

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Špecifiká sociálno-právneho poradenstva na OSPOD

Lukáš Janča

Vedúci práce: PhDr. Hana Hejná

Praha 2017

Prague College of Psychosocial Studies

Specifics of the socio-legal advice on OSPOD

Lukáš Janča

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Hana Hejná

Praha 2017

ČESTNÉ PREHLÁSENIE

Vyhlasujem, že som predkladanú bakalársku prácu vypracoval samostatne s použitím odbornej literatúry a internetových zdrojov uvedených v zozname použitej literatúry.

V Prahe, dňa 28.04.2017

.....

podpis

ANOTÁCIA

V bakalárskej práci chceme objasniť špecifiká sociálno-právneho poradenstva na OSPOD. Hlavným cieľom práce je determinovať základné teoretické východiská poradenstva v oblasti sociálno-právnej ochrany detí a poskytnúť obraz o reálnych podmienkach vykonávania tejto ochrany zo strany sociálnych pracovníkov na území Českej republiky. Práca je štruktúrovaná do štyroch kapitol. Prvá kapitola je venovaná teoretickým charakteristikám poradenstva, špeciálne sociálno-právneho poradenstva. Definujeme základné zásady, postupy a metódy poradenskej práce. Pozornosť sústreďujeme aj na sociálnych pracovníkov. V nepatrnej miere sa zaoberáme aj poradenskou psychológiou. V ďalších kapitolách sa sústreďujeme na supervíziu v oblasti sociálno-právneho poradenstva a celoživotného vzdelávania sociálnych pracovníkov. Následne špecifikujeme vykon sociálno-právneho poradenstva na pracoviskách OSPOD v Českej republike, rozsah kompetencií OSPOD a aspekty, ktoré do tejto odbornej činnosti zasahujú. Zvláštnu pozornosť venujeme poradenskej činnosti, mediácii, sociálnej terapii, podstate supervízie a právnemu rámcu. Následne objasňujeme využitie prípadovej konferencie a sanácie rodín v rámci SPOD. V poslednej kapitole sa sústreďujeme na získanie, analyzovanie a vyhodnotenie informácií týkajúcich sa poskytovania SPP pracovníkmi OSPOD klientom. Sústreďujeme sa na vplyv kvalifikačného a celoživotného vzdelávania sociálnych pracovníkov v oblasti poskytovania SPP a výkonu SPOD. Kľúčové informácie budú získavané na základe pološtruktúrovaného rozhovoru s pracovníkmi vykonávajúcimi SPOD v Českej republike, ktorí v súdnych procesoch zastupujú deti vo funkcii kolíznych opatrovníkov.

Kľúčové slová

Sociálna práca. Sociálny pracovník. Poradenstvo. Kolízny opatrovník. Mediácia. Krízová intervencia. Sociálna terapia. Celoživotné vzdelávanie. Supervízia. Kvalifikačné vzdelanie. Sanácia rodín. Prípadová konferencia.

ABSTRACT

In the bachelor thesis we want to clarify the specifics of social-legal advice at OSPOD. The main aim of the thesis is to determine the basic theoretical background of counseling in the area of social and legal protection of children and to provide a picture of the real conditions for the implementation of this protection by social workers in the Czech Republic. The work is structured into four chapters. The first one is devoted to the theoretical characteristics of counseling, special social-legal counseling. We define basic principles, procedures and methods of counseling. We also focus on social workers. To a lesser extent, we are also engaged in counseling psychology. In the next chapters, we focus on supervision in the field of social-legal counseling and lifelong learning of social workers. We then specify the performance of social and legal counseling in the OSPOD workplaces in the Czech Republic, the scope of the OSPOD competencies and the aspects involved in this professional activity. Particular attention is paid to counseling, mediation, social therapy, the nature of supervision and the legal framework. Then we explain the use of the case conference and family rehabilitation within the SPOD. In the last chapter, we focus on obtaining, analyzing and evaluating information regarding the provision of the SPP by OSPOD clients to clients. We focus on the impact of the qualification and lifelong learning of social workers in the field of SPP provision and SPOD performance. Key information will be obtained on the basis of a semi-structured interview with staff working in the Czech Republic, who represent children in the role of collateral guardians in court proceedings.

Key words:

Social work. Social worker. Counseling. Collegiate guardian. Mediation. Crisis intervention. Social therapy. Lifelong learning. Supervision. Qualified education. Family rehabilitation. Case conference.

OBSAH

ÚVOD.....	7
1 ZÁKLADNÉ DETERMINANTY SOCIÁLNO-PRÁVNEHO PORADENSTVA	8
1.1 PORADENSTVO, TYPY A FÁZY PORADENSKÉHO PROCESU.....	8
1.1.1 Základné fázy poradenského procesu	10
1.1.2 Základné typy poradenstva	11
1.2 SYSTÉMY, PRÍSTUPY A OBLASTI SOCIÁLNO-PRÁVNEHO PORADENSTVA.....	12
1.2.1 Systémy poradenského procesu v jednotlivých odvetviach v ČR	12
1.2.2 Základné prístupy poradenstva	14
1.2.3 Oblasti sociálno-právneho poradenstva	16
1.3 PRÁVNY RÁMEC SOCIÁLNEHO PORADENSTVA A POSTAVENIA SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA	18
1.4 ZÁKLADNÉ PRINCÍPY KRÍZOVEJ INTERVENČIE.....	19
1.4.1 Princípy krízovej intervencie	19
1.4.2 Proces krízovej intervencie	20
1.5 METÓDY PORADENSKEJ PRÁCE S KLIENTOM	22
1.6 ZÁKLADNÉ KOMPETENCIE SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA (OSPOD).....	24
1.7 VYUŽITIE SOCIÁLNEJ TERAPIE V SOCIÁLNO-PRÁVNOM PORADENSTVE	30
1.8 VYUŽITIE MEDIÁCIE V SOCIÁLNO-PRÁVNOM PORADENSTVE.....	32
1.9 SANÁCIA RODÍN A PRÍPADOVÁ KONFERENCIA AKO ÚČINNÉ NÁSTROJE SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV PRI POSKYTOVANÍ SPP KLIENTOM OSPOD	33
2 CELOŽIVOTNÉ VZDELÁVANIE V SOCIÁLNEJ OBLASTI.....	38
2.1 ETICKÝ KÓDEX AKO AKTÍVNA SÚČASŤ CELOŽIVOTNÉHO VZDELÁVANIA	39
2.2 SUPERVÍZIA AKO KONTROLNÝ NÁSTROJ A PREDPOKLAD SKVALITŇOVANIA PORADENSKEJ ČINNOSTI	40
3 OSPOD, JEHO CHARAKTER A VÝZNAM V OBLASTI SOCIÁLNO- PRÁVNEHO PORADENSTVA	43

3.1	VÝZNAM OSPOD V OBLASTI SOCIÁLNO – PRÁVNEHO PORADENSTVA V ČESKEJ REPUBLIKE	45
3.2	KOLÍZNY OPATROVNÍK AKO SÚČASŤ OSPOD	47
3.3	PORADENSTVO - SOCIÁLNA KURATELA.....	49
3.4	NÁHRADNÁ RODINNÁ STAROSTLIVOSŤ	51
4	EMPIRICKÁ ČASŤ	54
4.1	METODIKA VÝSKUMU.....	54
4.1.1	Cieľ výskumu.....	54
4.1.2	Výskumná metóda	55
4.1.3	Výskumný súbor	56
4.1.4	Výskumné otázky	57
4.2	INTERPRETÁCIA A VYHODNOTENIE ROZHOVOROV	58
4.3	DISKUSIA	64
	ZÁVER	68
	ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	70
	ZOZNAM OBRÁZKOV	75
	ZOZNAM SKRATIEK	76
	PRÍLOHA A: POLOŠTRUKTÚROVANÝ ROZHOVOR.....	78
	Respondent 1.....	78
	Respondent 2.....	83
	Respondent 3.....	86
	Respondent 4.....	91
	Respondent 5.....	95
	BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE	100
	EVIDENČNÝ LIST KNIŽNICE.....	101

ÚVOD

Výkon povolania sociálneho pracovníka na OSPOD možno charakterizovať ako jednu z najdynamickejších odborných pracovných pozícií, ktoré multidisciplinárny odbor sociálnej práce ponúka v krajinách Európskej únie. Úrady výkonu OSPOD zastrešujú tri hlavné kategórie, v ktorých sociálni pracovníci pôsobia. Konkrétne sa jedná o náhradnú rodinnú starostlivosť pre deti, sociálnu kuratelu pre deti a mládež a tzv. kolízne opatrovníctvo, keď sociálny pracovník v súdnom procese zastupuje dieťa v snahe hájiť jeho práva, jeho priaznivý, zdravý a prospešný vývin.

Bakalárska práca je rozdelená do dvoch hlavných častí, teoretickej a empirickej. V teoretickej časti sa budeme zameriavať na špecifiká sociálno-právneho poradenstva sociálneho pracovníka na OSPOD. Definujeme taktiež charakter a význam oblasti sociálno-právneho poradenstva, ktoré ponúka OSPOD pre svojich klientov. Podrobnejšie sa zameriame na prácu sociálneho pracovníka, ktorý v súdnych procesoch zastupuje dieťa ako kolízny opatrovník. Budeme sa zaoberať aj rozsahom výkonu danej pracovnej pozície, jej náplne, práva a kompetencií sociálneho pracovníka na OSPOD. Bližšie sa zameriame na to, akými možnosťami a zdrojmi sociálny pracovník disponuje v rámci posilnenia a zefektívnenia poradenskej činnosti pri práci s klientmi. Stručne popíšeme úzko súvisiace príbuzné metódy, nástroje a podporné mechanizmy, ktoré denne aktívne zasahujú a ovplyvňujú štruktúru poskytovaného sociálno-právneho poradenstva na OSPOD.

V empirickej časti práce popíšeme hlavný cieľ výskumu a jeho metodologické východiská, ktorými budeme daný výskum realizovať. Stručne charakterizujeme výskumnú vzorku, priebeh zberu dát, ich spracovanie a definujeme zvolenú výskumnú metódu. Pomocou zvolenej výskumnej metódy sa budeme snažiť zmapovať, na základe vyjadrení sociálnych pracovníkov, v akom rozsahu vykonávajú sociálno-právne poradenstvo na OSPOD s klientmi. Ďalej nás bude zaujímať, ako vnímajú pracovníci OSPOD výkon sociálno-právneho poradenstva vo funkcii kolízneho opatrovníka pri práci s rodinami a aké nástroje (podporné mechanizmy) počas vykonávania svojej funkcie na OSPOD reálne využívajú. V závere empirickej časti interpretujeme a analyzujeme získane poznatky a dáta z výskumu. V závere práce uvádzame odpovede oslovených sociálnych pracovníkov a koncipujeme záverečné stanovisko pre zhodnotenie splnenia podstaty výskumu a cieľa bakalárskej práce.

1 ZÁKLADNÉ DETERMINANTY SOCIÁLNO-PRÁVNEHO PORADENSTVA

1.1 PORADENSTVO, TYPY A FÁZY PORADENSKÉHO PROCESU

Poradenstvo je dôležitý proces, ktorý predstavuje „beh na dlhé trate.“ Jedná sa o proces, ktorý niekedy náročný na čas, energiu, skúsenosti, trpezlivosť zo strany poradcu (sociálneho pracovníka). Z pohľadu klienta je poradenstvo vnímané ako proces, prostredníctvom ktorého dokáže uvoľniť svoj hnev, obavy, úzkosť, smútok a pod. (Dryden, 2008).

Stručne môžeme konštatovať, že poradenstvo je proces pomoci druhému založený na prenose informácií, vzájomnom učení, ovplyvňovaní konania a správania druhých s cieľom minimalizovania vzniku problémov a zlepšenia fungovania človeka v spoločnosti (Matoušek a kol., 2003).

V teórii a praxi sa stretávame s rôznymi typmi prístupov, avšak každá situácia je individuálna a jedinečná. Obecne definované prístupy je potrebné prispôbiť v závislosti od problému, s ktorým klient príde a posúdenia poradcu. Gabura et. al. (1995) definovali nasledovné prístupy:

- a) dynamický – pracuje s prítomnosťou a minulosťou klienta, kde je cieľom analyzovať jeho správanie bez prítomnosti osobných emócií a hodnôt klienta,
- b) experienciálny – zameriava sa na osobnostný rast klienta a jeho problémy definuje ako rozpor medzi interným a externým svetom, v ktorom klient žije,
- c) behaviorálny – je založený na princípe objasňovania problémov daného klienta na báze založenej na tvrdení, že problémy človeka vznikajú ako následok toho, čo sa človek počas života naučil. Princíp pomoci spočíva vo vysvetlení toho, čo človek vo svojom živote robil nesprávne a nácviku nových spôsobov správania sa a pod.

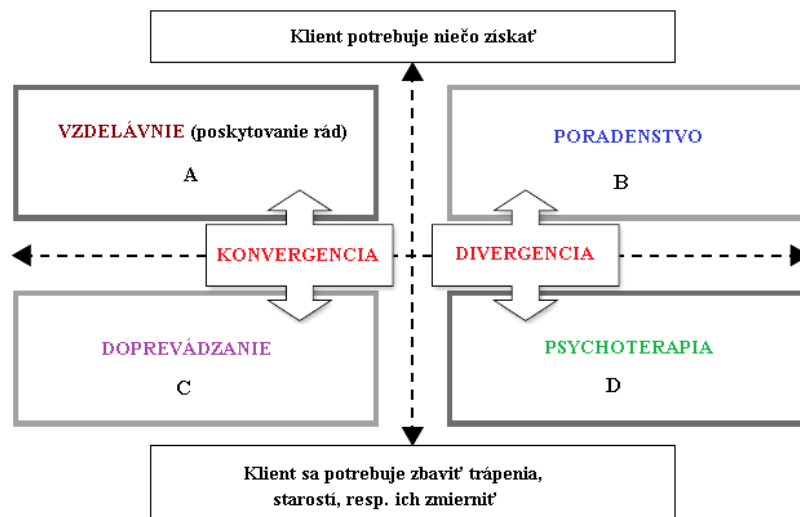
„Základným kritériom úspešné pomoci klientům je posun od původně negativních hodnocení sebe sama ke kladnému vnímání vlastní osoby, jejímu přijetí a rozvíjení. Hlavním cílem je podpora lidí stát se autonomními vůči druhým a jejich tlaku, být

spontánní ve svých pocitech, přijímat je kladně a důvěřovat sám sobě“ (Gabura et. al., 1995).

Hlavným cieľom poradenstva je podľa Drydena (2008) pomáhať klientom, aby ich štýl a spôsob života bol čo najhodnotnejší, slobodný od vplyvu spoločnosti a emócií.

Význam poradenstva pri ďalších prácach s klientom môžeme vidieť na nasledujúcom obrázku. Znázorňujeme si tzv. Ludewigov kríž, ktorý je založený na princípe konvergencie a divergencie. Konvergencia spočíva v nadväzovaní nových vzťahov, hlavne tých dlhodobých. Divergencia je založená na vnímaní a stanovení rozdielov. Je opakom konvergencie, t. z. nezakladá sa na dlhodobých vzťahoch, ale na podporných štruktúrach človeka (Procházka a kol., 2014).

Obr. 1 Ludewigov kríž



Zdroj: PROCHÁZKA, R. a kol. 2014. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2014. 256 s. ISBN 978-80-247-9177-7. Upravené.

Jednotlivé kvadranty znázornené na obrázku predstavujú oblasti pomoci klientovi v závislosti na dôvode trápenia, spôsobu poskytnutia pomoci a dĺžke jej trvania. Vzdelávanie má pomáhať rozšíriť možnosti získať ďalšie vzdelanie, schopnosti a pod. (napr. rekvalifikačné kurzy). Poradenstvo reprezentuje pomoc v sfére ukážky a učenia toho, ako využiť schopnosti a možnosti daného klienta v praxi. Doprevádzanie má za úlohu hlavne psychicky pomôcť klientovi tým, že s pocitom spolupatričnosti sa mu pomáha znášať jeho situáciu a útrapy. V poslednom kvadrante sa stretávame s psychoterapiou,

ktorá je zameraná na to, aby klient ukončil svoje trápenie s pomocou práce sociálneho pracovníka (Procházka a kol., 2014).

