podstata občanských poraden

Základní ideou občanského poradenství je umožnit volný a svobodný přístup každého občana k informacím o jeho právech a povinnostech ve všech oblastech každodenního života. Tato idea přímo vychází z pojetí základních práv a svobod demokratického světa, tj. z principu, že nikdo nesmí být postihován, poškozován či jinak znevýhodňován tím, že není obeznámen se složitým fungováním práva (které v demokratické společnosti složité je) a nepřehlednou legislativou (která je zvláště v našich „pionýrských“ poměrech nepřehledná).<sup>33</sup> (...)

Posláním občanských poraden je asistovat klientům při řešení jejich tíživé životní situace, přičemž se sledují dva základní cíle. První cíl se zaměřuje přímo na klienty a spočívá v zajištění toho, aby tito lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby. S tím souvisí i snaha pomoci klientovi, aby si osvojil takový přístup k řešení problémů, aby byl tak schopen další obtížné životní situace, v nichž by se ocítl ať už on sám či někdo v jeho okolí, řešit samostatně. Druhým cílem je na základě analýzy problémů, se kterými se lidé potýkají, upozorňovat zákonodárny orgány, orgány samosprávy a příslušné orgány státní správy na nedostatky legislativy, aplikační praxe a na neřešené systémové problémy. Na základě vyhodnocení zkušeností klientů je tato zpětná vazba poskytována samosprávně a státním orgánům prostřednictvím jednotlivých poraden i AOP. Poradny se takto snaží přispět k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní a celostátní úrovni.<sup>34</sup>

### 1.4.2 Principy občanského poradenství

Cílem občanského poradenství je umožnit lidem, kteří se dostali do nepříznivé životní situace, řešit ji na principech bezplatnosti, nestrannosti, nezávislosti a diskretnosti; prostřednictvím informací, rad a případné další pomoci. Dalším cílem je působit na chod veřejné správy a samosprávy ve prospěch občanů. Poskytovaná služba zachovává a rozvíjí důstojný život těch, kteří ji využívají, je bezpečná a odborná.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> PŘIKRYLOVÁ, B. et al., 2006. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden. s. 35.

<sup>34</sup> MATOUŠEK, O., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha. s. 447. ISBN 978-80-262-0366-7.

<sup>35</sup> PŘIKRYLOVÁ, B. et al., 2006. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden. s. 79.

## I. Bezplatnost

Občanské poradenství je zásadně bezplatné, a to ve 14 v současné době poskytovaných oblastech a ve 4 úrovních (informace, rada, aktivní pomoc, asistence)

## II. Diskrétnost

Nic, co se v poradně zjistí od klienta, včetně informace o tom, že poradnu navštívil, nebude, bez výslovného souhlasu klienta, předáno nikomu mimo občanskou poradnu. Klient může vystupovat anonymně, poradce i organizace jsou vázány mlčenlivostí, není-li to v rozporu s platnými právními předpisy

## III. Nestrannost

Služby občanské poradny jsou poskytovány všem lidem bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu apod. Pomoc a rady jsou poskytovány bez předpojatosti a zaujatosti a bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením poradce

## IV. Nezávislost

Občanská poradna poskytuje uživatelům služby nezávisle na státních nebo jiných organizacích a nezávisle na organizacích, které poradnu finančně podporují nebo dotují.<sup>36</sup>

### **1.4.3 Oblasti poskytování občanského poradenství**

1. Sociální dávky: Dávky státní sociální podpory, dávky sociální péče pro těžce zdravotně postižené občany, dávky pomoci v hmotné nouzi, pomoc v mimořádných situacích mimo rámec sociálního zabezpečení, ostatní
2. Sociální služby: Příspěvek na péči, sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence, podmínky poskytování sociálních služeb, ostatní
3. Pojištění: pojistné na sociální zabezpečení, dávky z důchodového pojištění, dávky z nemocenského pojištění, zdravotní pojištění, komerční pojištění, ostatní
4. Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost, závislá činnost, zaměstnanost, ostatní

---

<sup>36</sup> PŘÍKRYLOVÁ, B. et al., 2006. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden. s. 79.



5. Bydlení: bydlení v bytě - obecně, bydlení v bytě na základě (spolu)vlastnického práva, bydlení na základě nájemní smlouvy, bydlení v bytě na základě smlouvy o podnájmu, bydlení členů nájemcovy domácnosti, bydlení na základě užívacího práva k bytu, sousedské vztahy, Trvalé bydliště a hlášení pobytu, bydlení na základě věcného břemene, ostatní Rodinné a partnerské vztahy: manželství, vztahy mezi rodiči a dětmi, výživné, partnerské vztahy, vztahy mezi ostatními rodinnými příbuznými, domácí násilí, ostatní
6. Majetkoprávní vztahy a náhrada škody: vlastnictví, jeho obsah a ochrana, nabývání a pozbývání vlastnického práva, spoluvlastnictví, věcná břemena, ostatní práva k věcem cizím (zástavní právo, zadržovací právo), závazkové právo smluvní, závazkové právo mimosmluvní (odpovědnost za škodu a náhrada škody), dědění, restituce, ostatní
7. Finanční a rozpočtová problematika: daně a poplatky, problematika zadlužování občanů, rodinný a osobní rozpočet, ostatní
8. Zdravotnictví: práva a povinnosti pacientů, léčebně preventivní péče, psychiatrická péče, péče v kojeneckých ústavech, ostatní
9. Školství a vzdělávání: systém školství, práva a povinnosti účastníků vzdělávacího procesu, ostatní
10. Ekologie, právo životního prostředí: ochrana životního prostředí, živelné pohromy, ostatní
11. Ochrana spotřebitele: smluvní vztahy, vymáhání práv spotřebitele, ostatní
12. Základy práva ČR: právní systém ČR obecně, právní vztahy, ostatní
13. Právní systém EU: úvod do práva EU, volný pohyb osob v rámci EU, sociální dávky osob v rámci EU, ochrana spotřebitele v EU, přibližování českého trestního práva právu EU, Evropský soudní dvůr a Soud první instance v Lucemburku, Evropský správní prostor a právo na dobrou správu, ostatní
14. Občanské soudní řízení: občanské soudní řízení, způsobilost k právním úkonům

15. Veřejná správa: činnost veřejné správy, správní řízení, soudnictví ve věcech správních (Soudní řád správní), právo na přístup k informacím, kontrola veřejné správy, ostatní
16. Trestní právo: trestní právo hmotné (Trestní zákon), trestní řízení (Trestní řád), trestní soudnictví ve věcech mládeže, ostatní
17. ústavní právo: prameny ústavního práva, mezinárodní smlouvy, lidská práva a svobody a jejich ochrana Evropským soudem pro lidská práva ve Štrasburku, řízení před Ústavním soudem ČR, ostatní.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Poradenské oblasti, 2018. *Centrum nové naděje* [online] [cit. 2018-01-10]. Dostupné z: <http://www.cnnfm.cz/obcanska-poradna/poradenske-oblasti/>

## 1.5 Poradenský proces

### 1.5.1 Fáze poradenského procesu

#### PRVNÍ SETKÁNÍ S PORADCEM

##### 1. Organizační zahájení

Poradce v této fázi vysvětluje účastníkovi poradenský proces a nutné organizační informace vč. toho, co obnáší výměna poradce

##### 2. Zahájení poradenského procesu - nastavení smluvního vztahu

Poradce v této fázi prochází s účastníkem poradenství smluvní podmínky. Poradce na konci této fáze zajistí vytisknutí smlouvy

##### 3. Realizace poradenského procesu - diagnostika účastníka poradenství

Poradce je na konci této fáze schopen popsat komplexní anamnézu účastníka poradenství

- vč. sociodemografických informací o účastníkovi poradenství
- vč. prvního dojmu, jak účastník poradenství působí
- vč. základních charakterových rysů účastníka poradenství
- vč. dosavadních pracovních zkušeností, kompetencí a dalších klíčových charakteristik pro následné pracovní poradenství

##### 4. Realizace poradenského procesu - diagnostika vztahové sítě účastníka poradenství

Poradce je na konci této fáze schopen popsat pozici účastníka poradenství v jeho sociálních vazbách a to v kontextu sítí: rodinné, sousedské (komunitní), přátelské, původní pracovní (...)

##### 5. Realizace poradenského procesu - analýza potřeb účastníka poradenství a stanovování cílů

Poradce definuje s účastníkem poradenství problémové oblasti v kontextu jeho situace (s ohledem na výstupy z diagnostiky). Poradce definuje s účastníkem poradenství reálné potřeby účastníka poradenství v jeho kontextu. Poradce definuje s účastníkem poradenství reálné možnosti účastníka poradenství v kontextu jeho kompetencí. Poradce definuje s účastníkem poradenství první obecné cíle / výstupy poradenství.

## DALŠÍ NÁVAZNÁ SETKÁNÍ S PORADCEM

### 6. Realizace poradenského procesu - stanovení akčního plánu

Poradce aktivizuje a připravuje účastníka poradenství na definování jeho Akčního plánu. Poradce prochází s účastníkem poradenství vzdělávací příležitosti, Karty pracovních míst a další vhodné nabídky pracovních míst v dané lokalitě / regionu. Poradce definuje s účastníkem poradenství konkrétní kroky akčního plánu. Na konci této fáze je jasně definovaný a v Katalogu popsán Akční plán účastníka poradenství.

### 7. Realizace poradenského procesu - identifikování návaznosti dalších služeb

Poradce na konci této fáze definuje s účastníkem poradenství potřeby dalších návazných služeb mimo systém projektu př. služby lokálních neziskových organizací (v oblasti sociální péče, pomoci, poradenství), služby v oblasti terapie, zdravotnictví, finančního či dluhového poradenství ad. 8.

### 8. Uzavření poradenského procesu

V této fázi poradce ve shodě s účastníkem poradenství uzavírá poradenský proces. Poradce v Katalogu označuje v číselníku způsob ukončení poradenské fáze.<sup>38</sup>

## 1.5.2 Způsoby poradenské pomoci

Novosad uvádí, že rozmanité způsoby poradenské činnosti jsou:

Formou podpory, která pomoc či podpůrné aktivity zahajuje a zprostředkovává, tj. občan se obrací na pracovníka - „poradce“, když se ocitá v obtížné situaci a neví, jak ji řešit, nebo sice má konkrétnější představu, jak svoji situaci řešit – tedy např. ví, kterou sociální službu či pedagogickou péči by potřeboval, ale není schopen se ori-

---

<sup>38</sup> DRAHOŇOVSKÁ, P., M. SVOBODOVÁ a V. CARMEN. Manuál poradenského procesu. *Katalog poradců* [online]. [cit. 2018-02-01]. Dostupné z: <http://www.katalogporadcu.cz/public/html/dokumenty/manual-poradenskeho-procesu.pdf>

entovat v kompetencích jednotlivých institucí a vyžadovaných administrativně-byrokratických či posuzovacích a rozhodovacích činnostech, proto přesně nezná optimální postup vedoucí k získání pomoci – např. určité sociální služby nebo vzdělávací příležitosti;

Potupujícím prvkem, to znamená, že spojují či integrují jednotlivé kroky (etapy) řešení klientovy svízelné situace, pomáhají mu při volbě možných řešení, provázejí ho delší dobu a podporují jej při osamostatňování i při obnově nebo navazování pozitivních sociálních vztahů.<sup>39</sup>

### 1.5.3 Průběh poradenského rozhovoru

Základem úspěchu pro poradce je navázání autentického a otevřeného vztahu s klientem. Je tomu zejména tam, kde v poradenství pracuje poradce s osobními tématy klienta a kde je poradenství zaměřeno i na terapii a osobní rozvoj klienta. Poradce sám je pro klienta zrcadlem a vzorem, jak může probíhat úspěšná komunikace, která klienta posune dál a umožní mu nadhled nad svou situací.<sup>40</sup>

#### 1.5.3.1 Zahájení poradenského rozhovoru

Předpokladem pro úspěšný začátek poradenského rozhovoru je to, že na rozhovor se připravujeme ještě předtím, než s klientem začneme přímo komunikovat. Příprava spočívá v tom, že prostor, kde bude rozhovor probíhat, je přizpůsoben potřebám klientů i potřebám poradců. Také psychická příprava (naladění) poradce před rozhovorem je důležitá, pokud poradce sám není v klidu a nemá zajištěny vhodné podmínky, ztěžuje to jeho soustředění a naladění na klienta při rozhovoru. Při samotném setkání a zahájení poradenského rozhovoru je důležité, s jakým typem klientů poradce pracuje. Jinak bude přistupovat k člověku, který je v akutní krizi a potřebuje především stabilizovat a zklidnit, než k málo motivovanému klientovi, který potřebuje více vést a učit aktivovat své schopnosti.<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> NOVOSAD, L., 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál. s. 103. ISBN 978-80-7367-509-7.