1.1.1 Základné fázy poradenského procesu

Hadj Moussová (2002) definuje tieto základné fázy poradenského procesu:

- a) zoznamovacia – už podľa názvu je zrejmé, že podstatou tejto fázy je zoznámenie sa s klientom (klient môže zostať aj v anonymite) a získanie dôvery zo strany klienta,
- b) diagnostická – jej účelom je zistiť dôvod návštevy klienta, príčinu problému, analyzovať ho a následne naviesť klienta na cestu ako by sa to dalo riešiť,
- c) voľba cieľa a riešenia – v tejto fáze sa snaží poradca spolu s klientom nájsť riešenie na daný problém,
- d) rozhodnutia – klient sa musí sám v tejto fáze rozhodnúť, ktoré riešenie si vyberie, aby „natrvalo“ odstránil svoj problém,
- e) podpory klienta – poradca (sociálny pracovník) sa v tomto prípade snaží klienta podporiť pri riešení problému a snaží sa, aby klient bol schopný čeliť tomuto problému ďalej sám a vedel sa osamostatniť.

Kľúčovým nástrojom poradenského procesu je hĺbkový rozhovor. Na základe neho dokáže odborník zistiť oveľa viac, ako má klient v pláne povedať. V rozhovore sa preverujú aj komunikačné schopnosti sociálneho pracovníka (poradcu). Za úspešný ho považujeme vtedy, ak zistíme od klienta potrebné informácie. Dôležité je, aby sociálny pracovník (poradca) aktívne počúval svojho klienta, snažil sa ho neprerušovať (iba v nevyhnutných prípadoch) a udržiaval s ním očný kontakt, ktorý je v snahe budovania dôvery veľmi dôležitý. Je nevyhnutné, pre úspešnosť rozhovoru, aby sa zúčastnené strany navzájom počúvali a rešpektovali (Gabura et. al., 1995).

Poradenský proces väčšinou končí vtedy, ak klient už nepotrebuje odbornú pomoc. Pri krátkodobom (jednorázovom) poradenstve je tento proces rýchly, nakoľko si klient s poradcom nestihol vybudovať dôverný a blízky vzťah. Pri dlhodobých poradenských procesoch sa všeobecne odporúča aby sa stretnutia s klientom eliminovali na čo najnevyhnutnejšie a s výraznými časovými rozstupmi, aby si klient odvykol na prítomnosť poradcu a vedel pokračovať ďalej sám (Dryden, 2008).

1.1.2 Základné typy poradenstva

Poradenstvo sa svojou širokou škálou zamerania všeobecne rozdeľuje na:

- a) sociálne,
- b) psychologické,
- c) právne,
- d) zdravotné,
- e) praktické (Kopřiva, 1997).

V súvislosti s našou témou sa budeme viac orientovať na oblasť sociálneho poradenstva. Sociálne poradenstvo je založené na myšlienke dobrovoľnosti, t. z. klient vyhľadá pomoc sám. Sám sa prezentuje so svojou bolesťou, predstavami pomoci. Pomoc spočíva v hľadaní problému, jeho skúmaní, identifikácií a riešení problematických situácií, správania sa v oblastiach, kde je možné očakávať zmenu. Sociálne poradenstvo má klientovi pomôcť aby zhodnotil svoje možnosti a zvolil si tú najlepšiu pre riešenie svojho problému (Dryden, 2008).

Podľa psychologického prostredia, v ktorom sa poradenské situácie odohrávajú ich rozdeľujeme na:

- a) mikrosituácie – ide o individuálne rodinné poradenstvo, skupinové poradenstvo a pod, ktoré využíva skupinovú dynamiku s cieľom dosiahnuť efektívny terapeutický účel,
- b) mezosituácie – hovoríme o hromadnom poradenstve, ktoré je špecifické intervenčnými zásahmi, ktoré sú charakteristické poskytovaním informácií, návodov, rád aplikovaných na väčší počet ľudí, ktorí vzájomne medzi sebou nekomunikujú a nemajú žiadny vzťah,
- c) makrosituácie – je charakteristická skôr koncepčným charakterom psychologického poradenstva, pričom sa zapája vo rôznych sociálnych programov (Paulík, 2009).

Sociálne poradenstvo sa poskytuje prostredníctvom štátnych a neštátnych organizácií vo forme základného a odborného sociálneho poradenstva. Cieľom základného sociálneho poradenstva je poskytovať informácie o nárokoch, službách a možnostiach, ktoré môžu prispieť na zlepšenie alebo vyriešenie komplikovanej (negatívnej) situácie. Informácie, ktoré sa v rámci tohto typu poradenstva poskytujú, majú slúžiť predovšetkým na sociálnu ochranu človeka (občana) a sprostredkovanie odbornej sociálno-právnej pomoci. Dôležité je, aby bolo poskytované aj sociálne slabším občanom, rovnako aj

občanom, ktorí žijú v malých obciach a to prostredníctvom terénneho sociálneho pracovníka (poradcu). Odborné sociálne poradenstvo sa od základného odlišuje v tom, že je zamerané na poskytovanie priamej odbornej pomoci ľuďom pri riešení ich sociálnych problémov ako napr. manželské spolunažívanie, starostlivosť o deti, starostlivosť o staršie a znevýhodnené osoby a pod. Dôležitou súčasťou je oblasť terapeutickej pomoci pri rozvodových (porozvodových) problémových situáciách, manželských nezhodách, problémovom správaní detí a mladistvých a pod. V súvislosti s deťmi sa odborné sociálne poradenstvo zameriava hlavne na týranie, zneužívanie a zanedbávanie starostlivosti o maloleté dieťa. V štátnych (súkromných) organizáciách majú k dispozícii odborných sociálnych pracovníkov, psychológov, psychiatrov, špeciálnych pedagógov, právnikov, lekárov a pod. v závislosti od druhu a špecifika problému (Matoušek a kol., 2003).

1.2 SYSTÉMY, PRÍSTUPY A OBLASTI SOCIÁLNO-PRÁVNEHO PORADENSTVA

V tejto podkapitole si rozoberieme niekoľko základných systémov, prístupov a oblastí v sférach poskytovania sociálno-právneho poradenstva voči klientom, ktorí sú na túto pomoc odkázaní.

1.2.1 Systémy poradenského procesu v jednotlivých odvetviach v ČR

Systémy, ktoré sa využívajú v poradenskom procese sa rozdeľujú na základe jednotlivých oblastí, v ktorých sa využívajú. Jednotlivé systémy konkretizujeme na základe oblastí pôsobnosti Českej republiky nasledovne:

- a) poradenstvo na úrovni Ministerstva práce a sociálnych vecí ČR:
 - základné sociálne poradenstvo – je zamerané na pomoc v oblasti zlepšovania sociálnej situácie klienta prostredníctvom zlepšovania informovanosti o možnostiach pomoci sebe a svojim blízkym,
 - odborné sociálne poradenstvo – predstavuje rozšírenú formu základného poradenstva, ktoré je realizované v rôznych občianskych (rodinných, manželských) poradniach za účelom sprostredkovania, obnovenia (upevnenia) vzťahu so svojim spoločenským prostredím aj s ohľadom na ochranu ľudských práv,

- individuálne poradenstvo – je poskytované prostredníctvom individuálneho prístupu ku klientovi v snahe riešiť jeho krízovú situáciu spojenú napr. so stratou zamestnania, sebadôvery a pod. Väčšinou sa s týmto poradenstvom stretávame v súlade s činnosťou Úradu práce, ktorý sprostredkováva pomoc pri hľadaní zamestnania, preškoľovania a zlepšenia sociálnej situácie.,
 - skupinové poradenstvo – poskytuje sa formou odbornej pomoci psychickej (právnej, zdravotnej, sociálnej) väčšej skupine ľudí, ktorá má totožný problém napr. v domovoch dôchodcov, kluboch práce a pod.,
 - párové a rodinné poradenstvo – je zamerané na pomoc v oblasti vytvorenia, resp. udržania si vzťahu, pomoci pri riešení krízových situácií v partnerskom (manželskom) živote, v oblasti výchovy zo strany osamelého rodiča, starostlivosti o handicapovaných a pod. Aplikuje sa pri rozvodoch, generačných problémoch, emočných problémoch (žiarlivosť), intímnych problémoch a rôznych závislostiach.,
- b) poradenstvo na úrovni školstva – je v praxi aplikované prostredníctvom špeciálnych pedagogických centier, špeciálnych pedagogických poradcov na základných a stredných školách a taktiež formou pedagogicko-psychologickej poradne. Prostredníctvom týchto inštitúcií sa poskytuje odborná poradenská pomoc deťom, mladistvým a v niektorých prípadoch aj rodičom v súvislosti s problémami, ktoré sa týkajú školského prostredia, záškoláctva, rôzneho psychického a fyzického handicapu a pod. Pri poradenskej práci v oblasti školstva je potrebné spolupráca viacerých odborníkov ako napr. špeciálneho pedagóga, psychológa, sociálneho pracovníka atď.,
- c) poradenstvo v zdravotníctve – je poskytované v rôznych oblastiach prostredníctvom poradenských ambulancií a centier podľa druhu zdravotného problému, napr. alergologická poradňa, centrá asistovanej reprodukcie, poradne pre drogovovo závislých a pod., kde sa klientom poskytuje informatívna a psychologická pomoc, aby ľahšie zvládali svoje ochorenie, vedeli s ním bojovať a vysporiadať sa s nástrahami, ktoré sú s ním spojené.,
- d) občianske poradenstvo – je zamerané na pomoc ľuďom, ktorí sa dostali do osobnej alebo sociálnej krízy prostredníctvom občianskych poradní. Tieto poradne poskytujú pomoc zdarma. Prostredníctvom nich sa sprostredkovávajú rôzne rady, informácie a pomoc. Nejedná sa o pomoc špeciálnym typom klientov, ale každému, kto pomoc potrebuje v seberealizácii, osobnej a sociálnej integrácii.,

- e) internetové poradenstvo – predstavuje formu neosobného poradenstva prostredníctvom názorov a rád zo strany odborníkov. So zvyšujúcim sa rozmachom a vplyvom internetu začalo internetové poradenstvo nadobúdať na obľúbenosti. Táto forma odborného poradenstva má svoje pozitíva a negatíva. Najväčším prínosom je zaručenie anonymity. Ohrozenie je predstavované zo strany technických problémov, úniku informácií, stratou súkromia a pod. (Procházka a kol., 2014).

1.2.2 Základné prístupy poradenstva

Procházka a kol. (2014) vo svojej publikácii „Teorie a praxe poradenské psychologie“ definuje nasledovné základné prístupy poradenského procesu:

- a) psychoanalytický (Freudovský) prístup – sa zakladá na princípe kauzality, t. z. minulosť človeka má dopad na jeho aktuálne správanie sa Sociálny poradca v tomto prípade vystupuje ako obraz všetkého, čo klient do poradenského procesu priniesol. Zväčša sa pracuje s fantáziou, snami, napätím, úzkosťou a pod. Psychoanalýza podľa Freuda vychádza z nasledovných princípov:
- libida,
 - spontánnych impulzov, ktoré výrazne ovplyvňujú chovanie človeka,
 - prvých piatich rokov života človeka.,
- b) individuálna psychologická koncepcia A. Adlera – sa vyznačuje tým, že základom formovania osobnosti človeka je jeho vývoj. Zdôrazňuje dôležitosť pocitu menejcennosti, ktorý je potrebné vedieť zvládať (pracovať s ním), aby neprerástol do komplexu menejcennosti a prípadne aj ďalších neurotických problémov. Uvedomovanie si pocitu menejcennosti prebúdzá v človeku snahu niečo dosiahnuť, mať istú moc a cit byť spoločenský.,
- c) behaviorálny prístup – vychádza z toho, že chovanie človeka je podmienené tým, čo sa počas svojho života naučil. Prostredníctvom funkčnej analýzy sledujeme hlavne problémové správanie a jeho ziskovosť, t. z. ak istý druh správania prináša človeku úspech a zisk, je podmienené, že sa bude opakovať. Dôležité je vedieť sa učiť. V prípade behaviorálneho prístupu sa stretávame s týmito druhmi učenia:
- operačným – spočíva v učení sa novým zmenám, ktoré sú usporiadané do vopred stanovených a načasovaných sekvencií,

- imitačným – predstavuje učenie spočívajúce v učení sa modelovému správaniu sa (napodobňovaní),
 - kognitívnym – spočíva v učení sa nových inštrukcií, ktoré smerujú k zmene,
 - emocionálnym – jedná sa o podmienené učenie, pri ktorom sa negatívne emócie nahrádzajú tými pozitívnymi,
 - sociálnym – spočíva v učení od iných ľudí novým schopnostiam, zvykom a postojom,
- d) **experienciálny prístup** – vníma človeka ako aktívnu ľudskú bytosť, ktorá dokáže vnímať svoje možnosti a schopnosti za účelom ich aktívneho využívania vo svoj prospech. Tento prístup zahŕňa všetky situácie, ktoré smerujú k efektívnejšiemu fungovaniu jedinca, jeho lepšej psychologickú zrelosti a realizácii jeho potenciálov. Poradca má v tomto prípade s klientom vytvorený emocionálny vzťah.,
- e) **Gestalt prístup** – sa zameriava predovšetkým na vnútornú stimuláciu aktivity jedinca, t. z. uvedomenie si svojho „emocionálneho ja“ a osobnostného rastu s vnímaním minulosti a budúcnosti.,
- f) **racionálno-emočný prístup** – považuje myslenie za iracionálne, ktoré vychádza zo zlých predpokladov a vedie k vnútornému boju a emocionálnemu napätiu. Poradenský proces má napomôcť klientovi v tom, aby sa zbavil svojich nereálnych predstáv a názorov za pomoci didaktických a presvedčovacích schopností. Cieľom je utužiť logické uvažovanie človeka.,
- g) **prístup transakčnej analýzy** – využíva bázu racionality, ktorá je namierená na skúmanie, analýzu a pochopenie správania človeka za účelom objasnenia komunikačných vzorcov, rozvíjania sebavedomia a pocitu zodpovednosti sa seba samého.,
- h) **systemický prístup** – je založený na rôznych systémoch, kde sa problém (konflikt) odohráva. Cieľom tohto prístupu je hľadanie príčin, ich súvislostí s cieľom zistiť akou mierou sa podieľajú na danom probléme, ich vzťahovosť a závislosť. Prístup zdôrazňuje potrebu otvorenosti a ochoty podstúpiť isté nevyhnutné zmeny.,
- i) **naratívny prístup** – spočíva v odhalení a vyrozprávaní životného príbehu so zámerom odhaliť jeho význam a odstrániť presvedčenia, ktoré boli mylné a zabraňovali klientovi v jeho pozitívnej realizácii a hľadaní novej osobnej identity,

- j) eklekticko-integratívny prístup - má za úlohu pri poradenskej práci s klientom sa čo najdokonalejšie prispôbiť klientovi a jeho problémom. Pojednáva tiež o možnosti prepojenia viacerých prístupov v rámci jedného poradenského procesu. V praxi sa opiera o:
- existenciu rôznych účinných faktorov v rôznych prístupoch,
 - existenciu rôznych faktorov, ktoré sa svojou účinnosťou na špecifické problémy odlišujú,
 - rôznorodosť prístupov a ich účinných faktorov môže mať niekoľko rôznych variácií postupov a ciest, ktoré de facto vedú k rovnakému výsledku (Procházka a kol., 2014).

1.2.3 Oblasti sociálno-právneho poradenstva

V oblasti sociálno-právneho poradenstva sa pomoc a poradenstvo všeobecne rozlišujú do nasledovných typov, v závislosti od typu pomoci, ktorú je potrebné poskytnúť na:

- a) pomoc v oblasti sprostredkovania informácií – zväčša sa stretávame s pomocou kedy je potrebné človeka usmerniť v administratívnej činnosti (aký formulár je potrebný, ako ho vyplniť, čo je potrebné doložiť k žiadosti, ako to vybaviť, kde získať ďalšie doplňujúce informácie) na úradoch práce, sociálnej poisťovne, zdravotných poisťovniach a pod.,
- b) pomoc v oblasti poradenstva – poskytovanie odborných rád (právnych, psychologických, komunikačných, sociálnych a pod.) na riešenie problémovej situácie,
- c) pomoc v oblasti vzdelávania – poskytnúť možnosti a cestu na zlepšenie úrovne vzdelania, ktorá by zaistila zlepšenie sociálnej situácie (životnej úrovne) a z toho odvodených problémov,
- d) pomoc prostredníctvom psychologického poradenstva – využíva sa v prípadoch, kedy sa jedná o problém v manželskom spolunažívaní, problémovom správaní detí (záškoláctvo, delikvencia, problém vysporiadania sa s rozchodom rodičov a i.), starostlivosti sa o znevýhodneného rodinného príslušníka, sociálneho uplatnenia sa po skončení výkonu trestu a pod. Základom je umožniť druhému, aby pochopil svoj

problém, zistil kde konkrétne robí daný človek chybu, nájsť riešenie a správne rozhodnutie pre uľahčenie a vyriešenie situácie (problému).