<sup>40</sup> KRUTILOVÁ, D., 2014. *Poradenský proces v sociální práci*. 2. Benepal, a.s [cit. 2018-01-14]. Dostupné z: [http://www.benepal.cz/files/project\\_5\\_file/Poradensky-proces.pdf](http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf)

<sup>41</sup> KRUTILOVÁ, D., 2014. *Poradenský proces v sociální práci*. 2. Benepal, a.s [cit. 2018-01-14]. Dostupné z: [http://www.benepal.cz/files/project\\_5\\_file/Poradensky-proces.pdf](http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf)

Je mnoho způsobů a cest, jak mohou poradci klientům pomáhat, vždy je však důležitá snaha poradce být klientovi k užitku a neléčit si na něm své potřeby nebo se od něj sytit pocitem důležitosti. Klade to nároky na vyzrálou osobu poradce a stálou práci na svém osobním růstu. Když poradce zahajuje rozhovor s klientem, je důležité si nejprve sdělit svá vzájemná očekávání, hranice vztahu a jak bude tento vztah pro klienta bezpečný. Jde o vytyčení bezpečného rámce, na kterém potom oba dále budují svůj poradenský nebo terapeutický vztah.<sup>42</sup>

### 1.5.3.2 Průběh poradenského rozhovoru

Po vytyčení pravidel pro bezpečnou komunikaci může poradce začít pracovat na mapování toho, co od něj klient očekává, tedy vymezení zakázky/kontraktu klienta. Někdy jde o delší proces, kdy zpočátku nemusí být klientova zakázka jasná a viditelná. Klient má právo, zejména při terapeutické práci, nevědět, co vlastně od poradce či terapeuta požaduje a potřebuje. Někdy je zakázka klienta srozumitelná a jednoznačná, například krátkodobá práce na vyřešení konkrétní věci.<sup>43</sup>

Občas se stane, že po vyřešení takovéto jednoduché zakázky se objeví zakázka další, směřující více do osobnostních potřeb klienta. Potom je na zvážení pracovníka – poradce, zda je schopen svým vzděláním a osobností klientovi pomoci, nebo to už přesahuje rámec jeho kompetencí a dovedností.<sup>44</sup>

Osvědčuje se, pokud se v průběhu poradenského rozhovoru poradce průběžně ujišťuje, že zakázka klienta se nemění, trvá a platí postup, který si poradce a klient společně domluvili. Pokud se něco v zakázce nebo postupných krocích změní, měl by na to poradce reagovat a nevnímat tuto změnu jako něco osobního proti němu.<sup>45</sup>

---

<sup>42</sup> KRUTILOVÁ, D., 2014. *Poradenský proces v sociální práci*. 2. Benepal, a.s [cit. 2018-01-14]. Dostupné z: [http://www.benepal.cz/files/project\\_5\\_file/Poradensky-proces.pdf](http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf)

<sup>43</sup> KRUTILOVÁ, D., 2014. *Poradenský proces v sociální práci*. 2. Benepal, a.s [cit. 2018-01-14]. Dostupné z: [http://www.benepal.cz/files/project\\_5\\_file/Poradensky-proces.pdf](http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf)

<sup>44</sup> KRUTILOVÁ, D., 2014. *Poradenský proces v sociální práci*. 2. Benepal, a.s [cit. 2018-01-14]. Dostupné z: [http://www.benepal.cz/files/project\\_5\\_file/Poradensky-proces.pdf](http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf)

<sup>45</sup> KRUTILOVÁ, D., 2014. *Poradenský proces v sociální práci*. 2. Benepal, a.s [cit. 2018-01-14]. Dostupné z: [http://www.benepal.cz/files/project\\_5\\_file/Poradensky-proces.pdf](http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf)

### 1.5.3.3 Závěr poradenského rozhovoru

Každá jednotlivá konzultace i celý poradenský proces by měl směřovat k určitému cíli, k naplnění zakázky a ukončení poradenského vztahu. Při jednotlivých konzultacích i v závěru poradenské práce by měl poradce vždy v závěru shrnout, na čem se spolu s klientem domluvili, co pro to udělali, jaký je výsledek a zda je u klienta ještě něco k dalšímu řešení. Je vhodné, pokud každá konzultace má v závěru věnovaný prostor (třeba posledních 10 minut konzultace), kdy společně s poradcem rekapitulují, čeho se jim podařilo dosáhnout. Je možné potom zcela ukončit poradenský kontakt, zakázka je splněna a cíle bylo dosaženo. Nebo je možné identifikovat další potřeby klienta a společně dohodnout další cíl (stanovit další zakázku). To vše záleží na tom, jak je další zakázka formulovaná a zda je vzhledem ke kompetencím a odbornosti poradce (a také typu služby) splnitelná. Vždy by však mělo zaznít shrnutí dosavadní společné práce na kontraktu/zakázce klienta.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> KRUTILOVÁ, D., 2014. *Poradenský proces v sociální práci*. 2. Benepal, a.s [cit. 2018-01-14]. Dostupné z: [http://www.benepal.cz/files/project\\_5\\_file/Poradensky-proces.pdf](http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf)

## 1.6 Občanský poradce

Poradenství jako takové je silným nástrojem a poradce je osobou, která může život svých klientů od základu změnit. Záleží to na způsobu podání informací, jejich selekci, interpretaci, vůli a ochotě klientů dané informace využít. Důležitá je rovněž vstřícnost s efektivní spolupráce odborníků z různých oborů. Společným cílem všech poradenských směrů je pomoc klientovi, která spočívá hlavně v podpoře růstu, rozvoje, zralosti a lepšího uplatnění klienta tak, aby se efektivněji orientoval ve světě a vyrovnával se se životem.<sup>47</sup>

V poradenské veřejnosti, a nejen zde, se často vedou diskuse o tom, zda poradcem může být jen odborník v příslušném oboru, např. pedagog, psychiatr, psycholog, sexuolog. Při hledání odpovědi musíme vždy vycházet z působnosti, poslání a erudice poradce. Uvažujeme-li v tomto kontextu o poradenské činnosti speciálního pedagoga nebo sociálního pracovníka, pak je rozsah a náplň jeho činnosti dána právě širší kvalifikací, resp. profesně-osobnostními kompetencemi příslušného pracovníka. V praxi to znamená, že např. sociální pracovník musí být schopen rozpoznat a pojmenovat klientův problém a musí vědět, na jakého odborného „terapeuta“ se může klient obrátit a se kterým může spolupracovat.<sup>48</sup>

### 1.6.1 Jak být dost dobrým poradcem

Optimální standard, kterého je třeba dosáhnout při osvojování a používání těchto dovedností, je být „dost dobrým“. Nutkavá touha po dokonalosti nebo po přesném dodržování modelu a návodu, (...) by vás a vaše klienty odsoudilo ke zklamání. Techniky nemohou být chápány a zapojovány nezávisle na vztahu, který si vybudujete s klienty, a žádné dva vztahy nebudou stejné. Maximalizovat pomoc, jež se nabízí při používání poradenských dovedností, znamená věnovat současně pozornost jak intervenci, tak vztahu. Příliš velký důraz na techniku přesune pozornost na komunikaci a může zastřít vnímání klienta jako „člověka“ a vztahu, který s ním budujete. Nadměrná citlivost ke kvalitě vztahu může znamenat, že se přehlídí účel setkání, což povede k použití nevhodné techniky. V aktu pomáhání je skrytá neustálá výzva věnovat pozornost

---

<sup>47</sup> GABURA, J. a J. PRUŽIŇSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 100. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>48</sup> NOVOSAD, L., 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál. s. 184. ISBN 978-80-7367-509-7.



jak technice, tak vztahu. Obojí musí být vyvážené a odborník to musí mít stále na zřeteli (...).<sup>49</sup>

„Dost dobrý“ odborník je dostatečně kompetentní na to, aby:

- bral do úvahy stávající kvalitu vztahu a pracoval na jejím prohloubení
- poznal fázi či stádium, kterého se v pomáhajícím vztahu dosáhlo
- porozuměl strategiím a dovednostem vhodným pro konkrétní fázi pomáhajícího vztahu; aby mezi těmito strategiemi a dovednostmi tvořivě vybíral a používal je tak, aby to bylo v souladu s ním jako člověkem
- používal strategie a dovednosti produktivně a zpozoroval, kdy mají nečekáný nebo nechtěný účinek
- neustále se přizpůsoboval a reagoval na signály od druhého člověka
- uzdravil pomáhající proces z chyb, vznikajících buď při používání dovedností, nebo při rozvoji vztahu
- vyhodnotil přednosti a slabiny v používání těchto dovedností u každého jednotlivého klienta a své hodnocení zdůvodnil.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> CULLEY, S. a T. BOND, 2008. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál. s. 214. ISBN 978-80-7367-452-6.

<sup>50</sup> CULLEY, S. a T. BOND, 2008. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál. s. 215. ISBN 978-80-7367-452-6.

## 1.6.2 Osobnost poradce

Dle Michalíka je osobnost poradce uživatele sociálních služeb klíčovým faktorem úspěšnosti celého poradenského systému, je rozhodujícím činitelem úspěšnosti zvládnutí konkrétní poradenské situace. Osobnost poradce, její struktura a složky, znalosti, dovednosti, zkušenosti, vzdělání, to vše ovlivní konkrétní výsledek poradenského procesu způsobem pozitivním či negativním (...).<sup>51</sup>

Osoba vykonávající pozici poradce uživatele sociálních služeb musí vedle obecných předpokladů pro výkon této pozice splňovat i řadu předpokladů vážících se k osobnosti každého poradce.<sup>52</sup>

Mezi základní předpoklady patří způsobilost poradce dokázat sladit dvě základní roviny, které formou projevů jeho osobnosti ovlivní kvalitu práce. Je jím soulad mezi vysokým stupněm odborných znalostí z oboru (právní vědomí, znalost podmínek sociálních služeb, zkušenosti a praktické dovednosti), někdy hovoříme jako o „vědeckém“ přístupu a složku osobnosti poradce, o níž se někdy hovoří jako o „umění“. To zahrnuje nadání, strukturu, hodnotový systém, zaměření, temperament a další sociopsychické činitele, tvořivost, houževnatost a vysokou odolnost, kterou se musí osobnost kvalitního poradce vyznačovat.<sup>53</sup>

Obvykle se mezi základní osobnostní předpoklady řadí v širším slova smyslu respektování základních lidských práv, smysl pro sociální spravedlnost, respektování osobní svobody a zásady svobodného rozhodování klientů. Lze však - vzhledem k očekávané náplni práce poradce uživatele sociálních služeb - stanovit i nároky a požadavky na osobnost poradce uživatele sociálních služeb v užším slova smyslu. Patří mezi ně:

- Tvořivost a flexibilita
- Systematičnost a trpělivost
- Empatie a opravdovost
- Angažovanost a iniciativnost
- Rozvaha a odolnost

---

<sup>51</sup> MICHALÍK, J., 2007. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: Institut Eda Robertse. s. 73. ISBN 80-903657-2-8.

<sup>52</sup> MICHALÍK, J., 2007. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: Institut Eda Robertse. s. 83. ISBN 80-903657-2-8.

<sup>53</sup> MICHALÍK, J., 2007. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: Institut Eda Robertse. s. 73. ISBN 80-903657-2-8.

- Komunikační schopnosti a dovednosti
- Zvládání krizových situací
- Schopnost dalšího vzdělávání.<sup>54</sup>

**Poradce musí** ve vztahu poradce a klienta při poradenství uživatelům sociálních služeb vždy **dodržovat následující zásady:**

- Respektování svobodného rozhodování klientů
- Neustrannost a nezávislost na poskytovatelích služby
- Jednání vždy v zájmu a prospěch klienta
- Podpora aktivity klienta a jeho účasti v procesu poradenství
- Respektování osobnosti klienta a přísné dodržování zásad rovného přístupu vůči klientům jakékoliv skupiny
- Realistické vyhodnocení potřeb, práv a omezení a handicapů klienta ve vztahu k jím očekávanému výsledku poradenství
- Dodržování sféry působnosti poradce
- Individuálního přístupu ke klientovi
- Zodpovědnost za výsledek vlastní činnosti
- Respektování etických zásad pro zvolenou profesi.<sup>55</sup>

Krutilová uvádí, že základním předpokladem je mít dobrý vztah ke klientům, s jejichž problémy poradce pracuje. To neznamena mít je bezpodmínečně rád, ale akceptovat jejich odlišnost, specifičnost a neklást si při jejich přijímání žádné podmínky.<sup>56</sup>

---

<sup>54</sup> MICHALÍK, J., 2007. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: Institut Eda Robertse. s. 74. ISBN 80-903657-2-8.

<sup>55</sup> MICHALÍK, J., 2007. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: Institut Eda Robertse. s. 74. ISBN 80-903657-2-8.

<sup>56</sup> KRUTILOVÁ, D., 2014. *Poradenský proces v sociální práci*. 2. Benepal, a.s [cit. 2018-01-14]. Dostupné z: [http://www.benepal.cz/files/project\\_5\\_file/Poradensky-proces.pdf](http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf)

Dalším předpokladem dobrého poradce je být v poradenském procesu autentický – měl by být pro klienta čitelný a jeho slova by měla být ve shodě s neverbálními projevy. A pokud s něčím ve shodě s klientem není, měl by umět projevit svůj odlišný názor akceptujícím a neodsuzujícím přístupem: „Vidím to trochu jinak, ale rozumím tomu, že vy chcete udělat...“ Bezpodmínečné přijímání a akceptování poradcem může být pro některé klienty otevřením cesty k osobnostní změně, zvláště pokud klient takovou zkušenost doposud v životě neměl. Lépe přijímané je od klientů poradenské vedení nedirektivní a nechávající zodpovědnost na klientovi.<sup>57</sup>

Důležitá je i srozumitelnost poradce ve vyjadřování, pokud se poradce vyjadřuje příliš složitě a užívá klientovi neznámé a cizí pojmy, ztrácí k němu klient často instinktivně důvěru: „Když mu nerozumím já, nemůže rozumět on mně.“ Výhodou bývá i smysl pro společný humor, který však nesmí být zaměňován za ironii na úkor klienta.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> KRUTILOVÁ, D., 2014. *Poradenský proces v sociální práci*. 2. Benepal, a.s [cit. 2018-01-14]. Dostupné z: [http://www.benepal.cz/files/project\\_5\\_file/Poradensky-proces.pdf](http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf)

<sup>58</sup> KRUTILOVÁ, D., 2014. *Poradenský proces v sociální práci*. 2. Benepal, a.s [cit. 2018-01-15]. Dostupné z: [http://www.benepal.cz/files/project\\_5\\_file/Poradensky-proces.pdf](http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf)

### 1.6.3 Odbornost poradce

Metodika práce s klientem využívaná v občanském poradenství je do značné míry inspirována modelem řešení problémů, jeho autorem je Egan. Model vychází z psychosociálního přístupu, pro který jsou typické snaha o posílení těch schopností a dovedností klienta, jež mu umožní, aby dokázal svůj problém řešit sám, dále posilování schopnosti klienta jasněji vnímat externí a intrapersonální realitu a v neposlední řadě i odkaz na význam vztahu mezi pracovníkem a klientem. Vztah mezi klientem a pracovníkem je v Eganově koncepci vnímán především jako pracovní spojení. Podoba vztahu se odvíjí od potřeb klienta a vytváří tím prostor pro spolupráci a vzájemné učení. Klient je vnímán jako expert na svou situaci a poradce klientovi pomáhá se v situaci a cílech orientovat, pomáhá mu najít a rozvinout nevyužité možnosti, dodává mu potřebné informace a odkazuje jej na případné další sociální služby.<sup>59</sup>

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu<sup>40</sup>) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu<sup>41</sup>)
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončení vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b)
- d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního

---

<sup>59</sup> MATOUŠEK, O., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha. s. 447. ISBN 978-80-262-0366-7.

vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.<sup>60</sup>

#### 1.6.4 Metody práce s klientem

Eganův model je v kontextu občanského poradenství poněkud modifikován. Modifikace vychází ze tří na sebe navazujících fází rozhovoru s klientem: současný scénář, preferovaný scénář a strategie jednání včetně jejího uskutečnění. První fáze práce je věnována otázce: Kde se klient nachází nyní? Klient má prostor a možnost popsat svou situaci - ve vstřícném prostředí, kde o něj a jeho příběh poradce jeví autentický zájem a akceptuje jej i s jeho emocemi, postoj a názor. Poradce spolu s klientem prozkoumávají problémovou situaci, zaměřují se na silné stránky a možnosti klienta, snaží se nahlédnout situaci z jiné perspektivy a vybírají problém, jemuž se budou v tomto sezení společně věnovat. Druhá fáze, ve které se jedná o určení preferencí a cílů klienta, je vyjádřena otázkou: Kde chce klient být? Oba aktéři společně charakterizují preferované cíle klienta v rámci zvoleného problému a tyto cíle zvažují na základě tzv. SMART (specifičnost, měřitelnost, přiměřenost, reálnost a časovost. Výsledkem druhé fáze je jasná volba cíle. Ve třetí fázi se zaměřují na strategii jednání směřujícího k naplnění cíle (otázka Jak se tam klient dostane?, a vytvoří plán akce, kterou potom klient podle svých možností buď sám, nebo za pomoci poradce uskuteční. Po celou dobu je klient podporován ve vědomí vlastní odpovědnosti za řešení svého problému a práci na požadované změně.<sup>61</sup> (...)

#### 1.6.5 Etické zásady

Každá poradenská práce by se měla řídit určitými etickými zásadami, které jsou ve většině případů obsaženy v *etických* kodexech různých poradenských sdružení (...). V etickém kodexu by měly být obsaženy veškeré potřebné kroky pro zajištění bezpečnosti klienta, ochrany poradců a profesionálního statusu poradenství či konkrétního sdružení.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> Zákon o sociálních službách, 2006. *Zákony pro lidi* [online] [cit. 2018-02-01]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast>

<sup>61</sup> MATOUŠEK, O., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha. s. 447. ISBN 978-80-262-0366-7.

<sup>62</sup> GABURA, J. a J. PRUŽIŇSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 100. ISBN 80-85850-10-9.

### 1.6.5.1 Pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi

- i. Sociální pracovník **podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti**
- ii. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů
- iii. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoli formy diskriminace všem klientům. **Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka a v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit, a tak podporuje jejich zmocnění**
- iv. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty, a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci i klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. **V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy**, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají
- v. Sociální pracovník **podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení**, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnání, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života
- vi. Sociální pracovník **podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů**
- vii. **Sociální pracovník si je vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jeho (klienty) s účastí, empatií a péčí.**<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> MICHALÍK, J., 2007. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: Institut Eda Robertse. s. 110, 111. ISBN 80-903657-2-8.

### **1.6.5.2 Pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke svému povolání a odbornosti**

- i. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání
- ii. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod
- iii. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním
- iv. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy
- v. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce
- vi. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> MICHALÍK, J., 2007. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: Institut Eda Robertse. s. 112. ISBN 80-903657-2-8.



## 1.7 Klient

Mnoho klientů přichází do poradny proto, aby mohli s někým hovořit o svých těžkostech a problémech. Ve svém okolí nemají nikoho, komu by se mohli svěřit s tím, co prožívají a jaké problémy je trápí. Často v nich přežívá poselství z dětství, že člověk se nemá svěřovat jiným se svými problémy, nemá zatěžovat své okolí, má se s problémy vyrovnat sám. Jiní klienti zase zaplavují okolí svými problémy a stížnostmi tak, že ostatní je už odmítají poslouchat (viz. příloha č. 5 – Druhy klientů). Proto v poradci hledají člověka, který jim poskytne prostor na vypovídání se a s porozuměním je vyslechne. Ventilací konzultace pomáhá klientovi zbavit se nahromaděného napětí, úzkosti, umožňuje mu hovořit o těžkostech a problémech bez obav ze zesměšňování, shazování a nepochopení.<sup>65</sup> (...)

### 1.7.1 Na čem klientům záleží?

(...) To, na čem záleží z pohledu klientů, je často mnohem více podstatné a základní. Jde o to, jak klienti vnímají a prožívají:

- vás jako člověka a vaše osobní kvality, včetně toho, zda vás vnímají jako dostatečně důvěryhodného, abyste se stal příjemcem toho, co vám chtějí vyjevit
- vaši schopnost s nimi komunikovat, zejména kvalitu vašeho naslouchání a pozornosti, již věnujete jednak jim, jednak tomu, co vám říkají
- míru poskytovaného bezpečí, která jim umožňuje se otevřít a experimentovat s novými možnostmi. Klienti často hledají lidský ekvivalent bezpečného přístavu v bouři nebo kotvy v rozbouřeném moři.<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 64. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>66</sup> CULLEY, S. a T. BOND, 2008. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál. s. 216. ISBN 978-80-7367-452-6.

(...) Ptejte se klientů. Možná vás jejich odpovědi překvapí (...). Možná vás ohromí příklady moudrosti a poznání, které vám klienti předloží, nebo vás překvapí některá neporozumění, jejichž byste si jinak ani nevšimli.<sup>67</sup>

Názory klientů jsou důležité. Je to právě práce s klienty, co ospravedlňuje vynaložený čas a energii na osvojení a používání poradenských dovedností. Názory našich klientů jsou pravděpodobně tím nejlepším možným základem, na němž se dá postavit náš rozvoj jako odborníků a uživatelů poradenských dovedností.<sup>68</sup>

---

<sup>67</sup> CULLEY, S. a T. BOND, 2008. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál. s. 217. ISBN 978-80-7367-452-6.

<sup>68</sup> CULLEY, S. a T. BOND, 2008. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál. s. 217. ISBN 978-80-7367-452-6.

## 1.8 Stanovení cíle a výzkumných hypotéz

Cílem mého šetření bude zjistit, k jakým změnám v klientele (zda jsou mezi klienty spíše muži či ženy) a ve využívaných poradenských službách (trestní právo, občanské právo, lidsko-právní oblast, správní právo...) došlo mezi rokem založení poradny (2007) a rokem 2017. Dále se budu zajímat o to, jaká forma kontaktu poradny je ze strany klientů využívána a která dominuje a také se budu zajímat o to, zda převažují klienti, kterým byla poskytnuta jednorázová pomoc nebo naopak zda jsou více zastoupeni ti, kteří měli více konzultací. V neposlední řadě mě bude zajímat, zda klienti řeší v poradně stále stejné problémy nebo zda pokaždé přicházejí s jiným typem problému a zaměřím se také na specializaci jednotlivých občanských poraden spadající pod asociaci občanských poraden na území jihočeského kraje.

### **Hypotéza 1.**

Předpokládám, že klienti služeb právní poradny v Českém Krumlově nejvíce využívají oblast finanční a rozpočtové problematiky.

### **Hypotéza 2.**

Domnívám se, že se jedná spíše o více konzultací, než o jednorázovou pomoc.

### **Hypotéza 3.**

Předpokládám, že klienti přicházejí spíše s různými problémy, než aby řešili stejnou tíživou životní situaci, přičemž většina intervencí proběhla prostřednictvím osobní konzultace.

## 1.9 Metody a techniky sběru dat

### Metoda kvantitativní

Kvantitativní přístupy k výzkumu v sociálních vědách v mnohém napodobují metodologii přírodních věd. Předpokládá se, že lidské chování může do jisté míry měřit a předpovídat. Kvantitativní výzkum využívá náhodné výběry, experimenty a silně strukturovaný sběr dat pomocí testů, dotazníků nebo pozorování. Konstruované koncepty zjišťujeme pomocí měření, v dalším kroku získaná data analyzujeme statistickými metodami s cílem je explorovat, popisovat, případně ověřovat pravdivost našich představ o vztahu sledovaných proměnných.<sup>69</sup>

### Technika sběru dat

- **Analýza úředního dokumentu**

Dokumenty mohou tvořit jediný datový podklad studie nebo doplňují data získaná pozorováním a rozhovory. Za dokumenty se považují taková data, která vznikla v minulosti, byla pořízena někým jiným než výzkumníkem a pro účel, než jaký má aktuální výzkum. Výzkumník se tedy zabývá tím, co je již k dispozici, ale musí to vyhledat. Rozlišujeme osobní dokumenty, úřední dokumenty, archivované údaje, výstupy masových medií a virtuální data.<sup>70</sup>

Úřední dokumenty jsou charakteristické tím, že se zpravidla týkají poznatků o větších společenských skupinách, organizacích nebo jiných společenských útvarech. Byly však většinou vytvořeny pro jiný účel, než pro potřeby sociologického výzkumu.<sup>71</sup>

Úřední dokumenty jsou napsané, fotografované nebo jinak pořízené dokumenty ve firmách nebo úřadech. Může jít o výroční zprávy, zápisy ze schůzí, vyhlášky, dokumentaci práce studenta.<sup>72</sup>

---

<sup>69</sup> HENDL, J., 2012. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál. s. 44. ISBN 978-80-262-0219-6.