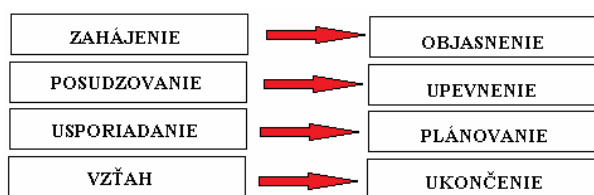
- e) pomoc spočívajúca v priamej intervencii (akcii) – je typická tým, že sociálny pracovník (poradca) zariadi a poskytne človeku v núdzi priamu pomoc, ktorá zaisťuje napr. zabezpečenie bývania, jedla, finančnú výpomoc, administratívne činnosti na úradoch a pod.,
- f) pomoc v zmene systému – jedná sa o riešenie problémov, ktoré ľuďom vyvoláva samotný systém sociálnej starostlivosti, t. z. riešenie organizačných zmien, legislatívnych a pod. (Matoušek a kol., 2003).

Osoby, ktoré sa zaoberajú pomocou iným najlepšie vedia, že ich prax je forma ich celoživotného vzdelávania, nehľadiac na to, že samozrejme potrebujú mať dostatočné znalosti a predpoklady pre jej vykonávanie. Odborníci sa snažia presne zadefinovať a charakterizovať základné modely pomoci a prístupu spolu so zásadami, ktoré je potrebné dodržiavať v oblasti sociálno-právneho poradenstva (s dôrazom na dodržiavanie Etického kódexu). Sociálny pracovník (poradca) si musí v prvom rade uvedomiť hodnoty, z ktorých sa odvíja jeho správanie a filozofická podpora, ktorú sprostredkováva človeku pri prvom kontakte. Najznámejší je trojstupňový model Carkhuffa, R. R. (vychádza z myšlienok Rogersa, C.), podľa ktorého sa poskytuje pomoc na úrovni:

1. Vyšetovania.
2. Porozumenia.
3. Konania.

Podstatou tohto modelu je naučiť človeka ako žiť. V plnom význame slova učiť, postavil poradenstvo na túto úroveň. Utvrďuje sa v tom, že najlepšou cestou, ako riešiť problémy je pomáhať ľuďom tak, aby sa priamo a systematicky učili ako žiť, pracovať, vzdelávať sa, dosiahnuť spoločenské úspechy a vytvárať dobré vzťahy s ostatnými v spoločnosti. Jeho model bol neskôr Brammerom (1973) rozšírený do ôsmich štádií (vid' Obr. 4) (Matoušek a kol., 2003).

Obr. 2 Model ôsmych štádií poradenstva



Zdroj: BRAMMER, L. M. 1973. *The Helping Relationship*. Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall.

1.3 PRÁVNÝ RÁMEC SOCIÁLNEHO PORADENSTVA A POSTAVENIA SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA

V jednotlivých častiach predkladanej práce sa čitateľ dozvie o význame sociálneho poradenstva (viď podkapitola 1.1) a podstate práce, významu, postavenia a kompetencií sociálneho (kolízneho) pracovníka (viď podkapitola 1.6 a 3.2). Podstatou tejto časti je objasniť základný legislatívny rámec, ktorý o tejto problematike v Českej republike pojednáva, resp. ich upravuje a dotýka sa predmetnej veci sociálno-právnej ochrany. Konkrétne máme na mysli nasledovné zákony:

- a) Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálno-právnej ochrane detí,
- b) Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálnych službách,
- c) Zákon č. 312/2002 Sb. o úradníkoch uzemných samosprávnych celkov,
- d) Zákon č. 40/2009 Sb., Trestní zákonník,
- e) Zákon č. 20/2006 Sb. o soudnictví ve věcech mládeže,
- f) Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákonník,
- g) Zákon č. 582/1991 Sb. o organizaci provádění sociálního zabezpečení,
- h) Zákon č. 104/1991 Sb., Úmluva o právech dítěte,
- i) Zákon č. 401/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí,
- j) Zákon č. 109/2002 Sb. o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních,
- k) Zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád,
- l) Zákon č. 141/1961 Sb. - Trestní řád,
- m) Novela zákona o sociálno-právnej ochrane dieťaťa č. 134/2006 Sb.,

Vyhláška č. 512/2002 Sb. o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků a iné.

1.4 ZÁKLADNÉ PRINCÍPY KRÍZOVEJ INTERVENCIE

V prípade krízovej intervencie sa jedná špecializovanú pomoc osobám, ktoré sa ocitli v kríze, predovšetkým na úrovni rodiny, sociálnej intervencie a psychofarmakologickej intervencie. Od psychoterapie sa odlišuje tým, že celkový proces nie je časovo zdĺhavý a je zameraný na riešenie toho najdôležitejšieho problému na biopsychosociálnej úrovni, občas aj za prítomnosti rodinných príslušníkov. Už samotné slovo intervencia naznačuje, že sa jedná o priamy zásah v priebehu krízy, ktorý sa snaží minimalizovať negatívny dopad krízovej situácie na človeka. V tomto procese je potrebné objaviť a posilniť jeho schopnosť vyrovnáť sa so záťažou, zdôrazniť jeho adaptáciu, ktorá má posilniť osobnostný rast, rozvoj, integritu s cieľom zabrániť deštruktívnemu (negatívnemu) riešeniu krízy. Má za úlohu zlepšiť komunikáciu, sebadôveru, prezentovanie emócií a umožniť odhalenie podstaty krízy. V prípadoch krízovej intervencie je dôležité vyhýbať sa moralizovaniu, poučovaniu a posudzovaniu klienta (Matoušek a kol., 2003).

1.4.1 Princípy krízovej intervencie

Jedným z prioritných princípov krízovej intervencie je riešiť krízovú situáciu okamžite, t. z. bezodkladne, k čomu dopomáhajú aj linky dôvery a krízových centier dostupných nonstop. Medzi ďalšie princípy patria:

- prístupnosť (ľahká dostupnosť) – budovanie siete krízových centier, ich zviditeľňovanie v spoločnosti,
- kontinuitnosť – je vhodné, aby klient dokázal vyriešiť svoj problém za pomoci jedného človeka, t. z. aby nemusel „chodiť od dverí k dverám“ a opätovne rozoberať svoju nepríjemnú situáciu s ďalšími ľuďmi. Niekedy je to však nevyhnutné. Na zreteli by mala byť snaha o čo možno najkontinuitnejšiu spoluprácu, aby sa predišlo prehľbovaniu krízy, zvlášť tých, ktoré sú traumatické.,
- stanovenie minimálnych cieľov – krízová intervencia, ako sme si uviedli nerieši všetky problémy, len tie najakútnejšie. Skôr sa jedná o podporu klienta, aby sám

vedel riešiť a čeliť problémom s ktorými sa stretáva. Stretávame sa s názorom, že o kvalitnej krízovej intervencii môžeme hovoriť vtedy, ak končí tam, kde sa klient dostane do bodu, kedy je schopný prežívať a vnímať svoju situáciu a v rámci odbornej pomoci hľadať riešenie, prípadne ďalšiu pomoc inej odbornosti.,

- prevenciu zhoršenia situácie – je nevyhnutné, aby sociálny pracovník (poradca) disponoval schopnosťami, na základe ktorých by vedel spozorovať ohrozujúce signály v prípade agresívneho (autoagresívneho) správania sa.,
- akceptácia vzťahov klienta – je dôležitou súčasťou krízovej intervencie. Vďaka pochopeniu vzťahov rodinných, pracovných a spoločenských je možné aktívnejšie a presnejšie riešiť problém a eliminovať riziko plochého, povrchného, neadekvátneho a nefunkčného zásahu. Vzťahy vo výsledku vo vysokej miere ovplyvňujú riešenie, resp. prehĺbovanie sa problému.,
- aktívna (direktívna) pomoc - jedná sa o priamu pomoc. Direktívny prístup je opodstatnený vtedy, ak sociálny pracovník (poradca) aktívne a bezpodmienečne využíva svoje kompetencie (znanosti) a zabraňuje tým ohrozeniu svojho klienta. Nepripúšťa sa možnosť manipulácie s klientom. Rovnako je neprípustné, aby sa sociálny pracovník nechal ovplyvniť klientom do takej miery, aby sa dostal do situácie bezmocnosti a bezradnosti. Je dôležité akceptovať postoje klienta s ohľadom na odborné presvedčenie a prípadne mu vyjsť v ústrety. Nie je to však pravidlom.,
- atraktívne a prijateľné prostredie – pri pomoci klientovi sa pri procese krízovej intervencie hľadajú všetky dostupné možnosti riešenia jeho problémov s ohľadom na ohrozenie jeho existencie a osobnosti. Je nevyhnutné, aby sociálny pracovník poznal dostatočne právny rámec možností pomoci. Využívanie medikamentózneho liečby, hospitalizácie, prípadne kontaktu s represívnymi zložkami štátnej moci sú poslednou alternatívou pomoci klientovi v jeho ťažkom období (Matoušek a kol., 2003).

1.4.2 Proces krízovej intervencie

Krízová intervencia je náročný proces porozumenia a pomoci klientovi. Je vhodné venovať pozornosť v týchto častiach jeho priebehu:

- včasná redukcia ohrozenia – v tejto etape je najdôležitejší prvý úsudok a vnímanie varovných signálov (napr. intoxikácia, somatické obtiaže, zranenia, psychotické stavy atď.). Význam krízových pracovísk je opodstatnený hlavne v prípadoch kedy je nejasné o akú krízu sa jedná a ich bezpečné prostredie slúži na to, aby sa správanie klienta vyjasnilo a bolo možné aplikovať prostriedky pre jej odstránenie (vyriešenie). Sociálny pracovník sa v tejto fáze musí zaoberať aj analýzou a skúmaním, či niekto iný, okrem klienta, nemôže byť touto krízou zasiahnutý. Väčšinou sa v praxi jedná o prípady domáceho násillia, agresívneho (psychosomatického) správania detí a pod. ,
- prvotný odhad situácie a jej následné posúdenie – na odhalenie stavu klienta sa pozornosť pracovníka obracia na schopnosť klienta komunikovať, vnímať a orientovať sa v reálnom priestore, ako gestikuluje a pod. Snaha spočíva v odhalení stresových prejavov a skúmaní čo krízu zapríčinilo, čo ju vyhrotilo, kedy a ako dospel klient k tomu, aby vyhľadal pomoc a pod. Vhodné je skúmať či už niečo klient podnikol, čo sa mu v riešení jeho krízy osvedčilo alebo nie a prostredníctvom psychiatrickej anamnézy získať nevyhnutne kľúčové informácie.,
- stanovenie hypotéz – sa odvíja od získaných informácií poskytnutých zo strany klienta a odhadu situácie zo strany odborníka. Formuluje sa hypotéza o tom ako kríza vznikla, ako prebiehala a taktiež aj možné prognózy do budúcnosti. Zohľadniť sa musí aj to, či je klient na správnom mieste a je mu poskytnutá adekvátna pomoc, v opačnom prípade by sa malo odporúčať iné odborné pracovisko. Rovnako sa do hypotézy zapracováva aj to, ako klient využíva svoje schopnosti pri riešení krízy a ako vníma prostriedky podpory.,
- intervencia – znamená nájdenie spoločnej cesty v komunikácii, porozumeniu si pri riešení a odhaľovaní krízy. Podpora je prvoradá. Je dôležité, aby klient vycítil a videl jasnú podporu v tom, že pracovník chápe jeho správanie, vníma ho ako obvyklé v krízových situáciách a snaží sa ho pozitívne podporiť v tom, že kríza môže vyvrcholiť s pozitívnym následkom zmeny (Matoušek a kol., 2003).

Proces krízovej intervencie zahŕňa aj fyzický kontakt s klientom, ktorý slúži ako nástroj podpory, ukludnenia a rešpektovania klienta. Avšak musí byť vhodný a adekvátny, čo je predmetom odborných školení. Nie je vhodné ho využívať v každom prípade riešenia krízovej situácie. Miesto fyzického kontaktu je dôležité kľudné a uvoľnené jednanie, vysvetlenie každého jedného kroku pracovníka, objasnenie toho prečo to pracovník urobil

a pod. Pri završení procesu krízovej intervencie je vhodné prejavíť záujem o jeho budúcnosť a utvrdenie sa o tom, že klient chápe a vníma možnosti, ktoré môže využiť, ak sa prípadne kríza zopakuje. Kontrola a záujem o klienta aj po ukončení procesu krízovej intervencie má pozitívny účinok nielen na bývalého klienta, ale aj na pracovníka a môže úspešne eliminovať syndróm vyhorenia (Matoušek a kol., 2003).

1.5 METÓDY PORADENSKEJ PRÁCE S KLIENTOM

Pri sociálnej práci je žiaduce, aby každý sociálny pracovník a odborný poradca ovládal základné metódy poradenskej práce s klientom. Jednotlivé metódy poradenskej práce má niekoľko spoločných faktorov. Konkrétne sa podľa Kratochvíla (2006) jedná o:

- vzťah medzi klientom a poradcom,
- výklad problému,
- uvoľnenie emócií,
- konfrontácia s problémom,
- posilnenie klienta (Kratochvíl, 2006 In Procházka a kol., 2014).

Gabura et. al. (1995) definuje nasledovné základné metódy poradenskej práce:

- a) práca s informáciami – veľké množstvo ľudí sa obracia na poradcu v prípadoch, kedy nemá dostatok informácií na riešenie svojho problému a potrebuje si ich rozšíriť hlavne o tie kľúčové, ktoré môžu významným spôsobom ovplyvniť (vyriešiť) ich problémovú situáciu. Dôležité je, aby sa klient dopracoval ku konkrétnym informáciám, ktoré sa týkajú priamo jeho situácie a nezahŕňali ho prebytočnými informáciami, ktoré by mohli jeho situáciu iba zhoršiť.,
- b) delegovanie – patrí medzi ďalšie nevyhnutné metódy poradenstva. V tomto prípade sa jedná o zváženie a posúdenie situácie klienta a usmernenie ho na odborníka (špecialistu), ktorý jeho situáciu dokáže riešiť na odbornejšej úrovni. Dôležité je, aby si poradcovia pri práci s klientom uvedomovali svoju sebareflexiu a v prípadoch, ktoré sú mimo ich kompetencií (odbornosti) neváhali kontaktovať odborníka.,
- c) objasnenie – je metóda porozumenia a vyjasnenia problému klienta. Poradca dokáže prostredníctvom objasňovania zistiť viacero informácií a skutočností, ktoré

si klient ani neuvedomuje, resp. ich neprezentuje. Je dôležité, aby bol postoj poradcu ku klientovi v procese objasňovania prispôsobivý a vľúdny, aby klienta nevystrašil a neodradil od ďalšej spolupráce. Cieľom je, aby klient vedel sám zhodnotiť podstatu svojho problému.,

- d) ventilácia – je tzv. „prirodzenou“ súčasťou poradenského procesu. Niektorí klienti vyhľadávajú poradenskú činnosť z dôvodu potreby vyrozprávania sa a uvoľnenia napätia. Až neskôr uvažujú o pomoci v riešení ich problému. Zo strany poradcu je potrebné vytvoriť bezpečné a dôverné prostredie bez obavy z možnosti moralizovania, posudzovania a priestoru pre konštruktívnu poradenskú prácu.,
- e) podpora a povzbudenie – je kľúčovou metódou poradenstva. Je využiteľná v akejkol'vek etape poradenského procesu na zabránenie úniku klienta od snahy riešiť svoju krízovú situáciu. Ak má klient pocit istoty a podpory, je otvorenejší a prístupnejší riešeniam ponúkaným zo strany poradcu (odborníka),
- f) interpretácia – predstavuje dynamickú metódu, ktorú poradca aplikuje v prípadoch, keď potrebuje doplniť chýbajúce súvislosti klientovho problému. Kľúčové v prípade tejto metódy je jej načasovanie a pochopenie zo strany klienta. Na jej aplikáciu v praxi by mal poradca disponovať dostatočným množstvom informácií a vierou v to, že klient to dokáže pochopiť a ďalej s tým pracovať.,
- g) tréning – je typický pri kognitívno-behaviorálnom prístupe. Jedná sa o formu nácviku, opakovania a učenia sa. Využíva sa pri konkrétnych situáciách zvládania strachu, stresu, fóbii, nácviku komunikácie, asertivity a pod.,
- h) relaxačné techniky – sú metódou zameranou na uvoľnenie napätia daného klienta či už sa jedná o psychické alebo telesné napätie. Úlohou poradcu je klienta naučiť konkrétne cvičenia a naučiť ho ako ich využívať vo svojom živote. Kľúčovým relaxačným cvičením je nácvik správneho dýchania, formy progresívnej relaxácie, podmienenej relaxácie či diferencovanej relaxácie. ,
- i) konfrontácia – je metódou upozorňovania klienta na rozpory v jeho tvrdeniach. Väčšinou sa využíva pri rodinnom a skupinovom poradenstve, kde je nevyhnutné pre vyriešenie problému získať pohľad a názory od ostatných zainteresovaných v danom probléme. Poradca v tomto prípade pôsobí ako „sudca“, ktorý má zhodnotiť a rozhodnúť.,
- j) reflexia – je dôležitá pri komunikácii s klientom nakoľko poradca preformuluje to čo klient hovorí, tak, aby stimuloval jeho pohľad na problém a situáciu. Výsledkom

interpretácie je schopnosť klienta lepšie vyjadrovať svoje pocity, názory, myšlienky a taktiež emočne vnímať celý priebeh poradenského procesu.,