<sup>70</sup> HENDL, J., 2012. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál. s. 204. ISBN 978-80-262-0219-6.

<sup>71</sup> ZICH, F., 2007. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Eupress. s. 54. ISBN 80-86754-19-7.

<sup>72</sup> HENDL, J., 2012. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál. s. 204. ISBN 978-80-262-0219-6.

## 1.10 Popis terénu výzkumu a vzorku respondentů

### 1.10.1 Popis terénu výzkumu

Výzkum bude proveden v právní poradně v Českém Krumlově, která spadá pod neziskovou organizaci ISOC Český Krumlov.

ICOS Český Krumlov, o.p.s. se zabývá poskytováním a podporou rozvoje sociálních služeb a na ně navazujících volnočasových, vzdělávacích, dobrovolnických, poradenských a informačně-vzdělávacích služeb, programů a aktivit, jejichž cílem je usnadnit či umožnit důstojný a plnohodnotný život zejména ohroženým dětem a mladistvým, rodinám s dětmi, seniorům, lidem se zdravotním postižením a lidem v tíživé životní situaci. Zároveň se věnuje podpoře systémového rozvoje regionu se zaměřením na rozvoj sociálních služeb a neziskových organizací, a to především na území regionu jižních Čech, s důrazem na českokrumlovský region. Pomáhá tam, kde je potřeba.<sup>73</sup>

Poradna byla zřízena jako chybějící služba tohoto charakteru v našem regionu v roce 2006. Poradna od počátku poskytuje základní a odborné sociální a právní poradenství v oblastech dluhové a spotřebitelské problematiky, rodinného, pracovního, občanského a správního práva. Poradna je bezplatná a funguje na Českokrumlovsku. Pobočky má v Kaplici a ve Větřní a na Trhosvinencku s pobočkami v Trhových Svinech a Nových Hradech. Cílem poradny je podpořit osoby v nepříznivé životní situaci. Poradna funguje na objednání i bez něho.<sup>74</sup>

Okres Český Krumlov je typicky příhraničním regionem, který leží v nejj jižnějším cípu České republiky. Jeho jihozápadní, jižní a jihovýchodní hranice je tvořena státní hranicí s Rakouskem v délce 80 km. Na severu a severovýchodě sousedí s okresem České Budějovice, na severozápadě s okresem Prachatice. Rozloha okresu je 1 615 km<sup>2</sup>. Je třetím největším okresem v Jihočeském kraji a šestým v celé České republice.<sup>75</sup>

---

<sup>73</sup> ICOS, 2015. O nás - ICOS Český Krumlov, o.p.s. *ICOS Český Krumlov* [online] [cit. 2018-03-24]. Dostupné z: <http://www.icos.krumlov.cz/>

<sup>74</sup> ICOS, 2015. Bezplatná právní poradna. ICOS Český Krumlov, o.p.s. [online] [cit. 2018-03-24]. Dostupné z: <http://www.icos.krumlov.cz/>

<sup>75</sup> ÚŘAD, Č. S. Charakteristika okresu Český Krumlov. In: *Český statistický úřad* [online]. verze 21.01.2015 [cit. 2018-03-24]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/xc/charakteristika\\_okresu\\_ck](https://www.czso.cz/csu/xc/charakteristika_okresu_ck)

Česká republika vznikla jako samostatný stát 1. ledna 1993 po rozdělení České a Slovenské Federativní Republiky. Leží v centrální části Evropy, sousedí na západě s Německem, na severu s Polskem, na východě se Slovenskem a na jihu s Rakouskem.<sup>76</sup>

Dle posledního sčítání lidu Českého statistického úřadu žije v České republice 10 610 055 obyvatel, přičemž 5 210 927 jsou muži a 5 399 128 jsou ženy.<sup>77</sup>

Nyní asociace občanských poraden sdružuje 38 občanských poraden, jejich detašovaných pracovišť a kontaktních míst, celkem v 76 místech ČR, které ročně zodpoví téměř na 76 tisíc dotazů.<sup>78</sup>

V uplynulém roce využilo služeb členských poraden 44 242 klientů a během 54 951 konzultací bylo řešeno 75 828 dotazů, (...) přičemž k nejčtenějším patřily dotazy směřující na oblasti: občanské soudní řízení a jeho alternativy, občanskoprávní vztahy a zadlužování občanů.<sup>79</sup>

---

<sup>76</sup> Informace o České republice. In: *Portál veřejné správy* [online]. [cit. 2018-03-24]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/portal/obcan/odkazy/infoCR.html>

<sup>77</sup> ÚŘAD, Č. S. Charakteristika okresu Český Krumlov. In: *Český statistický úřad* [online]. verze 21.01.2015 [cit. 2018-03-24]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/x/charakteristika\\_okresu\\_ck](https://www.czso.cz/csu/x/charakteristika_okresu_ck)

<sup>78</sup> PORADEN, A. O. Úvod. In: *Asociace občanských poraden* [online]. [cit. 2018-11-01]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>

<sup>79</sup> PORADEN, A. O. Úvod. In: *Asociace občanských poraden* [online]. [cit. 2018-11-01]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>

### 1.10.2 Popis vzorku respondentů

Respondentů v roce 2007 bylo celkem 350, v roce 2017 celkem 982 (viz. tabulka).

<b>Rok</b>	<b>Celkový počet respondentů</b>	<b>Celkový počet konzultací</b>	<b>Muži</b>	<b>Ženy</b>
2007	350	857	175	175
2017	982	2012	598	384

Do tabulky č. 6 jsem mapoval rozdíly (počet konzultací, využívané oblasti, zastoupení mužů a žen, zdali šlo o jednorázovou pomoc nebo o častější konzultace, formu a délku konzultace) mezi prvním rokem (2007) působení právní poradny a rokem 2017. Od tabulky č. 7 pokračoval výzkum s respondenty, kteří navštívili poradnu desetkrát a vícekrát. Tabulky č. 12, 13 a 14 obsahují data spojená s působením Občanské poradny při Jihočeské rozvojové o. p. s., která spadá pod Asociaci občanských poraden České republiky.

## 1.11 Prezentace výsledků výzkumu

Tabulka č. 1 Počet Klientů a konzultací za rok 2007 a 2017

Rok	Počet klientů	Počet konzultací
2007	350	857
2017	982	2012

Srovnání počtu klientů za první (2007) a poslední (2017) rok působení právní poradny v Českém Krumlově. Z tabulky jasně vychází najevo, že za dobu působení právní poradny v Českém Krumlově se počet jejich klientů takřka ztrojnásobil. V důsledku navýšení počtu klientů se více jak zdvojnásobil i počet konzultací.

Stále více lidí se stydí za svoji tíživou životní situaci a odmítají ji řešit. Cítí se podvedeni ze strany někoho druhého a obviňují své okolí. Domnívají se, že se jejich problémy nějakým způsobem vyřeší samy. Apatii k řešení problému lze vysvětlit i kladením otázky, proč zrovna já? Proč tento problém postihl zrovna mě?

Považuji za velice důležité, že lidé se více a více dozvídají o službách občanských poraden a využívají jejich služeb. Z tabulky je zřejmé, že lidé jsou více ochotni řešit svou tíživou životní situaci. Dle mého uvážení, neexistuje lepší služba, co se poradenství týče, neboť jakákoli rada Vám je poskytnuta bezplatně, což je v dnešní době pro mnoho lidí podstatné, neboť jak se dozvíme v tabulce č. 6, nejvíce lidí využívá služeb poradny v oblasti dluhů a exekuce.

Nárůst počtu klientů poradny lze také vysvětlit nynější dobou. V důsledku globalizace dochází k větší závislosti lidí na okolí (ať už jde o druhé lidi, či o instituce) a k tomu, že lidé nemají silné sociální sítě.



**Tabulka č. 2 Srovnání klientely na základě pohlaví**

<b>Rok</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Počet klientů</b>
2007	Muž	175
	Žena	175
2017	Muž	384
	Žena	598

Z tabulky vychází, že za rok 2017 právní poradnu v Českém Krumlově navštívily spíše ženy, než muži. Předpoklad vycházel z domněnky, že většina mužů má svou hr-  
dost, kterou za žádných okolností neporuší, i za předpokladu prohloubení jejich nepříz-  
nivě životní situace. Naopak z tabulky je zřejmé, že spíše ženy řeší své situace a nebojí  
se využít pomocných služeb. Tento jev si lze vysvětlit potřebou žen pečovat o své děti,  
tudíž potřebou bydlet a být alespoň minimálně finančně zajištěna. Naopak u muže  
je citová vazba velice křehká, a proto spíše volí cestu úniku před problémy, popřípadě  
i rodinou.

Neboť se jedná o nízkoprahové zařízení, organizace neshromažďuje informace  
ohledně věku, rodinného stavu, finanční situace, či vzdělání. Finanční situace by se  
u mnoha případů ani uvádět nemusela, neboť jak se dozvíme v následujících tabulkách,  
jde o problém, který klienti řeší nejvíce. Dalším důvodem, proč se tyto údaje neevidují  
je fakt, že někteří klienti poradnu navštíví pouze jednou.

Nízkoprahové zařízení je služba určena lidem, kteří se ocitli v obtížné životní si-  
tuaci nebo jsou jí ohroženi, a kteří nevyhledávají standardní formy institucionalizované  
pomoci a péče. Jde o navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou  
pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způ-  
sobu života. Jedná se o ambulantní případně terénní formu sociální služby nízkopraho-  
vého charakteru. Cílem je umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí  
a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situa-  
ci.<sup>80</sup>

---

<sup>80</sup> STREETWORK, *Názvoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. Česká asociace streetwork, o.s.  
[cit. 11.03.2018]. Dostupné z: [http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf)

**Tabulka č. 3 Srovnání jednorázové pomoci s opakovanými konzultacemi**

<b>Rok</b>	<b>Počet konzultací</b>	<b>Zastoupení konzultací</b>
2007	Jednorázová konzultace	82
	Dvě a více konzultací	268
2017	Jednorázová konzultace	663
	Dvě a více konzultací	319

Klienti ve většině případů v roce 2007 využili pomoc bezplatné právní poradny dvakrát, či vícekrát. Pouze méně než 1/3 celkových klientů navštívila poradnu pouze jednou. V roce 2017 tomu bylo naopak a počet jednorázových konzultací byl navýšen na necelé 2/3.

Nyní je už jen na nás, jak si tento jev vysvětlíme. Byla jednorázová konzultace natolik prospěšná, že nebylo třeba další schůzky? Nebo snad byli klienti odkázáni na navazující služby, či poradnu s jinou specializací? Ne všechny poradny jsou kompetentní řešit veškeré problémy, a proto raději klienty odkážou na jinou poradnu. Měl jsem například možnost zúčastnit se konzultace, kde klient chtěl dopodrobna řešit oblast trestního práva. Vedoucí sociální pracovnice rovnou sdělila, že se tolik trestním právem nezabývají a tudíž byl odkázán přímo na advokáta specializujícího se na tuto oblast.

**Tabulka č. 4 Srovnání délky jednotlivých konzultací**

<b>Rok</b>	<b>Délka konzultace</b>	<b>Zastoupení konzultací</b>
2007	do 29 min.	333
	30 a více min.	524
2017	do 29 min.	1612
	30 a více min.	400

Z tabulky je zřejmé, že v roce 2017 je rozdíl délky konzultací daleko větší, než v roce 2007. Konzultací, které trvaly 30, a více minut bylo pouze 400, přičemž konzultací trvajících 29 a méně minut bylo 1612, což je více, jak 2/3.

V roce 2007 však bylo 524 konzultací, které trvaly 30 a více minut, přičemž konzultací trvajících 29 a méně minut bylo 333, což je jen o 191 méně, než delších konzultací. Na rozdíl od roku 2017 klienti řešili spíše vážnější, či problematictější záležitosti, které vyžadovaly více času.

Lze tedy dojít k závěru, že klienti v roce 2017 řešili spíše banálnější věci a nejednalo se o problémy vyžadující více času. Nebo se snad řeší stále stejné problémy, jako v roce 2007, ale dnešní společnost už je více obeznámena se samotným řešením různých situací a chce se pouze doptat na detaily? Jsou snad lidé celkově více obeznámeni s možnými důsledky jejich počínání si nebo se sami více informují?

**Tabulka č. 5 Zmapování počtu zastoupených forem konzultací**

<b>Rok</b>	<b>Forma konzultace</b>	<b>Zastoupení konzultací</b>
2007	Osobní	755
	Jiná (email, telefonát, dopis, schůzka v terénu)	102
2017	Osobní	1312
	Jiná (email, telefonát, dopis, schůzka v terénu)	700

Jak si můžeme povšimnout, konzultace formou osobní intervence, je u klientů velice rozšířenou. V roce 2007 proběhlo pouze 102 konzultací jiného typu a 755 osobních konzultací, což je více než 6/7 všech konzultací.

V roce 2017 už nebyl rozdíl tak velký, ale přeci jenom osobních konzultací bylo více než polovina všech intervencí. Emailem, telefonátem, dopisem či schůzkou v terénu proběhlo 700 intervencí mezi klientem a poradcem a 1312 formou osobní konzultace, což je více, než polovina. Vysvětlení je velice jednoduché. Při osobním kontaktu můžeme předložit veškeré potřebné dokumenty, doptávat se na různé věci a v neposlední řadě se získá větší důvěra mezi klientem a poradcem, neboť při telefonátu, či přes email jde o pouhou komunikaci s cizím člověkem. Je to velice důležité, neboť získání důvěry je základem sociální práce. Dále jde také o pocit bezpečí klienta. S konzultací poradny nemusí partner souhlasit a v domácím prostředí je neustále pod dohledem. Osobní kontakt může nastolit větší pocit bezpečí, což vede ke větší sdílnosti klienta.

**Tabulka č. 6 Přehled jednotlivých oblastí poskytovaných služeb**

Oblasti poskytovaných služeb	Rok 2007	Rok 2017
Občanské právo	138	359
Dluhy, exekuce	149	1246
Bydlení	-	24
Pracovní právo	198	61
Rodinné právo	119	178
Sociální dávky	58	63
Správní právo	71	36
Základní trestí právo	-	37
Lidsko-právní oblast, diskriminace	124	8

*Legenda: V roce 2007 neexistovala oblast Bydlení a Základní trestní právo. Dále byla odebrána oblast Osobní bankrot, neboť jde o placenou službu a službu netýkající se sociální práce.*

Jak můžeme vidět, v roce 2007 lidé nejvíce využívali poradenských služeb v oblasti pracovního práva, v roce 2017 v oblasti dluhů a exekuce. Nejméně zastoupenou oblastí v roce 2007 je správní právo a v roce 2017 lidsko-právní oblast a diskriminace. Musím říci, že jsem očekával oblast lidsko-právní a diskriminaci daleko více zastoupenou, neboť ze všech stran slyšíme, jací jsme rasisté a národ xenofobů.

Naopak nejvyšší zastoupení u oblasti dluhů a exekuce jsem předpokládal. Brát si půjčky je fenoméne dnešní doby. To samo o sobě není takový problém, nynější společnost nám ani nedává na výběr. Co se však rozmohlo, je placení půjčky další půjčkou. Tímto jevem se dostaneme do dluhové pasti a člověk se velice rychle dostane do platební neschopnosti a následuje exekuce.

Díky přijetí nového zákona nám však soudní exekutoři nemohou odebrat běžné věci, co dříve mohli. Nemohou nám například zabavit postel, stůl, židle, ledničku, sporák atd. Nemůžou nám zabavit také snubní prsteny, dětské hračky, hotovost do dvojnásobku životního minima či domácího mazlíčka.

**Tabulka č. 7 Počet pojmenovaných klientů**

<b>Rok</b>	<b>Celkový počet klientů</b>	<b>Klienti s 10 a více konzultacemi</b>
2017	982	34

*Legenda: Byli vybráni klienti za rok 2017, kteří kontaktovali poradnu prostřednictvím osobní konzultace, přičemž nešlo o anonymní, ale pojmenované klienty.*

Pro další výzkum jsem si vybral klienty, kteří prošli 10 a více konzultacemi. V následujících tabulkách se dozvíme, zda klienti využívali služeb poradny stále se stejným problémem, nebo řešili i jiné nepříznivé aspekty jejich života. Na konci výzkumu se podíváme na samotný počet konzultací jednotlivých vygenerovaných klientů.

**Tabulka č. 8 Stejnorodost či nesourodnost problémů klientů**

<b>Rok</b>	<b>Klienti řešící stejný problém</b>	<b>Klienti s různými problémy</b>
2017	11	23

Klienti spíše navštěvují poradnu s různými problémy, než aby se zabývali stále jednou oblastí. V hypotéze jsem stanovil tento předpoklad, avšak pojďme se nad tím pozastavit. Postmoderní společnost je typická neosobními vztahy a žijeme v době, kdy musíme čelit neustále novým a novým nástrahám. Dává tedy smysl, že musíme častěji čelit různým nástrahám, než aby nás doprovázel stále stejný problém.

Další otázkou by bylo, zda jsou poradny prospěšné, když klienti navštěvují poradnu stále se stejným druhem problému, který se nedaří ani společně s poradcem vyřešit.

**Tabulka č. 9 Zastoupení oblastí u klientů řešící stejný problém**

Oblasti	Počet zastoupení
Občanské právo	3
Dluhy, exekuce	7
Spotřebitelství	2
Bydlení	2
Pracovní právo	4
Rodinné právo	3
Sociální dávky	4
Správní právo	-
Základní trestní právo	-
Lidsko-právní oblast	-

*Legenda: Někteří klienti využívali po celou dobu spolupráce s právní poradnou více oblastí, proto nám vychází vyšší číslo, než je celkový počet klientů.*

Jak jsme si ukázali v tabulce č. 6, i zde je nejvíce zastoupenou oblastí oblast dluhů a exekuce. Nezastoupenou oblastí je správní právo, základní trestní právo a lidsko-právní oblast. Tyto tři oblasti byly nejméně zastoupené i v mapování celkové klientely za rok 2017 (viz tabulka č. 6). Do oblastí správního práva a základního trestního práva zasahují státní orgány prostřednictvím jejich rozhodnutí. Je tudíž pravděpodobné, že je státní orgány natolik informují o jejich situaci, že konzultace v poradně není potřeba.

Nezáleží, proč se lidé dostali do platební neschopnosti, otázkou je, jak se z nich dostat. Mnozí lidé však jako poslední možnost vidí vyhlášení osobního bankrotu upravující insolvenčním zákonem. Není to však tak jednoduché, jak se může na první pohled zdát. Insolvenční soud je oprávněn návrhy na oddlužení zamítnout, pokud se domnívá, že tím podatel sleduje nepoctivý záměr.

Dalo by se říci, že jednotlivé (ne všechny) oblasti jsou spolu propojeny. Například problém s nalezením zaměstnání je spojen s finančními problémy a finanční problémy se odrážejí na placení nájemného, tudíž v oblasti bydlení.

**Tabulka č. 10 Zastoupení oblastí u klientů řešící různé problémy**

Oblasti	Počet zastoupení
Občanské právo	2
Dluhy, exekuce	4
Spotřebitelství	-
Bydlení	1
Pracovní právo	-
Rodinné právo	1
Sociální dávky	1
Správní právo	-
Základní trestní právo	1
Lidsko-právní oblast	1

I z této tabulky je patrné, že oblast správního práva, základního trestního práva a lidsko-právní oblast jsou jedny z nejméně zastoupených oblastí, jako tomu bylo v předešlé tabulce a tabulce č. 6. Opět nejvíce zastoupenou oblastí je oblast spojená s dluhy a exekucí. Na jednu stranu se jedná o nepříjemnou skutečnost, avšak bylo by lepší, kdyby nejvíce zastoupenou oblastí bylo například rodinné právo? Bohužel existují případy, kdy nerozvážnost jednání některých lidí zadluží celou rodinu do konce života a situace se neřešitelnou stává.

Pokud mají lidé více dluhů, měli by si uvědomit, jaké dluhy mají větší váhu a kde naskakují vyšší penále. Mám tím na mysli přednostní a nepřednostní pohledávky. Nepřednostní pohledávky jsou všechny ty, které nejsou vyjmenovány jako přednostní v příslušném zákoně. Přednostní pohledávky jsou stanoveny zákonem č. 99/1963 Sb., (občanský soudní řád). Jako přednostní pohledávky jsou určeny především dluhy za nezaplacené výživné (alimony). Dále sem spadají neuhrazené daně a další podobné poplatky. Jako přednostní pohledávky pak zákon určuje i nedoplatky na sociálním, zdravotním pojištění. Stejně tak i všechny neoprávněné přeplatky za podporu v nezaměstnanosti, podporu při rekvalifikaci nebo za další sociální dávky. Patří sem i náhrada škody za ublížení na zdraví nebo úhrada škody v souvislosti s úmyslnými trestnými činy.<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup> NEPŘEDNOSTNÍ POHLEDÁVKY, 2016. *Exekuce na plat* [online]. Copyright © 2016 [cit. 11.03.2018]. Dostupné z: <http://exekuce-na-plat.cz/neprednostni-pohledavky/>



Nepřednostní pohledávky jsou pak všechny ostatní dluhy. Může se jednat o různé neplacené poplatky. Dluhy za půjčky od banky nebo další spotřebitelské půjčky a úvěry.<sup>82</sup>

U tohoto problému považuji také za velice přínosné splácení tzv. jistiny. Jedná se o i nepatrnou částku (stokoruna), kterou k hrazení své měsíční splátky platíme i penále, které nám v důsledku případného neplacení naběhlo a tudíž předejdeme k jeho navyšování.

Nejméně zastoupenou oblastí je oblast lidsko-právní. Nejspíše nelze říci, že se tento typ problémů nevyskytuje, spíše je těžko prokazatelný. Dle mého názoru si lidé tuto skutečnost uvědomují, a proto se tím nechtějí zabývat a vynakládat čas na jeho řešení.

---

<sup>82</sup> NEPŘEDNOSTNÍ POHLEDÁVKY, 2016. *Exekuce na plat* [online]. Copyright © 2016 [cit. 11.03.2018]. Dostupné z: <http://exekuce-na-plat.cz/neprednostni-pohledavky/>

**Tabulka č. 11 Počet konzultací jednotlivých klientů**

č.p	Evidenční číslo	Počet konzultací
1.	1125	26
2.	1258	21
3.	1368	19
4.	1597	24
5.	1698	31
6.	1699	28
7.	1720	29
8.	1830	10
9.	1896	13
10.	1999	32
11.	2015	20
12.	2153	41
13.	2468	10
14.	2597	17
15.	2616	12
16.	2691	29
17.	3011	21
18.	3258	15
19.	3369	36
20.	3561	10
21.	3693	18
22.	3891	53
23.	3968	20
24.	5167	29
25.	5361	11
26.	5879	24
27.	5961	13
28.	6300	25
29.	6535	19
30.	6829	28
31.	6992	21
32.	7091	39
33.	7615	26
34.	8008	29

*Legenda: Opět se jedná pouze o klienty, kteří měli 10 a více konzultací za rok 2017.*

Jak si můžeme povšimnout, nejčastěji klienti využívají poradnu s dvaceti až třiceti konzultacemi. S vyšším počtem konzultací je klientů pouze pět, naopak s méně konzultacemi pouze klienti čtyři. I zde se potvrdil fakt, že poradenských služeb využívají spíše ženy, neboť v této tabulce je 26 žen a pouze 8 mužů.

Při bližším zkoumání bylo zjištěno, že občanská poradna, která by spadala pod Asociaci občanských poraden, je pouze jedna a to v Českých Budějovicích. Následující tabulky jsou tedy zaměřeny na Občanskou poradnu při Jihočeské rozvojové o.p.s., spadající pod Asociaci občanských poraden.