- k) modelové situácie – sa uplatňujú na nácvik situácií, s ktorými sa klient stretáva v bežnom živote. Bežne nachádza uplatnenie v individuálnom poradenstve, taktiež aj párovom (rodinnom) a skupinovom poradenstve. Väčšinou sa s poradcom nacvičuje situácia, ktorú klient považuje za problémovú vo svojom živote. V praxi sa však teší väčšiemu úspechu v oblasti personalistiky a psychológie.,
- l) hranie rolí – predstavuje metódu, ktorá umožňuje zastávať rolu priamo zo života klienta, resp. rolu hypotetickú, ktorá by sa mohla v budúcnosti odohrať. Obvykle klient zastáva sám seba, ale v pokročilom štádiu poradenstva sa úloha mení a zastáva aj cudzie role, čím emočne viac prežíva nové poznatky a dojmy čo priaznivo pôsobí na možnosti riešenia situácií.,
- m) rozvoj spôsobov zvládania záťaže – poradca túto metódu využíva pri klientoch, ktorí sú nadmerne vystavení stresu a záťaži. Jedná sa o prístupné mechanizmy, ktoré je možné vnímať, je možné ich rozvíjať a aplikovať aj v osobnom živote. Konkrétne sa tieto mechanizmy týkajú hovorových tém súvisiacich so schopnosťou zdieľať pocity, mať kontakt s pocitom a telom, vnímaním vlastných potrieb, využívaním skúseností, aktívne zapájanie rituálov, brainstorming a pod. (Procházka a kol., 2014).

1.6 ZÁKLADNÉ KOMPETENCIE SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA (OSPOD)

S definovaním pojmu „kompetencia“ sa zaoberá množstvo autorov, avšak ich názory na to, čo vlastne tento pojem zahŕňa sa rôznia. Podľa Kubeša a kol. (2004) má tento termín tieto základné významy:

- a) právomoc – v tomto význame sú zvyčajne kompetencie pridelené od nadriadenej osobnosti (vedúceho pracovníka, inštitúcie), čím pomenúvajú škálu pôsobnosti, oprávnení a pod. Takto vnímané kompetencie môžu byť rovnakým spôsobom odobraté ako priznané.,
- b) schopnosť – kompetencie vnímame na základe odborných predpokladov, kvalifikácie, schopností robiť niečo, na čo máme predpoklady.

Kompetencie, tak ako sme si ich zadefinovali sú ovplyvnené súborom objektívnych a subjektívnych faktorov, ktoré vplyvajú na ich priame využitie v praxi. Bedrnová a kol. (2007) ich definujú nasledovne:

a) objektívne faktory:

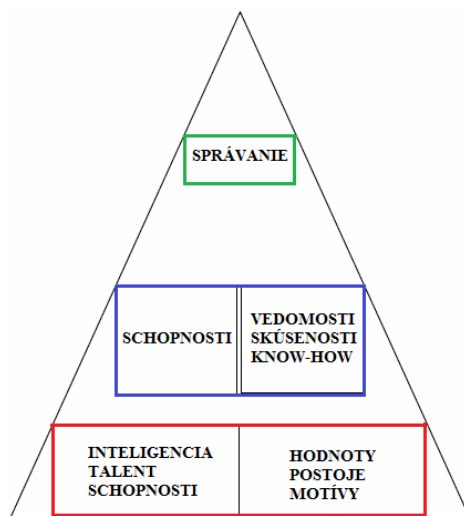
- personálny manažment,
- sociálna klíma v pracovnom prostredí,
- hodnotenie a motivácia zamestnancov,
- pracovné zaradenie,
- spôsoby a štýl organizovania a riadenia práce,

b) subjektívne faktory:

- motivačný profil – zosobňuje všetky špecifické osobnostné charakteristiky daného jedinca s dôrazom na čínorodosť, efektívnosť, skupinovú prácu a stotožnenie sa s organizáciou,
- osobnostné predpoklady a charakteristiky – ak vlastnosti jedinca korešpondujú s očakávaniami a nárokmi práce, predstavuje to veľký benefit pre formovanie osobnostného profilu zamestnanca. Nevýhodou je ak sa stretávame s neprimeranou sebadôverou, úzkosťou a i., ktoré negatívne ovplyvňujú osobnostný profil jedinca pre uplatnenie sa v danej organizácii.,
- priebežné zvládanie profesionálnej záťaže a pozície – je charakteristické pracovným hodnotením, od ktorého sa očakáva, že bude prevažne iba pozitívne, nakoľko je vhodné, aby zamestnanec spĺňa pracovné nároky, očakávania a bol perspektívny v oblasti naplňovania cieľov organizácie a profesionálneho postupu.

Kompetencie sú úzko spojené s pracovnými návykmi a spôsobilosťou. Prečo? Ak zamestnanec nemá vhodné pracovné návyky a spôsobilosť, jeho kompetencie sa znižujú v súlade s jeho schopnosťami a ochranou záujmov spoločnosti. Pracovná spôsobilosť je veľmi dôležitá pri určovaní kompetencií a vo výraznej miere ovplyvňuje výkonnosť človeka. Jedná sa o súbor odborných, morálnych a zdravotných schopností (Bakošová, 2005). Hierarchický model štruktúry kompetencií môžeme vidieť na nasledujúcom obrázku.

Obr. 3 Hierarchický model štruktúry kompetencií



Zdroj: KUBEŠ, M. – SPILLEROVÁ, D. – KURNICKÝ, R. 2004. *Manažerské kompetence. Způsobilosti výjimečných manažerů*. 1. vydanie. Praha: Grada, 2004. s. 28. ISBN 80-247-0698-9.

Sociálny pracovník je osoba, nanajvýš kompetentná v oblasti sociálnej práce, ktorá sa zameriava hlavne na pomoc deťom, seniorom, sociálne a zdravotne znevýhodneným občanom, ich rodinám a príbuzným. Hovoríme o človeku, ktorý musí mať dostatočné kompetencie (vymedzené zákonom daného štátu), motiváciu, ochotu a odborné znalosti. V oblasti sociálno-právnej ochrany detí predstavuje sociálny pracovník formu sociálnej intervencie, kontrolnej činnosti a redukčnej činnosti, ktorá má chrániť práva a záujmy poškodených v spoločnosti. Ohrozenými sú aj samotní sociálni pracovníci, ktorí sú pri vykonávaní svojej práce vystavení viacerým namáhavým faktorom, obzvlášť vhodné je zdôrazniť psychické vypätie a stres. Práve tieto faktory podporujú syndróm profesionálneho (osobnostného) vyhorenia. Z tohto dôvodu je dôležité, aby práca sociálnych pracovníkov bola kontrolovaná, napr. formou supervízie (Petrášová, 2011). Pri svojej práci sa zaoberajú aj prevenciou, pri ktorej využívajú rôzne metódy, návody, pravidlá a príkazy, ktoré sú smerodajné ako naučiť konkrétneho klienta vhodnému správaniu, prístupu. Jedná sa konkrétne o poradenstvo, sociálnu terapiu a rehabilitáciu (Paulík In Mičák, 2005).

Sociálna práca je chápaná ako spoločenskovedná a praktická činnosť zameraná na odhaľovanie, vysvetľovanie, elimináciu, zmierňovanie a hlavne riešenie problémov v sociálnej oblasti, ako napr. delikventné správanie mladistvých, záškoláctvo, zanedbaná výchova, týranie a pod. (Matoušek a kol., 2003). Vyplývajúci z § 106 zákona č. 108/2006 Sb., je práca sociálneho pracovníka vnímaná ako sociálne šetrenie, spracovávanie sociálnej

agendy a riešenie sociálno-právnych problémov v inštitúciách, ktoré poskytujú sociálnu starostlivosť, poradenstvo, prevenciu, krízovú pomoc a rehabilitáciu. V oblasti sociálno-právnej ochrany detí je práca sociálnych pracovníkov povedzme „nevďačnou“. Dôvodom je vo väčšine prípadov negatívna reklama a medializácia. Zväčša sa to týka domáceho násillia, sanácie rodiny, zanedbávania starostlivosti o dieťa, rozvodové konanie a pod. (Petrášová, 2011).

Sociálny pracovník ako zamestnanec OSPOD má v rámci svojich kompetencií vykonávať nasledovné činnosti (viď Obr. 4):

a) prevenciu:

- skúmať, sledovať a analyzovať negatívne činnosti a okolnosti, ktoré vplývajú na dieťa,
- aplikovať činnosti zamerané na elimináciu pôsobenia negatívnych faktorov na dieťa,

b) poradenstvo:

- zameraná na pomoc rodičom pri výchove a riešení problémov s dieťaťom,
- pomoc rodičom v oblasti výchovy, vzdelávania a starostlivosti o zdravotne postihnuté deti,
- realizovať prednášky, kurzy týkajúce sa problémov s výchovou, starostlivosťou a vzdelávaním detí,
- v oblasti pomoci ľuďom, ktorí majú záujem sa stať pestúnmi (osvojovateľmi) a ďalšie,

c) opatrenia na ochranu detí:

- návrhy súdu v oblasti ústavnej výchovy (nariadenia, zrušenia, predĺženia), rodičovskej zodpovednosti, osvojenia si dieťaťa, predbežných opatrení a pod.,
- zastáva úlohu opatrovníka a poručníka, pričom plní úlohy, ktoré priamo vyplývajú z tejto pozície v záujme dieťaťa,

d) zverovanie detí do opatery osobám, ktoré nie sú rodičia:

- rozhoduje o zverení dieťaťa do opatery inej osoby ako rodiča, ak je dieťa umiestnené v odbornej inštitúcii,

- rozhoduje o zverení dieťaťa do opatery inej osoby, ktorá chce byť pestúnom v prípadoch keď je takáto starostlivosť akútna (nevyhnutná) s dôrazom rozhodnutia rodičov a súdu,
 - prijíma súhlasy rodičov k osvojeniu dieťaťa,
 - kontroluje a pozorne sleduje vývoj dieťaťa, ktoré je v cudzej starostlivosti,
 - vyhľadáva deti, ktoré je potrebné uložiť do pestúnskej starostlivosti, rovnako aj vhodné osoby, ktoré sa môžu stať pestúnmi a spracováva príslušnú dokumentáciu,
- e) ústavná a ochranná výchova detí a mladistvých:
- podáva súdu návrh na výkon rozhodnutia, ak sa rodičia (pestúni) danému rozhodnutiu súdu nepodrobia,
 - na základe súdneho rozhodnutia zaisťuje termín a miesto prijatia dieťaťa do ústavnej výchovy s pomocou (alebo splnomocnením) rodičov,
 - vykonáva kontrolné návštevy v ústave a v domácom prostredí za prítomnosti rodičov,
 - pomáha rodičom v zabezpečení podmienok vhodných na návrat dieťaťa,
 - kontroluje dodržiavanie práv dieťaťa bez ohľadu na to, kde sa dieťa nachádza,
 - schvaľuje deťom ich pobyt (návštevu) v domácom prostredí,
- f) starostlivosť o problematické deti a ďalšie činnosti vymedzené zákonom:
- pomáha deťom s problémovým správaním, ktoré majú tendenciu k trestnej činnosti,
 - kooperatívne pôsobí v spolupráci s úradmi práce,
 - poskytuje rady a usmerňuje činnosť starostlivosti o problémové (delikventné) deti a pod. (Zákon č. 359/1999 Sb., online).

Podľa ustanovení Zákona č. 108/2006 Sb. sú kompetencie sociálneho pracovníka dané nasledovne:

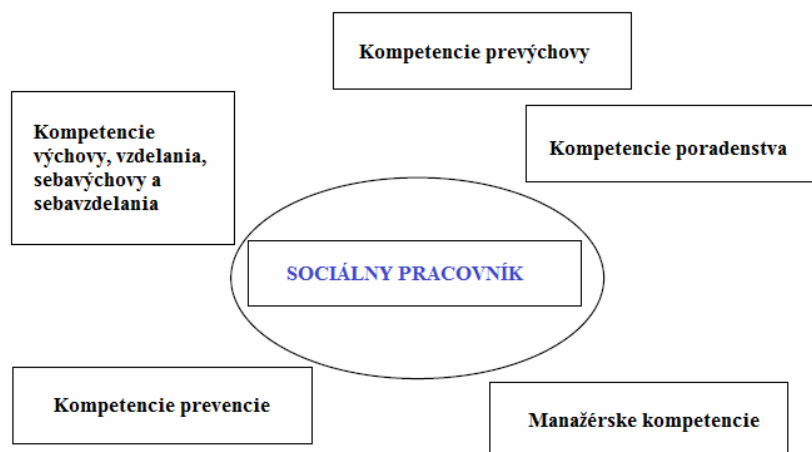
- a) byť spôsobilý na právne úkony,
- b) bezúhonný,
- c) zdravotne spôsobilý,
- d) odborne spôsobilý.

Z pohľadu odborníkov uvádzame nasledovné členenie kompetencií sociálnych pracovníkov:

- a) odborne rásť,

- b) aktívne prispievať k práci organizácie,
- c) zasahovať, kontrolovať a poskytovať primerané a odborné služby,
- d) podporovať a pomáhať k sebestačnosti,
- e) orientovať a plánovať postup (Havrdová, 1999).

Obr. 4 Kompetencie sociálneho pracovníka



Zdroj: BAKOŠOVÁ, Z. 2005. Sociálny pedagóg a jeho kompetencie. In: *Pedagogická revue*. Roč. 57. s. 25

Matoušek a kol. (2003) ku kompetenciám a skúsenostiam sociálnych pracovníkov dodáva, že dôležitou a nevyhnutnou súčasťou sú komunikačné schopnosti, dôveryhodnosť, diskretnosť, spoľahlivosť, asertivita, porozumenie, inteligencia (sociálna a emočná), príťažlivosť a fyzická zdatnosť. Nevyhnutnosťou je, aby sociálny pracovník dosiahol vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa a vedel:

- a) kriticky uvažovať,
- b) aplikovať teoretické východiská do praxe,
- c) dodržiavať základné etické princípy sociálnych pracovníkov prameniace v Etickom kódexe,
- d) využívať profesionálnu zručnosť a atraktivitu pri riešení aj tých najšpecifickejších a najproblematickejších prípadoch,
- e) vedieť analyzovať a ovplyvniť zásady sociálnej politiky.

1.7 VYUŽITIE SOCIÁLNEJ TERAPIE V SOCIÁLNO-PRÁVNOM PORADENSTVE

Sociálna terapia predstavuje činnosť spočívajúcu v odbornej intervencii v oblasti pomoci a dosiahnutia priamych (nepriamych) zmien v správaní sa človeka (klienta) a jeho bezprostrednom spoločenskom a sociálnom prostredí. Sociálna terapia má úzky súvis s psychoterapiou, avšak jej činnosť je zameraná na skúmanie sociálnej situácie a spoločenského fungovania klienta v spoločnosti. Psychoterapia je viazaná na hlbšie skúmanie psychiky človeka. Činnosť sociálneho pracovníka pri vykonávaní sociálnej terapie je mnohostranná. Vystupuje ako ten, ktorý má klientovi pomáhať zlepšovať jeho problémovú situáciu, ale aj ako ten, kto ho má právo kontrolovať a prípadne aj „potrestať“ formou rôznych sankcií. V praxi sa väčšinou vykonáva v prirodzenom (rodinnom) prostredí maloletého dieťaťa a podnet k prvému odbornému sedeniu v rámci terapia prichádza zo strany terapeuta. Niektoré prípady práce s klientom vyžadujú aj represívne a direktívne zásahy. Jej aplikácia v konkrétnom prípade riešenia problému klienta nevyžaduje jeho priamy súhlas. Pri vykonávaní sociálnej terapie sa využívajú nasledovné nástroje akými sú:

- sociálna diagnostika
- sociálno-terapeutický rozhovor,
- návštevy a sociálne šetrenie v domácom prostredí a okolí bezprostredne blízkom dieťaťu,
- spoluprácu s odborníkmi (lekármi, psychológom, pedagógom) a ďalšími neziskovými organizáciami,
- terapeutický vzťah,
- mediačné techniky atď. (Zakouřilová, 2014).