**Tabulka č. 12 Srovnání klientely občanské poradny na základě pohlaví**

Rok	Pohlaví	Počet konzultací
2017	Žena	353
	Muž	193

Z tabulky vychází najevo, že poradnu navštěvují spíše ženy, než muži, jak je tomu i u právní poradny v Českém Krumlově. Dle mého názoru, je tomu tak proto, jak jsem již zmínil v tabulce č. 2. Spíše ženy jsou vybaveny potřebou pocitu bezpečí, citové vyrovnanosti, finanční jistoty a celkové vnitřní pohody. Proto jsou více otevřeny přijímání pomoci druhých a včasnému řešení tíživých situací. Jinými slovy, jsou nakloněny včasnému řešení problému.

**Tabulka č. 13 Zmapování počtu zastoupených forem konzultací občanské poradny**

Rok	Forma konzultace	Zastoupení konzultací
2017	Osobní	588
	Jiná (email, telefonát, dopis, schůzka v terénu)	198

Jak můžeme vidět, i v této poradně převládá intervence mezi poradcem a uživatelem služeb formou osobního kontaktu. Spolupráci tváří v tvář klienti využívají více, jak trojnásobně, než jakoukoli jinou formu. Při osobním kontaktu se přenese nejvíce informací a poradce si všimá i neverbální komunikace, což hraje velkou roli při rozpoznání pocitů klienta.

**Tabulka č. 14 Přehled jednotlivých oblastí poskytovaných služeb**

<b>Řešené oblasti</b>	<b>Počet konzultací</b>
Sociální dávky	53
Ochrana spotřebitele	149
Občanské soudní řízení	424
Pracovní právo	83
Bydlení	84
Rodina a mezilidské vztahy	139
Majetkoprávní vztahy, náhrada škody	129
Finanční a rozpočtová problematika	512
Ostatní	90

Zde opět dominuje oblast finanční a rozpočtové problematiky. Pokud by se tento výzkum provedl i v ostatních občanských či právních poradnách, dalo by se předpokládat, že také bude převládat klientela využívající oblast spojenou s finanční deprivací.

V zápětí je oblast občanského soudního řízení, do kterého spadají konflikty v občansko-právních věcech, rodinných a pracovních záležitostech, mimo věci trestní.

## 1.12 Verifikace hypotéz

### Hypotéza 1.

Předpokládám, že klienti služeb právní poradny v Českém Krumlově nejvíce využívají oblast finanční a rozpočtové problematiky.

### Byla potvrzena

Předpokládám, že klienti služeb právní poradny nejvíce využívají oblast finanční a rozpočtové problematiky, neboť zhruba v 80. letech 20. století se začíná hojněji využívat konceptu sociální exkluze (vyloučení), který má zachytit některé nově vyvstalé rysy tohoto fenoménu: přetrvávání chudoby v čase a její prostorovou koncentraci, doprovázenou marginalizací, patologickým jednáním a vzdorováním normám hlavního proudu společnosti, charakterizovanou současnou závislostí na sociálním státu a rozpadem některých tradičních institucí<sup>83</sup> (viz. kap. č. 1.1.8).

V roce 2017 byla opravdu nejvíce zastoupená oblast dluhů a exekuce (finanční a rozpočtová problematika). Na tuto oblast bylo mířeno celkem 1246 konzultací (což je zhruba polovina všech konzultací v roce 2017). Pro srovnání druhou nejvíce zastoupenou oblastí byla oblast občanského práva, na které se vztahovalo 359 konzultací. Dalšími poskytovanými oblastmi poradenské pomoci jsou pracovní právo, rodinné právo, oblast spotřebitelství, správní právo, základní trestní právo, lidsko-právní oblast a oblast bydlení a oblast spojená se sociálními dávkami.

---

<sup>83</sup> VIDOVIČOVÁ, L. et al., 2015. *Příjmová chudoba a materiální deprivace seniorů: subjektivní a objektivní pohledy*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i.

## **Hypotéza 2.**

Domnívám se, že se jedná spíše o více konzultací, než o jednorázovou pomoc.

### **Byla vyvrácena**

Zde se hypotéza nepotvrdila, neboť klienti bezplatné právní poradny využívají jejích služeb spíše jednorázově, než opakovaně. V roce 2017 využilo 663 klientů jednorázové pomoci, přičemž 319 navštívilo poradnu opakovaně.

Předpokládal jsem tak, neboť „Demokracie a individualismus jsou v neúprosném konfliktu se svými vlastními východisky, z nichž každé ohrožuje destrukcí právě to, co společnost potřebuje ze všeho nejvíce – instituční a morální opory, které vznikly v předdemokratických a předindividualistických poměrech“ (Nisbet, 2002: 284) (KELLER, 2004, s. 429, úpl. cit.). Lidé jsou závislí na poradenských službách a Hardcastle (2011) soudí, že my lidé jsme chyceni v pavučině sociálních vztahů; že svět kolem nás je bludištěm nesourodých propojení různorodých sítí. Každá komunita, organizace, nátlaková a vlivná skupina i jednotlivec tvoří uzly mnohonásobných sítí více či méně neformálních (...) <sup>84</sup> (viz. kap. č. 1.1.4).

---

<sup>84</sup> MATOUŠEK, O., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha. s. 70. ISBN 978-80-262-0366-7

### **Hypotéza 3.**

Předpokládám, že klienti přicházejí spíše s různými problémy, než aby řešili stejnou tíživou životní situaci, přičemž většina intervencí proběhla prostřednictvím osobní konzultace.

### **Byla potvrzena**

Baumann uvádí, že fáze modernity přešla ve fázi „tekutou“, nastal tedy stav, kdy sociální formy (vzorce přijatelného chování, struktury omezující individuální volbu, instituce dohlížející na prohlubování rutiny) nadále nemohou (a ani se to od nich neočekává) udržet stejný tvar po delší časové období, protože se rozpadají a rozpouštějí rychleji, než stačí být ustanoveny, natož aby se stihly ustálit<sup>85</sup> (viz. kap. č. 1.1.1).

Proto lze usuzovat, že lidé se ocitají v nejrůznějších tíživých životních situacích, neboť musí čelit neustálému nátlaku změn. Z 34 klientů bylo 23, kteří řešili různé problémy a jen 11 řešící stejný problém po celou dobu spolupráce s právní poradnou.

Všichni chtějí žít ihned, tady a teď<sup>86</sup> (viz. kap. č. 1.1.1).

Většina konzultací proběhla prostřednictvím osobní konzultace, protože (...), musejí slepě důvěřovat tomu, že experti se k nim budou chovat laskavě a vlídně, nezneužijí svého vědění proti nim, nezapomenou je informovat o hrozících rizicích a vůbec - budou mít skutečně dostačující znalosti v oblastech, ze kterých je laici nemohou přezkoušet<sup>87</sup> (viz. kap. č. 1.1.2).

Prostřednictvím osobní konzultace poradce získá u klienta větší důvěru. Důvěra je právě v sociální práci, ta klíčová, na které stojí kvalita vztahu mezi poradcem a klientem a na poskytovaných informacích. V důsledku toho nejspíše bylo 1312 konzultací formou osobní kontaktu a pouze 700 konzultací jiné formy (email, dopis, telefonát, ...).

---

<sup>85</sup> BAUMANN, Z., 2008. *Tekuté časy*. Praha: Academia. s. 9. ISBN 978-80-200-1656-0.

<sup>86</sup> LIPOVETSKY, G. Pojetí společnosti z pera Gilla Lipovetského. *Socioweb* [online]. [cit. 2018-01-19]. Dostupné z: <http://www.socioweb.cz/>

<sup>87</sup> KELLER, J., 2010. *Nejistota a důvěra, aneb, K čemu je modernitě dobrá tradice*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 110. ISBN 978-80-7419-002-5.

## Závěr

Hlavním cílem teoretické části bakalářské práce bylo přiblížit čtenářům společnost, ve které nyní žijeme a její přístup a závislost na poradenských službách. Dále pojednává nejen o podstatě, principech a oblastech poskytovaných služeb občanských či právních poraden, ale také o prevenci kriminality. Střed práce je věnován občanskému poradci, jeho odbornosti a osobnosti. Závěr pojednával o samotném klientovi a poradenskému procesu. Cílem práce také bylo poukázat veřejnosti na důležitost a jednoduchost využití služeb tohoto typu zařízení (podpůrných služeb, chcete-li).

V praktické části byla cílem komparace kvantitativních dat od prvního roku působení (2007) a rokem 2017. Dále demonstrovat, zda je pravda, že lidé nejvíce využívají oblast rozpočtové a finanční problematiky, délku konzultací a zda šlo spíše o jednorázovou pomoc nebo o častější konzultace.

Dalším cílem bylo zmapování specializací poraden spadající pod asociaci občanských poraden v Jihočeském kraji. Přeci jenom každý z nás má své slabé a silné stránky, a naše zájmy se také zaobírají odlišným směrem, což určuje naši specializaci na určitou problematiku. Při výzkumu jsem však zjistil, že je pouze jedna a to v Českých Budějovicích.

Při psaní, nebo dokončení tohoto typu prací, si člověk uvědomí, jak jsou důležité. Pokud si vybereme téma, které nás zajímá, a má například spojitost s budoucí potenciální prací, může nám přinést velmi mnoho. Nebýt této práce, snad bych nikdy nedošel k takovému uvědomění ohledně důležitosti právních či občanských poraden. Je více, než jasné, že na psaní práce bylo vynaloženo hodně času, ale když srovnáte, co vše jste se díky práci dozvěděli, a co vám dala, nemohli byste být kritičtí ani při jednou tak dlouhém čase.



## Seznam použitých zdrojů

### Literární zdroje

1. BAUMANN, Z., 2008. *Tekuté časy*. Praha: Academia. s. 9, 91. ISBN 978-80-200-1656-0.
2. CULLEY, S. a T. BOND, 2008. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál. s. 214, 215, 216, 217. ISBN 978-80-7367-452-6.
3. GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 64, 80 - 87, 100. ISBN 80-85850-10-9.
4. HENDL, J., 2012. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál. s. 44, 204. ISBN 978-80-262-0219-6.
5. HIRT, T. a M. JAKOUBEK, 2004. *Romové v osidlech sociálního vyloučení*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. s. 54. ISBN 80-86898-76-8.
6. KELLER, J., 2004. *Dějiny klasické sociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství (Slon). s. 428, 429, 436. ISBN 978-80-86429-52-6.
7. KELLER, J., 2010. *Nejistota a důvěra, aneb, K čemu je modernitě dobrá tradice*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 108, 109, 110. ISBN 978-80-7419-002-5.
8. KELLER, J., 2011. *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). s. 63, 64, 180. ISBN 978-80-7419-059-9.
9. MATOUŠEK, O., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha. s. 447. ISBN 978-80-262-0366-7.
10. MICHALÍK, J., 2007. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: Institut Eda Robertse. s. 73, 74, 83, 110, 112. ISBN 80-903657-2-8.
11. NOVOSAD, L., 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál. s. 84, 103. ISBN 978-80-7367-509-7.
12. PŘIKRYLOVÁ, B. et al., 2006. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden. s. 35, 37, 79.
13. SVATOŠ, R., 2014. *Prevence kriminality.. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s. s. 9, 13, 16. ISBN 978-80-87472-76-7.*

## Elektronické zdroje

1. CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, 2018. Sociálně právní poradna Centrum. Centrum sociálních služeb Praha [online] [cit. 2018-03-21]. Dostupné z: <http://www.csspraha.cz/24821->
2. DRAHOŇOVSKÁ, P., M. SVOBODOVÁ a V. CARMEN. Manuál poradenského procesu. *Katalog poradců* [online]. [cit. 2018-02-01]. Dostupné z: <http://www.katalogporadcu.cz/public/html/dokumenty/manual-poradenskeho-procesu.pdf>
3. ÚŘAD, Č. S. Charakteristika okresu Český Krumlov. In: *Český statistický úřad* [online]. verze 21.01.2015 [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/xc/charakteristika\\_okresu\\_ck](https://www.czso.cz/csu/xc/charakteristika_okresu_ck)
4. Charta občanských poraden, 2010. *Asociace občanských poraden* [online] [cit. 2018-02-01]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/ke-stazeni/>
5. ICOS, 2018. O nás - ICOS Český Krumlov, o.p.s. *ICOS Český Krumlov* [online] [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: <http://www.icos.krumlov.cz/>
6. ICOS, 2018. Bezplatná právní poradna. *ICOS Český Krumlov, o.p.s.* [online] [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: <http://www.icos.krumlov.cz/>
7. ICOS, 2018. Výroční zpráva za rok 2015. *ICOS Český Krumlov, o.p.s.* [online] [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: [file:///C:/Users/Maty%C3%A1%C5%A1/Downloads/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20ICOS%20za%20rok%202014%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Maty%C3%A1%C5%A1/Downloads/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20ICOS%20za%20rok%202014%20(2).pdf)
8. Informace o České republice. In: *Portál veřejné správy* [online]. [cit. 2018-01-15]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/portal/obcan/odkazy/infoCR.html>
9. NEPŘEDNOSTNÍ POHLEDÁVKY, 2016. *Exekuce na plat* [online]. Copyright © 2016 [cit. 2018.03.11]. Dostupné z: <http://exekuce-na-plat.cz/neprednostni-pohledavky/>
10. Ke stažení. In: *Asociace občanských poraden* [online]. [cit. 201-02-01]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/ke-stazeni/>
11. KRUŠINSKÁ, K., 2012. Stát a prevence zadlužování. *Sociální práce* [online] [cit. 2018-02-10]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=410>