Sociálna terapia je zameraná na rozdiel od psychoterapie na oblasť prevencie, t. z. na vykonávanie takých aktivít, ktoré by dokázali klientovi pomôcť tak, aby dokázal predchádzať vzniku problémových situácií. Psychoterapia sa úzko zameriava na riešenie aktuálnych problémov. Pri terapii sa stretávame s „problémom“ zo strany pracovníka (terapeuta) v snahe udržať si nestrannosť, nezaujatosť a neutrálnosť. Sociálna terapia sa uplatňuje u klientov, ktorých vek by mal byť minimálne 5 rokov, nakoľko v tomto období

je možné s maloletým dieťaťom dospieť k nejakému konsenzu (dohode) a diagnostike potrebných informácií. Základným cieľom techník využívaných v sociálnej terapii je:

- dosiahnuť včasnú a efektívnu diagnostiku,
- porozumieť, pochopiť a spoznať klienta,
- vybudovať si pozitívny a zmysluplný pracovný vzťah s klientom,
- motivovať klienta k záujmu o ďalší vývoj terapie so snahou o zapájanie klientovej fantázie,
- zlepšovať komunikáciu klienta,
- odhaliť problémové oblasti zo života klienta, ktoré môžu spôsobovať komplikácie a problémy v jeho živote,
- dosiahnuť u klienta zmenu pohľadu na problém a získať nové obzory,
- vedieť definovať problém a nájsť k nemu adekvátne riešenia,
- naučiť klienta sebaopoznávať a vedieť sa sebavyjadriť,
- upevniť sociálny status klienta a vedieť spracovať emočné vypätie (Zakouřilová, 2014).

Sociálna terapia zahŕňa činnosti ako napr.:

- diagnostiku,
- prevenciu – primárnu, sekundárnu a terciálnu,
- poradenstvo,
- krízovú intervenciu,
- rehabilitáciu – sociálnu, rodinnú, voľnočasovú,
- resocializáciu,
- spoluprácu s odborníkmi a blízkymi osobami a pod. (Zakouřilová, 2014).

Vykonávanie sociálnej terapie je ovplyvňované niekoľkými faktormi, ktorých vzájomné prepojenie môže radikálnym spôsobom ovplyvniť jej podstatu a ciele. Príznačným je citát Michela Quoista, ktorý uvádza Zakouřilová (2014) vypovedajúci o tom, že ak terapeut klientovi nenačúva, nič sa nedozvie, nevytvorí s ním vzťah a neviem mu tým pádom ani pomôcť. Medzi základné faktory patria:

- osobnosť terapeuta,
- osobnosť klienta,

- priestor, v ktorom terapia prebieha,
- vzťah medzi klientom a terapeutom.

1.8 VYUŽITIE MEDIÁCIE V SOCIÁLNO-PRÁVNOM PORADENSTVE

Mediácia je metóda založená na vyjednávaní najlepších podmienok pre dosiahnutie svojho záujmu. Jedná sa o neformálny a štruktúrovaný proces riešenia konfliktov za účelom hľadania záujmov zainteresovaných strán s následným hľadaním spoločných riešení. Kľúčovou osobou v tomto procese je mediátor, ktorý je nezávislý a nezaujatý voči svojim klientom a pomáha im hľadať riešenie na báze vzájomnej spolupráce. Účastníci procesu sú tí, ktorí rozhodujú o jeho výsledku, t. j. či sa jeden druhému prispôbia, jeden voči druhému presadí svoju potrebu, dosiahnu vzájomný kompromis a pod. (Matoušek a kol., 2003).

„Cílem a výsledkem mediace je jasně formulovaná, srozumitelná a prakticky uskutečnitelná dohoda, na jejíž podobě se podílejí všichni účastníci mediačního procesu. Dohoda zahrnuje konkrétní postupy řešení, ..., má písemnou podobu, ..., může nabývat charakteru právní smlouvy“ (Matoušek a kol., 2003).

Proces mediácie by mal dodržiavať isté zásady nestrannosti, vyváženosti, neutrálnosti a nezávislosti. Práve tieto faktory zaručujú, že zainteresované subjekty vnímajú činnosť mediátora pozitívne. Mediácia je dobrovoľný proces, ktorý je menej nákladný oproti súdnym procesom, menej náročný na psychiku, časovo efektívnejší a zainteresované subjekty sa priamo podieľajú na napĺňaní svojich potrieb a záujmov. Vhodné je ju využívať v prípadoch keď si zúčastnené strany uvedomujú zodpovednosť za konflikt, sú vo vzájomnom vzťahu (sú závislé od vyriešenia spornej situácie), sú prístupné vzájomnej komunikácii a účasti na procese aj fyzicky, nie sú prioritne zástancami podmienky výhry v procese a pod. Mediátor je v tejto pozícii povinný zúčastneným stranám objasniť celý proces mediácie, jej fázy a postupy, byť zodpovedný za komunikáciu a riadenie procesu, získavať a analyzovať kľúčové informácie, definovať sporné body a sprostredkovať dohodu. Proces samotnej mediácie pozostáva z nasledujúcich fáz:

- a) príprava (nultá fáza) – snahou je získať klientov prístupných riešiť konflikt formou mediácie, určiť termín a miesto začatia procesu, sprostredkovať všetky potrebné informácie potrebné k rozhodnutiu využiť mediáciu ako formu riešenia spornej situácie a v neposlednom rade dohoda o výške odmeny, ak sa jedná o komerčnú oblasť,
- b) zahájenie (prvá fáza) – privítať účastníkov, vzájomne sa spoznať a vytvoriť pozitívnu atmosféru,
- c) načúvanie mediátora smerom k zúčastneným stranám (druhá fáza) – spočíva v počúvaní názorov a postrehov na konfliktnú situáciu zo strany každého zo zainteresovaných, snažiť sa porozumieť každej strane a pochopiť ich pohľad, vyjadriť svoj odborný názor na príčinu konfliktu,
- d) načúvania zainteresovaných strán jedna voči druhej (tretia fáza) – mediátor sa snaží o to, aby zúčastnené strany boli schopné vypočuť si jedna druhú a pochopiť konkrétny pohľad a názor na danú problematiku,
- e) hľadanie riešenia (štvrtá fáza),
- f) koncipovanie dohody (piata fáza) – mediátor pomáha účastníkom dospieť k vzájomne akceptovateľnému riešeniu, na ktorom sa dobrovoľne dohodli,
- g) uzatvorenie dohody a záver procesu (šiesta fáza) – uzatvorenie vyváženej, reálnej, konkrétnej, dosiahnuteľnej dohody, ktorá je aj časovo vymedzená (Matoušek a kol., 2003).

1.9 SANÁCIA RODÍN A PRÍPADOVÁ KONFERENCIA AKO ÚČINNÉ NÁSTROJE SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV PRI POSKYTOVANÍ SPP KLIENTOM OSPOD

Sanácia predstavuje formu podpory zo strany sociálnej práce pre ohrozené rodiny. V Českej republike je koordinovaná pod záštitou Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny. Sanácia rodiny je využívaná v prípadoch zhoršenej starostlivosti o dieťa zo strany rodičov, zhoršenia existenčnej situácie, straty bývania, zhoršené (nestabilné) vzťahy v rodine, strata jedného z rodičov a pod. Hlavným cieľom je aplikovať opatrenia, ktoré budú viesť k prevencii, predchádzaniu a eliminovaniu príčin vzniku situácií ohrozujúcich

existenciu a vývoj dieťaťa, podporu zachovania úplnosti a celistvosti rodiny. Má predchádzať tomu, aby dieťa bolo odobraté z prirodzeného prostredia zo starostlivosti rodičov a umiestnené do ústavnej výchovy. Sociálni pracovníci zaoberajúci sa sanáciou rodiny majú pomáhať rodičom v snahe zlepšiť ich životnú situáciu, prekonávať nedôverčivosť z ich strany a učiť ich ako nájsť spôsoby riešenia situácie a vzbudzovať dôveru v samého seba, svoje možnosti a schopnosti. V praxi sa v rámci využívania sanácie rodiny stretávame v prípadoch zanedbávania dieťaťa po fyzickej a výchovnej stránke, emočnej a zdravotnej konkrétne:

- zanedbávanie výživy,
- zanedbávanie ošatenia,
- bezdomovectvo,
- zanedbávanie zdravotnej starostlivosti,
- zanedbávanie vzdelávania,
- nedostatočný dohľad a ochrana dieťaťa,
- emočné zanedbávanie (Ministerstvo práce a sociálnych vecí: Sanace rodiny, online).

Proces sanácie rodiny je náročný a je potrebné vypracovať sanačný plán rodiny, ktorý musí zohľadniť a analyzovať:

- a) rizikové faktory rodiny – nezamestnanosť, finančná negramotnosť, nevzdelanosť, dieťa pochádza z dysfunkčnej rodiny, ktorej rodičia boli vychovávaný v ústavoch a nefunkčných rodinách, atď.,
- b) rizikové faktory prostredia – prostredie s vysokou mierou nezamestnanosti, kriminálne prostredie, sociálne vylúčená komunita a pod. Pri strate bývania, nie je sanácia vhodným spôsobom riešenia situácie.,
- c) aktuálnu sociálnu situáciu rodiny – stupeň vývoja dieťaťa, zdravie dieťaťa (fyzické a psychické), úroveň a kvalita vzťahov medzi rodinnými príslušníkmi, schopnosť zaistiť základné potreby pre život a vývoj dieťaťa a iné (Bechyňová a kol., 2008).

Sanácia rodiny sa zväčša týka formálnej a obsahovej stránky rodiny, pričom sa odporúča začať pracovať s formálnou stránkou rodiny. Pri formálnej stránke zistujeme nasledovné skutočnosti:

- zaistenie dokladov totožnosti dieťaťa a rodičov,
- zaistenie štátnych sociálnych dávok,

- spolupráca s kompetentnými úradmi pri zaistení zamestnania,
- zlepšovanie finančnej situácie v rodine,
- udržiavanie poriadku a hygienických návykov a iné (Bechyňová a kol., 2008).

Obsahová stránka rodiny sa sústreďuje predovšetkým na vzťahovú stránku rodiny a emočnej stability. Konkrétne sa jedná o zistenie:

- vzťahu rodičov (rodinných príslušníkov) k deťom,
- názoru rodiča na aktuálnu situáciu v rodine,
- predošlé fungovanie rodiny,
- systém odmeňovania a sankcionovania v rodine,
- priebeh bežného dňa v rodine,
- spôsoby a možnosti udržiavania poriadku v rodine a pod. (Bechyňová a kol., 2008).

Prípadová konferencia je účinný nástroj sociálnej práce OSPOD. Predstavuje činnosť zameranú na zrealizovanie plánovaného a koordinovaného stretnutia klienta (dieťaťa) a všetky kľúčové osoby, ktoré sú podporou dieťaťa. Základným cieľom je sprostredkovanie a výmena informácií, zhodnotenie problémovej situácie, návrh vhodných riešení v nadväznosti na plánovanie postupu práce, ktorý bude zaisťovať plnenie potrieb dieťaťa. Výsledkom prípadových konferencií je individuálny plán práce s dieťaťom, nakoľko „každý“ prípad je individuálny a špeciálny. Prípadová konferencia by mala byť aktuálna, objektívna, diskretná, dôverná, bezpečná, koordinovaná a efektívna. Je preto dôležité venovať jej príprave dostatočné úsilie a čas. Potrebné je predpokladať možnosti jej priebehu, ktoré je vhodné do prípravy zapracovať. Základnými krokmi pri príprave prípadovej konferencie sú:

- stanovenie dôvodu a cieľa stretnutia,
- určenie účastníkov konferencie,
- definovanie rolí,
- určenie miesta konania prípadovej konferencie,
- stanovenie štruktúry a možností priebehu,
- určenie časovej náročnosti,
- technické zabezpečenie (Ministerstvo práce a sociálnych vecí: Manuál k prípadovým konferenciám, 2011, online).

Pre zaistenie úspechu prípadovej konferencie je dôležité zaistiť, aby boli všetky kľúčové osoby (dieťa a aj zákonný zástupcovia) prítomné stretnutia s cieľom ich motivovať pre spoluprácu. Cieľ stretnutia je potrebné vypracovať a zdôvodniť za spolupráce klienta. Nevyhnutné je, aby bol pri prípadovej konferencii určený facilitátor, ktorý bude riadiť jej priebeh a pôsobiť ako dozor zaisťujúci dosiahnutie konkrétneho výsledku. Pri príprave je potrebné zmapovať situáciu klienta a určiť osoby, ktoré je potrebné prizvať k účasti pre zaistenie naplnenia riešenia situácie. Iniciátorom prípadovej konferencie je zväčša pracovník OSPOD poverený hájením práv dieťaťa a riešeniu jeho krízovej situácie. Úlohou pracovníka OSPOD je zaistiť po ukončení prípadovej konferencie priebežné vyhodnocovanie a sledovanie situácie v rámci dosahovania stanovených cieľov, sprostredkovať spätnú väzbu, komunikovať s účastníkmi stretnutia a dohliadať na pokračovanie aktívnej spolupráce. Model priebehu prípadovej konferencie by mal prebiehať v nasledovných krokoch:

- zahájenie konferencie a privítanie účastníkov,
- predstavenie účastníkov, dôvodu a cieľa stretnutia,
- objasnenie prípadu,
- zmapovanie problémovej situácie,
- návrh a analýza možných riešení,
- vytvorenie plánu riešenie situácie,
- určenie kontaktnej osoby a termínu ďalšieho stretnutia,
- zhodnotenie a vyvodenie záverov stretnutia,
- aktívna práca s rodinou – vypracovanie individuálneho plánu starostlivosti,
- spracovanie krízovej situácie a navrhovanie možností jej riešenia (Ministerstvo práce a sociálnych vecí: Manuál k prípadovým konferenciám, 2011, online).

Sociálno-právna ochrana detí zaisťovaná formou uskutočňovania prípadových konferencií má niekoľko prínosov nielen pre klienta, ale taktiež aj pre pracovníkov OSPOD. Následne si uvedieme niekoľko z nich z pohľadu klienta a pracovníka OSPOD:

- a) pracovníkov OSPOD – rýchla reakcia na problémovú situáciu, aktivizovanie nevyhnutnej pomoci, vytvorenie podpornej siete pre dieťa a rodinu, štruktúrovaná práca pre klienta, koordinovaná starostlivosť, overovanie dosahovaných cieľov a postupov ich dosahovania, znižovanie jednostrannej zodpovednosti zo strany OSPOD, eliminovanie subjektívneho hodnotenia zo strany OSOPD a pod.,

- b) klienta – povzbudenie, motivácia, pocit hodnotnosti (významu a dôležitosti), pocit bezpečia a ochrany, zlepšenie potenciálu dieťaťa a riešenie situácie atď. (Ministerstvo práce a sociálnych vecí: Manuál k prípadovým konferenciám, 2011, online).

2 CELOŽIVOTNÉ VZDELÁVANIE V SOCIÁLNEJ OBLASTI

Vzdelávanie sociálnych pracovníkov je náročný a zodpovedný proces, keďže sa jedná o odbornú starostlivosť, pomoc a styk s ľuďmi, v našom prípade s deťmi. O úrovni a kvalite vzdelávania sociálnych (kolíznych) opatrovníkov na území Českej republiky pojednáva zákon č. 312/2002 Sb., zákon č. 108/2006 Sb., vyhláška č. 512/2002 Sb. a závery z medzinárodnej konferencie z r. 1996 – 1997 konanej v Prahe. Potvrďuje, že títo pracovníci musia mať vyššie odborné, dokonca vysokoškolské vzdelanie, ktoré pozostáva z nasledovných stupňov:

- a) 1. stupeň magisterského štúdia (bakalárske štúdium) – tento stupeň vzdelávania je charakteristický získaním vzdelania pre vykonávanie všeobecnej sociálnej práce s podporou kritického myslenia a záujmom ďalšieho vzdelávania. Po získaní tohto stupňa vzdelávania je absolvent schopný vykonávať sociálnu prácu na úrovni integrácie teoretických znalostí a praktických skúseností pri špecifickej práci s klientom.,
- b) 2. stupeň magisterského štúdia – rozširuje vzdelávanie sociálneho pracovníka v oblasti riadenia sociálnych organizácií, analýze, plánovaní a realizácii koncepcií. Absolvent tohto stupňa vzdelania nadobúda schopnosti pôsobiť ako mediátor, terapeut, pedagóg sociálnej práce a pod. Rozumie sa problematike ľudských práv, diskriminácii, metódach sociálnej práce a i. Dôležité je aby získané odborné vedomosti boli adekvátne aplikované do praxe (Tomeš a kol., 1997).