12. KRUTILOVÁ, D., 2014. *Poradenský proces v sociální práci*. 2. Benepal, a.s [cit. 2018-01-14]. Dostupné z: [http://www.benepal.cz/files/project\\_5\\_file/Poradensky-proces.pdf](http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf)
13. LIPOVETSKY, G. Pojetí společnosti z pera Gilla Lipovetského. *Socioweb* [online]. [cit. 2018-01-19]. Dostupné z: <http://www.socioweb.cz/index.php?disp=teorie&shw=146&lst>
14. Občanské poradny a jejich činnost v oblasti dluhů, 2010. In: *Asociace občanských poraden* [online].2010 [cit. 2018-02-01]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/tiskove-zpravy/obcanske-poradny-a-jejich-cinnost-v-oblasti-dluhu/>
15. Poradenské oblasti, 2018. *Centrum nové naděje* [online] [cit. 2018-02-10]. Dostupné z: <http://www.cnnfm.cz/obcanska-poradna/poradenske-oblasti/>
16. PORADEN, A. O. Úvod. In: *Asociace občanských poraden* [online]. [cit. 2018-03-21]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>
17. STREETWORK, *Názvosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. Česká asociace streetwork, o.s. [cit. 11.03.2018]. Dostupné z: [http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf)
18. VIDOVIČOVÁ, L. et al., 2015. *Příjmová chudoba a materiální deprivace seniorů: subjektivní a objektivní pohledy*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i. . ISBN 978-80-7416-215-2. Dostupné také z: [http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_389.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_389.pdf)
19. Zákon o sociálních službách, 2006. *Zákony pro lidi* [online] [cit. 2018-02-01]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast8>
20. ZVĚŘINOVÁ, I. Důvěra, nedůvěra a skepse k institucím občanské společnosti. *Socioweb* [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.socioweb.cz/index.php?disp=teorie&shw=216&lst=107>

## **Přílohová část**

### **Seznam příloh**

- 1) Historie občanského poradenství
- 2) Poslání a cíle ICOS Český Krumlov, o.p.s.
- 3) Charta občanských poraden
- 4) Druhy klientů

## Historie občanského poradenství

Kolébkou občanského poradenství je Velká Británie, kde vznikaly první poradny už ve 30. letech 20. století (oficiálně od r. 1939). Základní myšlenkou občanského poradenství jako komunitních dobrovolnických center prověřily události druhé světové války, kdy byla Británie sužována bombardováním ze strany německých vojenských vzdušných sil. V nastalém chaosu, kdy bylo třeba se rychle orientovat v možnostech pomoci (nejen materiální, jako je např. jídlo, přístřeší, ale i nemateriální povahy, jako např. informace o rozsahu válkou zničených oblastí, o dalších členech rodiny, zprostředkování komunikace mezi válečnými zajatci a jejich blízkými), se systém občanského poradenství mimořádně osvědčil. Postupem času si občanské poradenství v Británii získalo respekt u politiků a zástupců veřejné správy, ale i v rámci místních komunit a sousedství jako důležitá složka občanské společnosti.<sup>88</sup>

V současnosti se model bezplatných poradenských center uplatňuje a rozvíjí ve více než 20 zemích světa, mezi které patří např. Česká republika, Polsko, Irsko, Izrael, Litva, Nový Zéland, Rumunsko, Slovensko, Jižní Afrika.<sup>89</sup>

První kontakty s britskou stranou se odehrály v roce 1995 na půdě Informačního centra nadací. Pak se ustavilo v roce 1997 Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden v České republice (později Asociace občanských poraden - AOP) za podpory britského Know How Fund, a teprve následně začaly fungovat první občanské poradny. Ty už měly od samého začátku Chartu, Standardy, jednotné záznamové archy a statistiku (...).<sup>90</sup>

Komplexní systém poradenství byl od počátku vstřícně přijat Ministerstvem práce a sociálních věcí a zařazen do jeho dotačního programu. Přes počáteční nedůvěru na místní úrovni se podařilo usilovnou prací a propagací občanského poradenství navázat spolupráci s místními správami a samosprávami a zařadit občanské poradny do místních sítí sociálních služeb<sup>91</sup>

---

<sup>88</sup> MATOUŠEK, O., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha. s. 447. ISBN 978-80-262-0366-7.

<sup>89</sup> PŘIKRYLOVÁ, B. et al., 2006. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden. s. 29.

<sup>90</sup> PŘIKRYLOVÁ, B. et al., 2006. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden. s. 32.

<sup>91</sup> PŘIKRYLOVÁ, B. et al., 2006. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden. s. 33.

## **POSLÁNÍ a CÍLE ICOS Český Krumlov, o.p.s.**

Pomáháme zvyšovat kvalitu života obyvatel regionu. Zaměřujeme se na zajištění dostupnosti služeb a programů, které usnadňují důstojný a plnohodnotný život zejména ohroženým dětem a mladistvým, rodinám s dětmi, seniorům, lidem se zdravotním postižením, a lidem v tíživé životní situaci, kterou nemohou řešit bez pomoci druhých.<sup>92</sup>

Poskytujeme a rozvíjíme služby a programy v oblasti sociálních služeb, a na ně navazující volnočasové a vzdělávací činnosti, které nejsou dostatečně pokryté či v regionu chybějí. Zároveň vyvíjíme aktivity, které napomáhají iniciovat a rozvíjet systémový rozvoj potřebných služeb v sociální oblasti prostřednictvím poradenských služeb a informačně vzdělávacích činností pro neziskové organizace, obce a další poskytovatele služeb.<sup>93</sup>

Ve své činnosti vycházíme z principů otevřené společnosti, kde jsou jednotlivci zodpovědní za svá rozhodnutí a činy, ale s vědomím, že někteří z nás nemohou bez pomoci druhých žít důstojným a plnohodnotným životem. Naším cílem je zajišťování co nejkvalitnějších a navzájem propojených služeb a programů, které odpovídají konkrétním potřebám regionu a jeho obyvatel a podporují soudržnost komunity a zapojování lidí do komunitního života. Prioritně se zaměřujeme na aktivity v regionu jižních Čech, s důrazem na českokrumlovský region.<sup>94</sup>

---

<sup>92</sup> ICOS, 2018. Výroční zpráva za rok 2017. *ICOS Český Krumlov, o.p.s.* [online] [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: file:///C:/Users/Maty%C3%A1%C5%A1/Downloads/

V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20ICOS%20za%20rok%202014%20(2).pdf

<sup>93</sup> ICOS, 2018. Výroční zpráva za rok 2017. *ICOS Český Krumlov, o.p.s.* [online] [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: file:///C:/Users/Maty%C3%A1%C5%A1/Downloads/

V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20ICOS%20za%20rok%202014%20(2).pdf

<sup>94</sup> ICOS, 2018. Výroční zpráva za rok 2017. *ICOS Český Krumlov, o.p.s.* [online] [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: file:///C:/Users/Maty%C3%A1%C5%A1/Downloads/

V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20ICOS%20za%20rok%202014%20(2).pdf

## **Hlavní předmět činnosti a dlouhodobé služby a aktivity společnosti:**

Poskytování a podpora rozvoje sociálních služeb a na ně navazujících služeb, programů a aktivit, a to především na území regionu jižních Čech, s důrazem na česko-krumlovský region. Mezi dlouhodobé obecně prospěšné služby ICOS patří zejména:

- Sociální služba Osobní asistence pro osoby se zdravotním postižením a seniory
- Sociální služba Bezplatné právní poradenství pro osoby v krizi
- Dobrovolnické centrum Český Krumlov – rozvoj a podpora dobrovolnictví
- Služby pro rodiny s dětmi včetně ohrožených dětí – Rodinné centrum Krumlík a služba „Podpora rodin v ohrožení“
- Preventivní programy pro mladé lidi s rizikovým chováním
- Vzdělávací aktivity pro cílové skupiny služeb, poskytovatele sociálních služeb ad.
- Propagační aktivity s cílem zvyšování informovanosti o činnosti neziskových organizací s důrazem na sociální oblast a region působnosti.<sup>95</sup>

Kromě obecně prospěšných služeb společnost vykonává i další doplňkovou činnost, jejímž účelem je podpora obecně prospěšných služeb a aktivit společnosti. Jedná se zejména o:

- Zprostředkování práce pro osoby znevýhodněné na trhu práce, zejména invalidní zájemce - Agentura práce
- Poradenská a konzultační činnost (projektový management, strategické plánování,...)
- Hlídkání dětí v domácnostech
- Provoz charitativního Bazárku s dětským zbožím.<sup>96</sup>

---

<sup>95</sup> ICOS, 2018. Výroční zpráva za rok 2017. *ICOS Český Krumlov, o.p.s.* [online] [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: file:///C:/Users/Maty%C3%A1%C5%A1/Downloads/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20ICOS%20za%20rok%202014%20(2).pdf

**Bezplatné právní poradenství pro lidi v nepříznivé sociální situaci - registrovaná služba dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

Služba odborného sociálního poradenství - **Bezplatné právní poradenství** je poradenskou službou, kterou poskytuje ICOS již od roku 2005, od roku 2007 jako službu registrovanou dle zákona o sociálních službách. V roce 2014 fungovalo 5 bezplatných poraden v regionu ORP Český Krumlov, ORP Kaplice a ORP Trhové Sviny (pobočky ve městě Český Krumlov, Kaplice, Trhové Sviny, Nové Hrady a v obci Větrní).<sup>97</sup>

POSLÁNÍM SLUŽBY je zvyšovat samostatnost, informovanost a schopnost řešit či předcházet problémům klientů, které by mohly vést k sociálnímu vyloučení. Cílem služby je napomoci lidem, kteří se ocitli v tíživé situaci, tuto situaci zvládnout nebo alespoň minimalizovat její dopad.<sup>98</sup>

Služba je převážně určena lidem v nepříznivé sociální situaci v regionu Česko-krumlovsko (obce v ORP Český Krumlov a Kaplice) a Trhosvinensko (obce ORP Trhové Sviny). V rámci jednotlivých projektů pak poradna rozšiřuje své služby i na další cílové skupiny či o informačně vzdělávací akce. V roce 2014 takto nad rámec svých běžných služeb poradna (obdobně jako v minulých letech) zajišťovala poradenské služby díky podpoře Ministerstva průmyslu a obchodu ČR směrem ke spotřebitelské a finanční problematice, tedy oblasti, které se v posledních letech dotýká největší části řešených případů. Blíže viz grafické znázornění struktury řešených případů.<sup>99</sup>

Celkový počet klientů Bezplatné právní poradny v roce 2014: 783 klientů, se kterými bylo vedeno 1517 intervencí v celkovém souhrnu 719 hodin. Poradny na Česko-krumlovsku (tj. v Českém Krumlově včetně poboček v Kaplici a Větrní) poskytly 1155 intervencí, poradny na Trhosvinensku (pobočka v Trhových Svinech a N. Hradech) pak 362 intervencí. Dalších 282 intervencí v oblasti dluhové a spotřebitelské problematiky bylo poskytnuto v prachatickém regionu v rámci projektu podpořeného Ministerstvem

---

<sup>96</sup> ICOS, 2018. Výroční zpráva za rok 2017. *ICOS Český Krumlov, o.p.s.* [online] [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: file:///C:/Users/Maty%C3%A1%C5%A1/Downloads/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20ICOS%20za%20rok%202014%20(2).pdf

<sup>97</sup> ICOS, 2018. Výroční zpráva za rok 2017. *ICOS Český Krumlov, o.p.s.* [online] [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: file:///C:/Users/Maty%C3%A1%C5%A1/Downloads/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20ICOS%20za%20rok%202014%20(2).pdf

<sup>98</sup> ICOS, 2018. Výroční zpráva za rok 2017. *ICOS Český Krumlov, o.p.s.* [online] [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: file:///C:/Users/Maty%C3%A1%C5%A1/Downloads/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20ICOS%20za%20rok%202014%20(2).pdf

<sup>99</sup> ICOS, 2018. Výroční zpráva za rok 2017. *ICOS Český Krumlov, o.p.s.* [online] [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: file:///C:/Users/Maty%C3%A1%C5%A1/Downloads/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20ICOS%20za%20rok%202014%20(2).pdf



průmyslu a obchodu ČR, v naší partnerské (občanské) poradně při obecně prospěšné společnosti KreBul.<sup>100</sup>

---

<sup>100</sup> ICOS, 2018. Výroční zpráva za rok 2017. *ICOS Český Krumlov, o.p.s.* [online] [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: [file:///C:/Users/Maty%C3%A1%C5%A1/Downloads/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20ICOS%20za%20rok%202014%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Maty%C3%A1%C5%A1/Downloads/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20ICOS%20za%20rok%202014%20(2).pdf)

### **Charta občanských poraden**

1. Občanské poradny jsou nezávislé nevládní organizace nezřizované za účelem zisku
2. Občanské poradny usilují o to, aby lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby.
3. Na základě analýzy problémů, s kterými se lidé potýkají, pak prostřednictvím Asociace občanských poraden upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy, aplikační praxe a na neřešené problémy, a tím přispívají k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní i celostátní úrovni.
4. Občanské poradny poskytují informace, rady a případnou další pomoc ve stanovených oblastech. Jde zejména o problematiku sociální, pracovněprávní, bydlení, rodinných a mezilidských vztahů, spotřebitelskou, dluhovou a lidských práv.
5. Občanské poradny své služby poskytují bezplatně, nezávisle, důvěrně a nestranně. Služby musejí být poskytovány neutrálně (bez hodnocení nebo ovlivnění jinými názory či zájmy) a s ohledem na situaci klientů.
6. Občanské poradny zachovávají důvěrnost sdělených problémů a respektují právo klientů vystupovat v občanské poradně anonymně. Bez souhlasu klienta může být důvěrnost prolomena jen v případech stanovených zákonem.
7. Občanské poradny respektují rozhodnutí klientů a podporují je k samostatnému jednání.
8. Pokud občanská poradna nemůže s určitým problémem pomoci, odkáže klienta na jinou poradnu nebo instituci, která může poskytnout potřebnou radu nebo pomoc.<sup>101</sup>

---

<sup>101</sup> Charta občanských poraden, 2010. *Asociace občanských poraden* [online] [cit. 2018-02-01]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/ke-stazeni/>

## **Druhy klientů**

### Nedobrovolný klient

Nedobrovolný klient přichází do poradny bez vlastní motivace řešit poradenskými prostředky svoje problémy, pokud si vůbec připouští, že nějaké problémy má. (...) Na práci s takovýmto klientem nebývá poradce často dobře připravený. Nedobrovolného klienta často vysílají do poradny instituce, například učitel žáka, soud rozvádějících se manželů či nezletilých snoubenců, lékař pacienta, kurátor klienta, anebo nedobrovolní klienti pod určitou hrozbou či nátlakem navštívit poradnu (...). Neochota těchto klientů ke spolupráci významně koreluje s formálností návštěvy poradny a před časným ukončením poradenského procesu.<sup>102</sup> (...)

Práce s nedobrovolným klientem přináší sebou i důležité etické otázky. Je správné motivovat klienta ke spolupráci, když sám nechce anebo není na spolupráci připravený? Jsme tu pro klienta nebo pro instituci, která ho do poradny poslala? Pro poradce je vždy velmi užitečná odpověď na otázku, jak by se sám cítil jako nedobrovolný klient.<sup>103</sup>

Při práci s nedobrovolným klientem poradce nejprve musí poskytnout klientovi dostatek relevantních informací o poradně, svojí roli a svojí nezávislosti. Měl by utvrdit klienta, že nebude pasivní bytost (...) a že se nebude snažit měnit klienta na svůj obraz proti jeho vůli. Klient by měl vědět, že s poradcem budou spolupracovat jen v těch oblastech, na kterých se spolu dohodnou.<sup>104</sup>

### Odporující klient

V teorii dynamického poradenství odpor k určitým změnám či určitým intervencím představuje klientovy obranné mechanismy, které jsou manifestací intrapsychických konfliktů. Odpor vlastně chrání ego před přijetím nežádoucích nebo nebezpečných

---

<sup>102</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 80. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>103</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 80. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>104</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 80. ISBN 80-85850-10-9.

impulzů. Pokud udělá poradce krok, který může ohrozit ego klienta, klient informaci popře, nepřijme nebo zkreslí<sup>105</sup> (...)

Obecně známe tři typy odporu: odpor, když si klient problém nepřipouští, když se klient chce změnit, ale neví jak anebo ho změna ohrožuje, když klient chápe problém, ale nechce se změnit. Pro odporujícího klienta je nezvyklé, že popírá svůj problém, pokud ho připustí, hledá příčiny ve vnějších faktorech, posouvá vinu mimo sebe. Poradce by neměl svou strategii postavit na tom, aby klient přiznal svoji vinu, protože je to nekonstruktivní a poškozuje to vztah.<sup>106</sup>

(...) Poradce by se měl naučit akceptovat klientovo rozhodnutí nespolupracovat a navrhnout mu ukončení poradenského procesu. (...) Často se stává, že klient svoje původní rozhodnutí zůstát úplně pasivní anebo co nejdříve odejít změni a je ochotný postupně spolupracovat. Z vlastní zkušenosti můžeme říci, že mnozí klienti, kteří byli v počátku odporující, jsou později velmi spolupracující, konstruktivní a kreativní.<sup>107</sup>

### Mlčlivý klient

Mlčení klienta obvykle vyjadřuje jeho úzkost, nejistotu, nedůvěru nebo na druhé straně zatvrzelost a odpor. Poradce by se měl naučit nechat klientovi prostor na mlčení bez toho, aby ho to znejišťovalo, dráždilo nebo nutkalo přerušit ticho. (...) Poradce by neměl vytvářet nátlak na klienta, aby říkal to, co chce slyšet. Klient možná potřebuje čas, aby se adaptoval na situaci, aby věci důkladně promyslel, možná sbírá odvalu před náročným tématem, sumarizuje si celou situaci. Tím, že mu poradce do mlčení vtrhne otázkou či úvahou, může klienta zablokovat, podráždit či znechutit. Mlčení by však nemělo být příliš dlouhé, protože příliš dlouhé mlčení často potencuje tenzi, stěžuje pohotovost k otevření rozhovoru.<sup>108</sup>

V poradně se může potkat s klienty, kteří jsou málo výřeční, mají problémy referovat o sobě i o problému. V rámci přístupu s tímto klientem by poradce neměl hned skočit do problému klienta, měl by prodloužit fázi tání ledů a nejdříve konverzovat

---

<sup>105</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 81. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>106</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 81. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>107</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 81. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>108</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 82. ISBN 80-85850-10-9.

s klientem společensky. Projevit zvýšený zájem o to, co klient říká, posilňovat ho ve vyprávění oceněním toho, co klient říká.<sup>109</sup>

### Depresivní klient

Stav deprese je všeobecným lidským zážitkem, proto i kapacita stát se depresivním je univerzální. Depresivní nálada nebo afekt je součástí běžného lidského prožívání. Nejčastěji se projevuje jako zármutek při ztrátě někoho nebo něčeho důležitého. Během tohoto období člověk truchlí, svět dostává pro něho jiné dimenze, má narušenou schopnost plnohodnotně plnit každodenní úlohy. Období obvykle odeznívá po dvou až čtyřech měsících, přičemž člověk nepotřebuje na odpoutání se pomoc odborníka.<sup>110</sup>

„Klinická“ deprese je též charakterizována změnou prožívání. Někdy je těžké vést ostrou hranici mezi zármutkem a depresivním syndromem, a proto je nevyhnutelná spolupráce s psychiatrem a jeho diferenciální diagnostika. Psychiatr by měl rozhodnout, jestli by měl klient s depresivními příznaky zůstat ve zdravotní péči, nebo se s ním může pracovat v poradenském zařízení. Když přijde depresivní klient do poradny, je třeba, aby ho vyšetřil psychiatr, externí pracovník poradny nebo v psychiatrické ambulanci ve zdravotním zařízení.<sup>111</sup>

### Klient se sebevražednými sklony

(...) Pro poradce je důležité identifikovat, o jaký typ sebevražedného sklonu jde. Může to být bilanční přemýšlení o smrti, může to být reakce na náročnou životní situaci, může to být signál "potřebuji pomoc" a může to být manifestace, jejímž cílem je upozornit na sebe, stát se centrem pozornosti pro ostatní.<sup>112</sup>

Klienta, který hovoří o sebevraždě, je třeba nechat vypovídat a poskytnout mu nepřerušovanou pozornost (možné, že to je to, co mu v životě chybí). Poradce by měl být s tímto klientem, pokusit se ho pochopit, akceptovat jeho pocity a ne ho lacině utěšovat

---

<sup>109</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 82. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>110</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 83. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>111</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 83. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>112</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 84. ISBN 80-85850-10-9.

optimistickými řečmi. Neměl by ho odsuzovat ani z etických ani z náboženských důvodů.<sup>113</sup>

Při každé nejistotě by měl poradce klienta motivovat k návštěvě psychiatra, či už v poradně nebo ambulanci. Když je to potřeba, psychiatr navrhuje hospitalizaci klienta ve zdravotnickém zařízení. Tento klient by měl mít otevřené dveře k opakované návštěvě poradny po ukončení hospitalizace.<sup>114</sup>

### Manipulativní klient

(...) V neutrálním slova smyslu manipulovat znamená šikovně ovládat, v poradnictví však toto slovo dostává negativní konotaci a nejčastěji znamená ovládat nečistými prostředky pro vlastní prospěch.<sup>115</sup>

Z čeho pramení potřeba klienta manipulovat? Manipulace často slouží jako ochrana křehkého ega, klient s ní reaguje na strach z odhalení nebezpečných témat, do kterých by se nerad pouštěl, přičemž cítí, že tyto témata jsou pro něho důležité. Manipulace může být obranou před vnějším světem, který může být prožíván jako nebezpečný, ohrožující či hrubý. Manipulace je výrazem regrese nebo fixace s deficitem superega.<sup>116</sup> (...)

Při práci s klientem s manipulativním chováním je užitečné hledat odpověď na otázku, čeho se klient obává, a akceptovat klientovo strach. Je třeba zkoumat spolu s klientem realističnost jeho strachu a připustit každou možnou nejistotu. Otevřený rozhovor s klientem a empatické pochopení pomáhá prolomit ledy a vytvořit pracovní spojení.<sup>117</sup>

---

<sup>113</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 84. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>114</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 84. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>115</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 84. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>116</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 85. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>117</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 85. ISBN 80-85850-10-9.

## Agresivní klient

Při práci v poradenství s nedobrovolným klientem, s klientem, kterému se při spolupráci s poradcem nesplnily jeho očekávání, s klientem, který podezřívá poradce z aliance s institucí či partnerem, se může poradce setkat s agresivními projevy klienta. Kde je pravděpodobnost zvýšené frekvence takovýchto projevů, je potřeba speciálně upravit konzultační místnost.<sup>118</sup> (...)

V první fázi nespokojenosti, kritiky, hněvu, obviňování je potřebné, aby poradce vyslechl klienta, nechal ho bez přerušování vypovídat. Někdy formulování a vyjádření nespokojenosti či hněvu působí ventilačně, hladina adrenalinu v krvi poklesne a může začít konstruktivnější rozhovor.<sup>119</sup> (...)

Při poradenské práci s agresivním nebo kritickým klientem by se poradce měl zamyslet nad tím, čemu slouží takové chování. Často se agresivně projevují klienti, kteří jsou bazálně nejistí, křehcí, kteří mají velké obavy z odmítnutí, ze změny, z kroku do neznáma, které pro ně poradenství a poradce představoval. Po akceptaci a uvolnění obran se často tito klienti stávají kooperativními a aktivně participují řešení problémů.<sup>120</sup>

---

<sup>118</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 86. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>119</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 86. ISBN 80-85850-10-9.

<sup>120</sup> GABURA, J. a J. PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. s. 86, 87. ISBN 80-85850-10-9.