Ďalšie vzdelávanie pracovníkov v sociálnych službách je vymedzená zákonom č. 108/2006 Sb., o sociálnych službách, podľa ktorého má pracovník povinnosť:

- dodatočného vzdelávania a upevňovania si znalostí a schopností,
- účasti na akreditovaných kurzoch zastrešených ministerstvom,
- účasti na odborných seminároch a stážach priamo v zariadeniach sociálnych služieb,
- účasti na odborných inštruktážach,
- samoštúdia,
- účasti na koučingoch a mentoringoch,

- účasti na rôznych školiaciach seminároch a pod. (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Vzdelávanie pracovníkov v sociálnej oblasti je upravené aj zákonom č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků. Podľa tohto zákona je dané, že pracovníci si musia prehľbovať svoju odbornú kvalifikáciu na základe vstupných a priebežných vzdelávacích kurzoch. V prípadoch pracovníkov s odbornou spôsobilosťou je toto vzdelávanie vytvárané nielen prípravou a realizáciou vzdelávania, ale aj overovaním získanej odbornosti (Zákon č. 312/2002 Sb.).

2.1 ETICKÝ KÓDEX AKO AKTÍVNA SÚČASŤ CELOŽIVOTNÉHO VZDELÁVANIA

Každá osoba, ktorá poskytuje pomoc v oblasti sociálnej práce či už sa jedná o sociálnych pracovníkov, kolíznych opatrovníkov a pod. by mala dodržiavať verejne uznávané zásady a štandardy. Tieto zásady a štandardy sú neoddeliteľnou súčasťou „Etického kódexu“, ktorý bol prijatý v roku 2004 Valným zhromaždením Medzinárodnej federácie sociálnych pracovníkov v Adelaide. Etický kódex nahradil pôvodné normy a štandardy, ktoré boli prijaté v roku 1994 na Srí Lanke, z ktorých vychádza aj pôvodný Etický kódex Českej republiky, prijatý v roku 1994 na konferencii Spoločnosti sociálnych pracovníkov Českej republiky. Etický kódex reprezentuje:

- normy sociálnej práce s klientom,
- pravidlá a hodnoty týkajúce sa štandardov kvality sociálnej práce,
- princípy morálky a správania sa sociálneho pracovníka,
- správanie sa sociálnych pracovníkov v rámci zamestnaneckej kultúry (Motejl a kol., 2007).

Etický kódex je rozsiahly dokument, ktorý je upravovaný v závislosti od platnej legislatívy tej danej krajiny. V súvislosti s výkonom sociálno-právnej ochrany detí a mladistvých obsahuje nasledovné pravidlá korektného a etického správania sa sociálneho pracovníka, ktorých znalosť je prioritná pre vykonávanie práce v sociálnej oblasti:

- podporovanie klienta v oblasti sebadôvery a vlastnej zodpovednosti pri hľadaní možností a riešení svojich problémov,
- ochranu práv a dôstojnosti klientov,

- antidiskriminačnú prácu, bez ohľadu na farbu pleti, vierovyznanie a pod.,
- zachovávanie diskretnosti a dôveryhodnosti,
- empatické a ľudské zaobchádzanie s klientom,
- sprostredkovanie širšej odbornej starostlivosti o klienta, ktorá už nie je v kompetencií, odbornosti a znalosti sociálneho pracovníka,
- prehĺbovanie záujmu o aktuálnu sociálnu a spoločenskú situáciu klienta a jeho blízkeho prostredia (rodiny),
- rozširovanie informovanosti v oblasti zlepšenia sociálnej situácie klienta (poberanie sociálnych dávok a iných podporných služieb) (Motejl a kol., 2007).

2.2 SUPERVÍZIA AKO KONTROLNÝ NÁSTROJ A PREDPOKLAD SKVALITŇOVANIA PORADENSKEJ ČINNOSTI

„Supervízi v kontextu sociálnych služieb zpravidla rozumíme podporu pracovníka či pracovného tímu pri riešení obtížnych situáci prostredníctvom nezávislého odborníka“ (Michalík, 2008).

Kopřiva (1997) sa o supervízii vyjadruje ako o procese dohľadu, kontroly a nadhľadu. V praxi to znamená, že supervízor by mal pri práci v sociálnej oblasti pomáhať sociálnym (kolíznym) pracovníkom v oblasti zisťovania, analyzovania a riešenia problémov.

Supervízia je dôležitým kontrolným nástrojom práce sústrediacej sa na pomoc ľuďom, teda práce sociálnych pracovníkov a práce OSPOD. Používať sa začala v 20. storočí v rámci psychoanalytického výcviku. Supervíziu rozdeľujeme na:

- a) individuálnu – je charakteristická supervíznou dohodou, v ktorej sú jasne definované ciele a hranice supervízie,
- b) skupinovú – je špecifická tým, že okrem pomoci má možnosť subjekt podliehajúci supervízii zistiť názor od viacerých kompetentných ľudí,
- c) tímovú – je obdobná ako skupinová, avšak s tým rozdielom, že názor na danú problematiku predkladá tím ako celok, nehľadiac na odlišné názory niektorého z členov tímu (Matoušek a kol., 2003),
- d) prípadovú,

- e) manažérsku,
- f) rozvojovú,
- g) supervíziu kvality (Michalík, 2008).

Medzi najpoužívanejšie typy supervízií v praxi patrí individuálna a skupinová supervízia. Rozdielnosť medzi nimi z pohľadu výhod a nevýhod vidíme na nasledujúcom obrázku.

Obr. 5 Výhody a nevýhody individuálnej a skupinovej supervízie

<i>individuálnu</i>		<i>skupinovú</i>	
výhody	nevýhody	výhody	nevýhody
individuálny prístup	náročná na čas a peniaze	nenáročná na čas a peniaze	menší priestor pre supervidovaného
väčšia otvorenosť	naviazanosť na supervízora	menšia závislosť na SV	fungovanie skupinovej dynamiky môže prekryvať vzťah supervidovaného s klientom
možnosť osobného vzťahu	menej vstupov a reflexií	viac vstupov	

Zdroj: OLÁH, M. – SCHAVEL, M. – TOMKA, M. 2008. *Príručka pre skvalitnenie supervízie v detských domovoch*. 1. vyd. Bratislava: Asociácia vzdelávateľov v sociálnej práci, 2008. 35 s. ISBN 978-80-969905-0-4.

Podľa Svobodovej (2002) je supervízia komplexom činností zameraných na klienta a poradcu s cieľom učiť, viesť, riadiť a poradiť. Cieľom supervízie je predovšetkým hájiť a ochraňovať práva ohrozeného klienta. Všetky ostatné úlohy supervízie sú druhoradé. V praxi sa stretávame aj s názorom, ktorý supervíziu vníma ako ochranu a podporu poradcu. Nie je to však pravda, nakoľko snaha o odborné vedenie poradcu je vyvíjaná za účelom poskytovania kvalitnejších služieb pre klienta (Sociálne právni ochrana detí a kolizní opatrovníctvi, online).

Základnými funkciami supervízie sú:

- a) vzdelávacia – má za úlohu zlepšiť a rozšíriť schopnosti a vedomosti tých, ktorí supervízii podliehajú,
- b) normatívna – jej úloha spočíva v udržiavaní a upevňovaní hraníc medzi sociálnym pracovníkom a jeho klientom,
- c) podporná – je zameraná na pomoc orientovanú na sociálnych pracovníkov v hľadaní metód, nástrojov pre riešenie problémov klienta (Michalík, 2008).

Od supervízie sa očakáva, že jej činnosť bude spočívať v:

- overovaní správnosti a odbornosti práce sociálneho (kolízneho) pracovníka pri riešení problému klienta,
- rozširovaní možností kreatívnej práce s klientom,
- eliminovanie výskytu neefektívnych postupov,
- ochranu záujmov a práv klienta spočívajúcej v zaisťovaní prevencie poškodzovanie klienta zo strany pracovníka,
- zlepšovania odbornosti a skúseností sociálnych (kolíznych) pracovníkov (Centrum celoživotného vzdelávania, online).

3 OSPOD, JEHO CHARAKTER A VÝZNAM V OBLASTI SOCIÁLNO-PRÁVNEHO PORADENSTVA

Činnosť orgánov sociálno-právnej ochrany dieťaťa ako aj sociálno-právnu ochranu vychádza zo zákona č. 359/1999 Sb.. Sociálno-právna ochrana spočíva v zabezpečovaní dodržiavania práv dieťaťa na život, zdravý a harmonický vývoj, rodičovskú starostlivosť, rodinné prostredie a život, funkčnosť rodiny, osobnosť dieťaťa, myslenie, svedomie, náboženstvo, vzdelanie, zamestnanie, v neposlednom rade hlavne ochranou pred zanedbávaním, týraním a akýmkoľvek druhom násilia vykonávaného na maloletých deťoch a mladistvých osobách (Zákon č. 359/199 Sb., online).

Medzi základné činnosti orgánov sociálno-právnej ochrany detí patrí:

- a) poradenstvo – vid' podkapitola 3.1,
- b) skúmanie a šetrenie – je na rozdiel od poradenstva nútenou formou sociálno-právnej ochrany a výrazne zasahuje do súkromia dieťaťa a rodiny. V praxi sa zväčša stretávame s pojmom profesionálna návšteva, ktorá ma za úlohu prostredníctvom pozorovania a interview zistiť, aké sú podmienky, okolnosti a vzťahy v rodine. Je to forma zblíženia a spoznania sa s rodinou (Matoušek a kol., 2003). Podľa metodického usmernenia MPSV je základom šetrenia spoznať prostredie, kde žije rodina, pochopiť príčiny problémov (krízy) v rodine a pomáhať komplexne riešiť problém a sociálnu situáciu v rodine. Pri sociálnom šetrení sa v prvom rade posudzuje a podáva správa o zdraví dieťaťa, jeho vzdelaní, vývoji, emočnej stránke, bytové podmienky, zamestnanie, finančná a materiálna stránka zabezpečenia dieťaťa a rodiny (Ministerstvo práce a sociálnych vecí: Metodické doporučení č. 9/2009, online). Sociálne šetrenie je opodstatnené v prípadoch ak existuje relevantný dôvod podozrenia na ohrozovanie zdravia a práv dieťaťa v rodine. Pracovníci OSPOD sú v takýchto prípadoch oprávnení opakovane navštevovať dieťa v jeho domácom prostredí, jeho rodinných príslušníkov, ktorí sa zdržiavajú v spoločnej domácnosti, v škole a iných priestoroch, kde sa dieťa obvykle zdržiava a zisťovať skutočnosti ohľadne preverovania kvality starostlivosti, záujmu a prístupu rodičov (pestúnov) k dieťaťu. Pre objektívne posúdenie okolností je vhodné získať názor (posudok) zo strany školy, zdravotníckeho zariadenia (lekára), susedov, kamarátov a pod. (Podivínský, 2006),

- c) opatrenia na ochranu detí – sú vykonávané na základe individuálnych šetrení so strany sociálnych a kolíznych opatrovníkov OSPOD. Najvýznamnejším krokom je podania návrhu na vydanie predbežného opatrenia, ktorý je doručený miestne príslušnému súdu. Zvyčajne sa rozhoduje o jeho vydaní do 24 hodín v právoplatnom trvaní 30 dní, kedy sa dieťaťu zaistia, podľa návrhu sociálneho (kolízneho) pracovníka OSPOD, vyhovujúce podmienky na jeho existenciu. Medzi ďalšie opatrenia OSPOD patrí aj návrh na zbavenie (obmedzenie) rodičovskej starostlivosti (v návrhu je presne a komplexne spracované ktorý rodič a do akej miery stráca práva na starostlivosť o svoje dieťa), návrh na nariadenie ústavnej starostlivosti, prípadne výkon funkcie opatrovníka (poručníka) v zastúpení OSPOD (Musilová, 2006),
- d) ústavná a ochranná výchova – je najradikálnejšou možnosťou riešenia problémovej situácie dieťaťa, kedy sa razantne zasahuje do jeho doterajšieho prostredia a spoločenskej štruktúry, v ktorom vyrastalo. Činnosť OSPOD by mala spočívať v hľadaní takých riešení, ktoré by eliminovali možnosť využívania ústavnej (ochrannej) výchovy. O nariadení ústavnej (ochrannej) výchovy pojednáva zákon č. 109/2002 Sb. Ústavní (ochranná) výchova je využívaná v prípadoch detí s problémovým (delikventným) správaním, drogovu závislých detí, detí so zanedbávanou starostlivosťou a pod. Jedná sa o existenčné prípady, kedy menej závažné formy zásahu do prirodzeného prostredia dieťaťa nenadobúdajú účinku (Zákon č. 109/2002 Sb., online). OSPOD sa aj naďalej má sústrediť na dodržovanie práv dieťaťa aj po nariadení ústavnej výchovy, formou kontroly v zariadeniach a príslušnej dokumentácie. Funkcia OSPOD spočíva v tomto prípade v pomoci rodičom, prípadne rodinným príslušníkom v náprave situácie a vrátení dieťaťa do ich starostlivosti (Novotná In Novotná a kol., 2007).

Motejl a kol. (2007) dodávajú, že poradenstvo je forma pomoci rodičom výhradne v podstate odporúčacej, t. z. klientovi, ktorý je v núdzi, poskytne sociálny pracovník po analýze problému niekoľko možností riešení, pričom ho nasmeruje a pomôže mu jednu z možností riešenia realizovať, avšak bez aktívnej intervencie, zásahu a rozhodnutia.

Podľa rozhodnutia ESLP nie je možné, aby bolo dieťa odňaté zo starostlivosti rodičov (pestúnov) len na základe zhoršených (zlých) bytových podmienok. Hlavnou úlohou OSPOD v takomto prípade je snaha v hľadaní riešenia a pomoci na zlepšenie nevyhovujúcich bytových podmienok. Zásah do rodiny je tou najposlednejšou

a najradikálnejšou formou riešenia problémovej situácie dieťaťa. Sociálny pracovník – kolízny pracovník OSPOD má právo pri zistení závažných nedostatkov podať súdu návrh na predbežné opatrenie a odňatie dieťaťa z rodičovskej starostlivosti, zverenie do ústavnej (pestúnskej) starostlivosti¹. Návrh na vydanie predbežného opatrenia o ústavnej výchove je opodstatnené v prípadoch ak:

- a) rodičom (pestúnom) bráni vo výchove a starostlivosti o dieťa taká prekážka, ktorá radikálnym spôsobom ovplyvňuje záujmy dieťaťa,
- b) rodičia svojim nezújmom, nezodpovednosťou a benevolentným prístupom nenapĺňajú záujmy dieťaťa,
- c) rodičia zneužívajú a zanedbávajú rodičovskú starostlivosť,
- d) sa rodičia (pestúni) dopustili spáchania trestného činu na dieťaťi, prípadne ho priamo využili na páchanie trestnej činnosti,
- e) je závažným spôsobom narušená výchova dieťaťa a ani odporúčané opatrenia neprispeli k náprave,
- f) po dobu minimálne 6 mesiacov rodičia nejavili záujem o dieťa, neplnili si vyživovaciu povinnosť a nejavili snahu o nápravu,
- g) v dobe 2 mesiacov po narodení dieťaťa nejavili záujem o starostlivosť, aj napriek tomu, že neexistuje závažná prekážka (Motejl a kol., 2007).

3.1 VÝZNAM OSPOD V OBLASTI SOCIÁLNO – PRÁVNEHO PORADENSTVA V ČESKEJ REPUBLIKE

V praxi sa stretávame s prípadmi, kedy sociálni pracovníci odmietnu pomoc rodičom v riešení ich komplikovanej situácie z dôvodu nedostatku oprávnení a kompetencií. Primárne kvôli tomu boli zriadené OSPOD. Ich základným nástrojom je v prvom rade poradenstvo, ktoré sa prvotne využíva pri styku s klientom. Je jednou z dobrovoľných a primárnych činností. Má za úlohu poskytovať a sprostredkovať pomoc deťom a hlavne rodičom pri určení, definovaní a riešení problémov vyplývajúcich zo starostlivosti o dieťa a hájení jeho práv. Hlavný význam poradenstva spočíva v pomoci:

¹ na základe zákona č. 359/1999 Sb., o sociálne-právnej ochrane detí

- zorientovať klienta,
- poskytnúť kľúčové informácie, rady a odporúčania,
- v administratívnych úkonoch,
- právnej a odbornej (Ministerstvo práce a sociálnych vecí: Metodické doporučení č. 9/2009, online).

Tomeš (2002) uvádza ako základné princípy sociálno-právnej ochrany detí (odvolávajúc sa na platnú legislatívu) nasledovné:

- koncipovanie a sledovanie ústavnej starostlivosti,
- definovanie základných pravidiel pre sprostredkovanie osvojenia si dieťaťa, prípadne pestúnskej starostlivosti,
- zabezpečovanie činnosti sociálno-právnej ochrany pre fyzické (právnické) osoby,
- zaisťovanie obecnej pôsobnosti ochrany dieťaťa z pôsobnosti súdov a ostatných kompetentných orgánov,
- vykonávanie preventívnych opatrení hlavne v oblasti zaisťovania prevencie voči sociálno-patologickým javom,
- definovanie zodpovednosti a povinnosti za deti a maloleté osoby zo strany štátu a rodičov,
- legislatívna úprava starostlivosti a ochrany práv dieťaťa vo vzťahu k cudzine.

Úlohou je prejednávanie príčin a navrhovanie možností riešenia, pri ktorých má OSPOD pomáhať. Zisťovanie objektívnych príčin vykonáva prostredníctvom rozhovoru, sociálneho šetrenia, vytvárania dokumentácie a pod. V praxi činnosť OSPOD spočíva v oblasti poradenstva hlavne pri strate rodiča, odchode rodiča z domu, rozvode, problémovom správaní rodiča a pod. V takýchto prípadoch sa dieťa prejavuje zhoršeným učením, neprispôsobivým správaním a deviáciou. Kompetentný pracovník má za úlohu pomôcť rodičovi, s ktorým dieťa žije v spoločnej domácnosti, pochopiť vnímanie a postoj dieťaťa a naviesť ho na formu akou môže zmeniť svoje správanie voči dieťaťu, ale naopak. Dôležité je, aby si rodič uvedomil, že nemôže brániť v styku dieťaťa s druhým rodičom, ktorý s nimi nezdiera spoločnú domácnosť. Sociálny pracovník by ma zabrániť, resp. nájsť riešenie na odstránenie manipulovania s dieťaťom v prípade rozchodu rodičov. Sociálno-právne poradenstvo je vhodné aj pre deti s problémovým správaním. Ak nie je účinné v náprave správania sa dieťaťa, so súhlasom rodiča sa proces nápravy transformuje do štádia odborného dohľadu, umiestnenia do zariadenia pre problémové deti a pod. Pozor,

veľmi dôležité je, aby každý krok sociálneho (kolízneho) pracovníka OSPOD bol riadne a úplne zdokumentovaný. Novela zákona o sociálno-právnej ochrane dieťaťa č. 134/2006 Sb., priniesla do praxe zvýšenie kompetencií a práv OSPOD v oblasti poradenstva, špeciálne v sfére odborného poradenstva, ktoré si napr. vyžaduje prítomnosť psychológa, mediátora a pod. Ak rodičia nevyužijú poradenskú činnosť (odborné poradenstvo) môže im byť uložená pokuta za nespoluprácu a marenie pomoci činnosti OSPOD (Motejl a kol., 2007).

V oblasti sociálno-právnej ochrany OSPOD sa poskytuje pomoc v prvom rade ohrozeným deťom, avšak väčšinou sa pozornosť ochrany sústreďuje komplexne na:

- rodiny, ktoré zanedbávajú, zneužívajú a týrajú svoje deti,
- neúplné (rozvrátené) rodiny,
- rodiny s problémovými deťmi (Jedličková, 2013).

Podľa Tomeša (2002) a vychádzajúc zo zákona č. 359/1999 Sb. o sociálne-právnej ochrane detí, §6 je sociálno-právna ochrana poskytovaná predovšetkým:

- a) deťom, ktoré vedú nemravný a problémový život – deti, ktoré utekajú z domova, deti ako obeť trestného činu a pod.,
- b) deti, ktoré sú obeťou zlej a nedostatočnej starostlivosti zo strany rodičov, resp. zverených osôb,
- c) detí s inými druhmi problémov, závislostí a pod. (viď zákon č. 359/1999 Sb.).

Sociálno-právnu ochranu detí (rodín) garantuje štát, ktorý môže následne poveriť verejné a súkromné inštitúcie výkonom tejto ochrany. Podľa Tomeša (2002) výkonom sociálno-právnej ochrany sa zaoberajú:

- samosprávy v samostatnej (prenesenej) pôsobnosti,
- Ministerstvo práce a sociálnych vecí ČR,
- Úrad pre medzinárodnoprávnu ochranu detí,
- poverené právnické a fyzické osoby.

3.2 KOLÍZNY OPATROVNÍK AKO SÚČASŤ OSPOD

Kolízny opatrovník je osobou, ktorá zastupuje a háji práva dieťaťa, väčšinou v právnych úkonoch, nakoľko je súdom pridelený dieťaťu podľa miesta trvalého bydliska.

Chrání záujmy dítěte a vo věci, kedy dieťa nemôže z dôvodov konfliktu záujmov hájiť jeho zákonný zástupca. Takýmito pracovníkmi sú zväčša pracovníci miestne príslušného Odboru sociálne-právnej ochrany detí (OSPOD). Jeho funkcie a postavenie je zakotvené v zákone č. 359/1999 Sb., zákona č. 292/2013 Sb. (Zákon o zvláštných řízeních soudních), podľa ktorého je priamym účastníkom súdnych procesov a šetrení. Podľa spomenutého zákona je OSPOD automatickým opatrovníkom ohrozeného dieťaťa, či už sa jedná o hájenie jeho majetkových pomerov, osvojovanie, riadenie rodičovských práv (starostlivosti) a pod. Kolízny opatrovník je dieťaťu pridelený v prípadoch kedy sa rieši situácia týkajúca sa jeho výchovy, výživy, úpravy práv a povinností. Konkrétne sa jedná o:

- stanovenie a úpravu výživného – zisťuje majetkové a finančné pomery každého z rodičov, prípadne rodinných príslušníkov a na základe zistení podáva odporúčania na určenie rodiča a výšky výživného,
- určenie a úpravu styku dieťaťa s rodičom, ktorý dieťaťo nemal súdom pridelené do opatery – zisťuje a overuje opakovaným šetrením sociálnu a ekonomickú situáciu rodiča, t. z. či jeho životné podmienky spĺňajú predpoklady na zaistenie základných potrieb dieťaťa,
- zastupovanie dieťaťa v súvislosti s procesom zbavenia (obmedzenia) rodičovskej zodpovednosti (prípadne procesu určenia otcovstva) – zväčša sa jedná o prípady nadobudnutia (upravenia) práv rodiča v prípadoch nezájmu, resp. zanedbávania (týrania) dieťaťa,
- zastupovanie dieťaťa v procese jeho osvojovania (zabezpečenia ústavnej starostlivosti) – konkrétne sa jedná o prípady detí – sirôt, detí, ktorých rodičia nejavia záujem o zaisťovanie základných potrieb, zdravého vývoja a výchovy,
- zastupovanie dieťaťa v ďalších prípadoch kedy nie je možné dosiahnuť kompromisu zo strany rodičov a pod. (nezhody vyplývajúce z rozvodového konania) (Sociálně právní ochrana dětí a kolizní opatrovnictví, online).

Kolízny opatrovník vypracováva správy o sociálnom šetrení, v prípadoch, ktoré sme si uviedli vyššie. Tieto správy vypracováva na základe pohovorov s dieťaťom a rodičom (v nevyhnutných prípadoch za prítomnosti odborníka z oblasti psychológie a pod.), prípadne na základe osobných návštev v domácom prostredí dieťaťa za účelom objektívnejšieho zistenia a posúdenia existenčných podmienok dieťaťa. Na základe jeho zistení, navrhovaných odporúčaní, je výsledkom šetrenia rozhodnutie súdu, ktoré v dobe nadobudnutia právoplatnosti zbavuje kolízneho opatrovníka (OSPOD) zodpovednosti za

hájenie záujmov zvereného dieťaťa. Existuje však možnosť odvolania kolízneho opatrovníka voči rozhodnutiu súdu, a to v prípadoch, kedy vzniká dôvodné podozrenie, že rozhodnutie súdu nie je v záujme dieťaťa, prípadne nekorešponduje s navrhovanými opatreniami (Sociálne právni ochrana detí a kolizní opatrovnictvi, online).

Kolízny opatrovník je:

- „procesným opatrovníkom „ad hoc“ pre určité konkrétne konanie alebo pre určitý právny úkon a nemožno ho stotožňovať s opatrovníkom“ (Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, online),
- osoba poverená príslušným Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny, resp. orgánu sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately, ktorý má zastupovať a hájiť potreby a práva dieťaťa v súvislosti s konaním pred súdom, nakoľko spôsobilosť na právne úkony dieťa nadobúda až dospelosťou, t. j. dovŕšením 18-teho roku života. V prípade rozvodu rodičov, je výlučne kolízny opatrovník zodpovednou a kvalifikovanou osobou, ktorá zastupuje maloleté dieťa vo veciach, týkajúcich sa jeho osoby (Kotová, 2012).

Právnická osoba, ktorá zastáva postavenie kolízneho opatrovníka o maloleté dieťa má povinnosť poskytovať tomuto dieťaťu (jeho rodičom, prípadne osobe, ktorá má voči dieťaťu vyživovaciu povinnosť) sociálne poradnstvo na individuálnej úrovni, ktorá závisí od konkrétnych potrieb a situácie dieťaťa. Kolízny opatrovník má pri šetrení situácie právo (ako jediná osoba splnomocnená súdom) zisťovať subjektívny názor, postoj a pohľad maloletého dieťaťa na prebiehajúcu situáciu v rodine (Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, online).

3.3 PORADENSTVO - SOCIÁLNA KURATELA

„Sociálna kuratela je súbor opatrení na odstránenie, zmiernenie a zamedzenie prehlbovania alebo opakovania porúch psychického vývinu, fyzického vývinu a sociálneho vývinu dieťaťa a plnoletej fyzickej osoby a poskytovanie pomoci v závislosti od závažnosti poruchy a situácie, v ktorej sa nachádza dieťa alebo plnoletá fyzická osoba“ (Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny: Sociálna kuratela detí, online).

Vykonávanie sociálnej kurately v prípadoch detí zabezpečuje orgán sociálno-právnej ochrany detí najmä v prípadoch:

- maloletého dieťaťa, ktoré spáchalo „trestný“ čin podľa osobitného predpisu,
- mladistvého podozrivého z páchania trestnej činnosti (prípadne páchatel'a takejto činnosti),
- maloletého dieťaťa, páchajúceho priepustky,
- maloletého dieťaťa, ktoré je členom neprispôsobivej skupiny (gangu), ktoré nepriaznivo pôsobí na jeho spoločenské konanie a správanie sa,
- maloleté dieťa páchajúce drogovú trestnú činnosť, resp. dieťa závislé od omamných a psychotropných látok,
- maloleté dieťa, ktoré je závislé od hazardných hier a pod.,
- dieťa s problémovým (delikventným) správaním voči priateľom, rodine, škole, spoločnosti a pod. (Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny: Sociálna kuratela detí, online).

Orgány sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately v prípadoch kedy dieťa trpí poruchami správania sa, prípadne delikventným správaním, vykonáva nasledovné činnosti:

- v súvislosti s trestným konaním (v oblasti probácie, mediácie) – oznamuje súdu dôležité informácie týkajúce sa dieťaťa vo vzťahu k rodine, škole, prostrediu a pod.,
- podieľa sa na prevýchove dieťaťa (mladistvého), resp. s ním udržiava písomný styk po dobu jeho pobytu v ochrannej výchove (počas výkonu trestu odňatia slobody),
- spolupracuje a kooperuje pri začlenení mladistvého (dieťaťa) do života (rodinného, školského, pracovného a vzťahového) pri ukončení výkonu trestu odňatia slobody (ukončenia ochrannej výchovy),
- spolupracuje s mladistvým pri činnostiach v oblasti priestupkového konania,
- spolupracuje a motivačne pôsobí na mladistvých, ktorý užívajú omamné a psychotropné látky v procese liečby a resocializácie a pod. Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny: Sociálna kuratela detí, online).

Osoba kurátora pre deti a mládež (ďalej len kurátor) je v priamom a intenzívnom kontakte a styku s maloletým (problémovým) dieťaťom a osobami, ktoré majú voči tomuto dieťaťu vyživovaciu povinnosť a určenú rodičovskú starostlivosť, t. z. sú zodpovedné za starostlivosť a výchovu dieťaťa alebo sa patrične na výchove a starostlivosti o dieťaťa istou mierou podieľajú. Sociálny kurátor je v styku s dieťaťom v jeho domácom rodinnom

prostredí, školskom a inom prostredí, v závislosti od toho, kde sa dieťa zdržiava. Je v kontakte a spolupráci so školskými a inými zariadeniami, s ktorými je dieťa v istom vzťahu. Na základe jeho odborného prístupu a posúdenia, umožňuje (sprostredkováva) deťom a zainteresovaným osobám odbornú pomoc ako napr. psychologické poradenstvo, krízovú pomoc, psychoterapiu, ambulantné (ústavné) pobyty v prípadoch detí užívajúcich návykové a psychotropné látky a pod. Podstata činnosti a intervencie sociálneho kurátora (v súčinnosti s OSPOD) spočíva v:

- skúmaní spôsobov trávenia a využívania voľného času dieťaťa,
- zisťovaní a odstraňovaní faktorov ovplyvňujúcich zlé správanie a konanie dieťaťa,
- pomáha zlepšovať finančnú situáciu rodiny v prípadoch, ktoré si to vyžadujú, prostredníctvom rôznych príspevkov, dotácií a pod.,
- podáva podnet na súd v prípadoch ak došlo k závažným porušeniam týkajúcim sa zabezpečovania starostlivosti o maloleté dieťa, voči rodičom a iným osobám, ktoré sa pochybenia dopustili, vyžívajúc opatrenia sociálno-právnej ochrany detí zakotvené v zákone č. 359/1999 Sb., resp. 401/2012 Sb. (Odbor sociálnych vecí a zdravotníctví: Sociální kuratela pro děti a mládež, online).

3.4 NÁHRADNÁ RODINNÁ STAROSTLIVOSŤ

Pre maloleté deti je veľmi dôležitý zdravý vývoj a uspokojovanie citových potrieb, najmä citových väzieb. V prípade detí, ktoré túto potrebu nemajú napĺňanú, dochádza k citovej a sociálnej deprivácii (Helus, 2007).

Náhradnú rodinnú starostlivosť je možné definovať ako formu starostlivosti, pri ktorej je maloleté dieťa vychovávané náhradnými rodičmi, v ich rodinách, s cieľom im poskytnúť rodinnú starostlivosť a zázemie na prechodné (dlhodobé) obdobie (Vyskočil, 2014).

V súvislosti s legislatívou ČR je možné poskytovať maloletým deťom nasledovné formy náhradnej rodinnej starostlivosti, bez ohľadu na dôvod jej potreby, nasledovné:

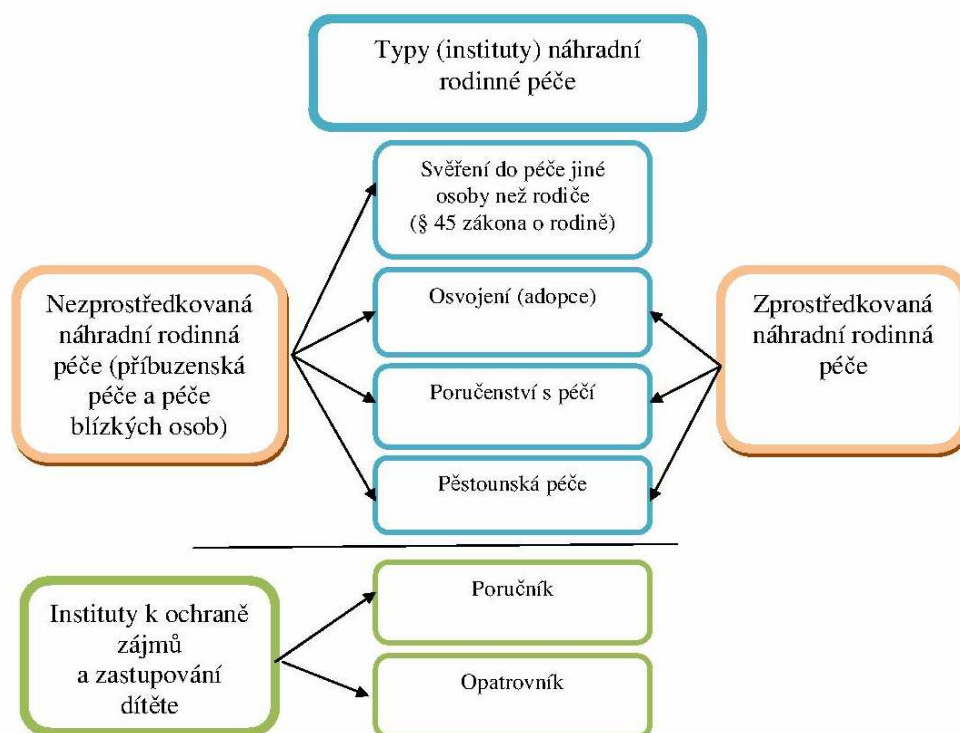
- zverenie maloletého dieťaťa do starostlivosti inej osoby – osoba je vyberaná so súhlasom súdu, zväčša sa jedná o blízku osobu (príbuzného), ktorá bude schopná zabezpečovať potreby dieťaťa a tejto osobe je možné uložiť vyživovaciu povinnosť,

- pestúnska starostlivosť – je charakteristický tým, že pestú nemá voči dieťaťu stanovenú vyživovaciu povinnosť, musí sa však správať a konať tak, aby uspokojoval potreby maloletého dieťaťa a hájil jeho záujmy v bežných veciach,
- dočasná pestúnska starostlivosť – využía sa predovšetkým v prípadoch kedy sa rodič na určitú dobu nedokáže starať o svoje dieťa, resp. súd nerozhodol o osvojení dieťaťa, prípadne v dobe, kedy je potrebné počkať pokiaľ môže rodič dať súhlas k osvojeniu dieťaťa. Najdlhšie však táto starostlivosť môže trvať jeden rok.,
- poručníctvo – je forma pomoci a starostlivosti sa o maloleté dieťa v prípade ak rodičia dieťaťa zomreli, sú zbavil rodičov dieťaťa rodičovskej zodpovednosti, rodičia nie sú spôsobilý na právne úkony a pod. Osoba poručníka plnohodnotne plní postavenie rodiča s tým rozdielom, že nemá súdom stanovenú vyživovaciu povinnosť. Pokiaľ nie je možné za poručníka určiť blízku osobu, prípadne inú fyzickú osobu, stáva sa ním orgán sociálno-právnej ochrany detí a jeho konanie a rozhodovanie je pod dohľadom súdu.,
- osvojenie maloletého dieťaťa – osoba (osoby), ktoré sa stávajú osvojiteľmi dieťaťa v plnom rozsahu nahrádzajú postavenie rodiča a vzťahy k rodine dieťaťa zanikajú. Infomrácie o osobe osvojiteľa sa zapisujú aj do matričnej knihy.,
- medzinárodné osvojenie – forma starostlivosti sa o dieťa využívaná v prípadoch ak nie je možné zabezpečiť starostlivosť dieťaťa na území ČR. Dieťa v takýchto prípadoch spadá pod kontrolu a kompetencie Úradu pro medzinárodněprávní ochranu dětí v Brne (Ministerstvo práce a sociálních věcí: Formy náhradní rodinné péče, 2013, online).

Na zabezpečovaní náhradnej starostlivosti (výchovy) o maloleté deti sa podieľajú:

- orgány sociálno-právnej ochrany – ako napr. krajské úrady, obecné úrady s rozšírenou pôsobnosťou, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Úrad pro mezinárodněprávní ochranu dětí a Úrad práce ČR,
- obce a kraje v samostatnej pôsobnosti,
- komisia pre sociálno-právnú ochranu detí,
- ďalšie poverené fyzické (právnické) osoby (Vyskočil, 2014).

Obr. 6 Typy náhradnej rodinnej starostlivosti



Zdroj: STŘEDISKO NÁHRADNÍ RODINNÉ PÉČE. *Náhradní rodinná péče*. [online]. [cit. 14.02.2017]. Dostupné na internete: <http://www.nahradnirodina.cz/nahradni_rodinna_pecel>.

Poradenstvo poskytované v oblasti NRS má svoje špecifiká nielen z dôvodu toho, že zodpovednosť za výchovu a starostlivosť o dieťa poskytuje inej osobe, než rodičovi, ale taktiež právne ukotvuje poskytovanej podpory, sprevádzanie a poradenstvo náhradným osobám, ktorým dieťa bolo zverené do starostlivosti, má svoj špecifický obsah. Metódy sociálnej práce sú využívané štandardne, ale ich realizácia je špecifická. Novelou zákona o sociálne-právnej ochrane dieťa z r. 2012 je problematike NRS venované viacej pozornosti a zákon prináša mnoho zmien v realizácii výkonu i podpory NRS.

4 EMPIRICKÁ ČASŤ

Na základe vypracovanej teórie sa v empirickej časti práce budeme zaoberať jej vlastným výskumom, ktorý bližšie špecifikujeme, predstavíme a podrobne ho rozoberieme. Popíšeme vybraný výskumný súbor, metódu zberu dát a samotnú realizáciu výskumu. V kapitole uvedieme interpretáciu výsledkov výskumného šetrenia s ohľadom na výskumné otázky, ktoré budeme klásť počas rozhovorov s respondentmi.

V teoretickej časti sme definovali základné pojmy, ktoré sú hlavným predmetom nášho skúmania a úzko súvisia so zodpovedaním nami stanovených HVO 1 a 2. Nižšie uvedené pojmy sa budeme snažiť v rámci operacionalizácie pomocou indikátorov aplikovať v otázkach, ktoré sme štandardizovali pre potreby vykonania nášho výskumu.

Sociálno-právne poradenstvo sme definovali ako odbornú činnosť, ktorá spočíva v poskytovaní informácií o možnostiach riešenia nepriaznivej sociálnej situácie klienta, zameriava sa na jeho špecifické potreby a poskytnuté informácie majú slúžiť predovšetkým na sociálno-právnu ochranu a pomoc danému klientovi. Kvalifikačné vzdelanie podľa Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálnych službách definuje požadovanú odbornú spôsobilosť k výkonu práce sociálneho pracovníka na OSPOD ukončením požadovaného akreditovaného vyššieho odborného vzdelania, vysokoškolského vzdelania získaného štúdiom v bakalárskom, magisterskom, alebo doktorantskom študijnom programe najmä z oblasti sociálnej práce, sociálnej pedagogiky, alebo špeciálnej pedagogiky. Celoživotné vzdelávanie sociálneho pracovníka sme pre potreby nášho výskumu definovali ako následné vzdelávanie sa po ukončení potrebného kvalifikačného vzdelávania sociálneho pracovníka na OSPOD, do ktorého spadajú nami uvedené kategórie na s. 36 podľa zákona č. 108/2006 Sb., o sociálnych službách a využitie supervízie ako kontrolného nástroja pri práci sociálneho pracovníka na OSPOD.

4.1 METODIKA VÝSKUMU

4.1.1 Cieľ výskumu

V teoretickej časti sme podrobne definovali odborné poradenstvo, jeho fázy a procesy. Plynule sme nadviazali na charakteristiku sociálno-právneho poradenstva, ktoré denne vo svojej profesii využívajú sociálni pracovníci na OSPOD pri styku s klientmi.

V ďalších kapitolách sme sa snažili stručne zachytiť hlavné piliere, ktoré dynamicky ovplyvňujú poskytovanie metodologicky popísaného sociálno-právneho poradenstva klientom OSPOD.

Cieľom práce je analyzovať a interpretovať, ako vnímajú sociálni pracovníci OSPOD sociálno-právne poradenstvo a jeho poskytovanie klientom, v akom rozsahu a akým spôsobom ho aplikujú pri práci s klientmi. Aké rozdiely vnímajú pri poskytovaní sociálno-právneho poradenstva pri práci s krátkodobými a dlhodobými klientmi. S tým úzko súvisí nami rozpracovaná teoretická časť, na základe ktorej sa budeme zaujímať, ako vnímajú sociálni pracovníci vplyv kvalifikačného a celoživotného vzdelávania na poskytovanie sociálno-právneho poradenstva klientom a akým spôsobom využívajú pri práci techniky mediácie, krízovej intervencie a sociálnej terapie. Ďalej sa budeme v rozhovore zaujímať o to, ako vnímajú sociálni pracovníci využitie sanácie rodín a prípadovej konferencie ako výstupné procesy pri poskytovaní dlhodobého sociálno-právneho poradenstva pre klientov na OSPOD.

Hlavné výskumné otázky:

HVO 1: Ako vnímajú sociálni pracovníci vplyv svojho kvalifikačného vzdelania a následného celoživotného vzdelávania pri poskytovaní sociálno-právneho poradenstva klientom počas ich výkonu profesie na OSPOD?

HVO 2: Ako vnímajú sociálni pracovníci získané skúsenosti z profesionálneho poskytovania sociálno-právneho poradenstva pre klientov na OSPOD pri plánovaní a výbere svojho následného kvalifikačného a celoživotného vzdelávania?

4.1.2 Výskumná metóda

Výskum je realizovaný metódou pološtrukturovaného rozhovoru, ktorý budeme zaznamenávať na diktafón a ktorý sa zaraďuje medzi kvalitatívne metódy výskumu. Kvalitatívny výskum nám umožňuje hlbší prienik do danej problematiky, kedy je možné získať potrebné informácie od relatívne malého vybraného výskumného súboru, čo bol markantný dôvod pre voľbu nami zvolenej výskumnej metódy. Cieľom tejto metódy je zodpovedanie hlavných výskumných otázok za pomoci štrukturovaných otázok, použitých v rozhovore, ktoré sme odvodili prevažne na základe nami vypracovanej teoretickej časti práce.

Významný metodológ Creswell (1998, s. 12, in Hendl, 2005) definoval kvalitatívny výskum ako „*proces hľadání porozumnění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*“ Handl (2005) ďalej prirovnáva kvalitatívny výskum ku činnosti detektíva, kedy výskumník vyhľadáva a analyzuje všetky dostupné informácie, ktoré môžu prispieť k zodpovedaniu stanovených výskumných otázok, zoznamuje sa s novými ľuďmi a svoju pracovnú činnosť vykonáva priamo v teréne.

Pološtrukturovaný rozhovor bude prebiehať so sociálnymi pracovníkmi OSPOD, ktorí v súdnych procesoch zastupujú svojich klientov, resp. deti rodičov vo funkcii kolíznych opatrovníkov. Výskum sa realizuje v prirodzenom pracovnom prostredí vybraných respondentov, čo nám umožní využiť aj metódu pozorovania. Nami štrukturované otázky je možné dopĺňovať a modifikovať aj počas realizácie samotného výskumu, pri zbere dát a v priebehu ich analýzy. Preto je možné považovať tento typ výskumu za pružný.

Pri realizácii nášho výskumu je potrebné zohľadniť aj etické aspekty priebehu výskumu. Hendl (2005) uviedol vo svojej publikácii niekoľko doporučení, ktoré sme aplikovali pre nami realizovaný výskum a stručne uviedli v nasledujúcej podkapitole.

4.1.3 Výskumný súbor

Výskumný súbor sme pre potreby nami stanovených HVO a štrukturovaných otázok pre aplikovanie metódy pološtrukturovaného rozhovoru zostavili z piatich vybraných respondentov. Výskumný súbor bol zostavený na základe cieľenej selekcie zo zoznamu úradov OSPOD Stredočeského kraja a hlavného mesta Praha. Pre validnosť nášho výskumu sme stanovili kritéria, ktoré charakterizujú respondenta ako sociálneho pracovníka, ktorý profesionálne vykonáva činnosť SPOD a v súdnych procesoch zastupuje svojich klientov ako kolízny opatrovník a danú profesiu vykonáva minimálne za obdobie posledných dvoch kalendárnych rokov.

Každý respondent bol pred začatím rozhovoru stručne oboznámený s obsahom teoretickej časti práce, jej priebehom a cieľom výskumu. Každý z respondentov ústne súhlasil so spracovaním poskytnutých údajov a nahrávaním rozhovoru na diktafón. Všetci respondenti písomne potvrdili svoj súhlas a boli oboznámení, že poskytnuté informácie v rozhovore budú použité, spracované a uvedené ako anonymné. Respondenti boli

oboznámení, že môžu kedykoľvek ukončiť svoju účasť na výskume. Dohoda o poskytnutí rozhovoru a jeho podmienkach sa nachádza v prílohách tejto práce.

Respondentov bližšie charakterizujeme podľa ich dosiahnutého najvyššieho kvalifikačného vzdelania, počtu rokov vykonávania praxe v odbore sociálnej práce a na OSPOD.

4.1.4 Výskumné otázky

Pre komplexné a zmyslupné zachytenie skúmaných javov prostredníctvom rozhovoru bolo potrebné stanoviť základné štrukturované otázky, ktoré nám umožnia interpretáciu získaných informácií prostredníctvom plných citácií z jednotlivých rozhovorov, našich poznámok a záznamov z terénu. Nižšie uvedieme nami zostavené otázky so stručným odôvodnením ich relevantnosti pre náš výskum.

Otázky aplikované v rozhovore:

Otázka č. 1: Aké je najvyššie dosiahnuté vzdelanie sociálneho pracovníka, koľko rokov pôsobí v odbore sociálnej práce a koľko na OSPOD?

Vzdelanie, kvalifikácia a počet rokov praxe v sociálnej práci a na OSPOD sociálneho pracovníka úzko súvisia s jeho vedomosťami a skúsenosťami.

Otázka č. 2: Čo konkrétne si predstavuje sociálny pracovník OSPOD pod pojmom sociálno-právne poradenstvo?

Definovanie tejto odbornej činnosti respondentom nám umožní zmapovať existujúcu koreláciu medzi nami vypracovanou teóriou a jeho vnímaním danej činnosti.

Otázka č. 3: Aké rozdiely vníma sociálny pracovník OSPOD pri poskytovaní sociálno-právneho poradenstva pre krátkodobých a dlhodobých klientov?

V odpovedi respondenta môžeme zmapovať aké rozdiely vníma pri vykonávaní odbornej činnosti z časového hľadiska pri práci s klientom, čo môže mať vplyv na rozsah a formu daného poskytovaného poradenstva.

Otázka č. 4: Aké oblasti vzdelávania, alebo druhy výcvikov si na základe získaných skúseností z poskytovania sociálno-právneho poradenstva doplnil sociálny pracovník po ukončení kvalifikačného vzdelania?

V odpovedi môžeme získať od respondenta relevantné informácie, ktoré súvisia priamo s nami skúmanou HVO 2.

Otázka č. 5: Ako vníma sociálny pracovník OSPOD prípadovú konferenciu a sanáciu rodín ako výsledok poskytovaného sociálno-právneho poradenstva?

Odpoveď na túto otázku nám môže odhaliť či uvedené, alebo rôzne iné nástroje a možnosti využíva respondent pri vykonávaní svojej odbornej činnosti a akým spôsobom to vplýva na jeho prácu s klientom.

Otázka č. 6: V akom rozsahu využívajú sociálni pracovníci OSPOD pri poskytovaní sociálno-právneho poradenstva klientom rôzne techniky vedenia rozhovoru prevzaté z mediácie, krízovej intervencie, sociálnej terapie a.i.?

Odpoveď na túto otázku nám umožní získať priame relevantné informácie pre zodpovedanie našej HVO 1.

4.2 INTERPRETÁCIA A VYHODNOTENIE ROZHOVOROV

Rozhovory prebiehali na úradoch OSPOD Stredočeského kraja a hlavného mesta Praha v dňoch medzi 15.03.2017 až 10.04.2017, na základe predchádzajúcej dohody prostredníctvom emailovej, alebo telefonickkej komunikácie. Sociálne pracovníčky nás uvítali v priestoroch svojich kancelárií a ochotne nám poskytli potrebný čas pre realizáciu nášho výskumu (rozhovoru) v rámci svojho pracovného dňa. Pred začatím rozhovoru sme stručne predstavili našu bakalársku prácu, uvideli ich do témy, ktorú sme rozpracovali v našej teoretickej časti a predostreli sme im dôvody, ktoré nás viedli k vybranej téme. Odpovede oslovených respondentiek na konkrétne otázky môžeme vidieť v Prílohe A.

Každá sociálna pracovníčka od nás dostala pripravený písomný dokument, na ktorom boli zaznamenané naše výskumné otázky pre účel zberu dát, potrebných pre náš výskum. Počas prezerania dokumentu sme k jeho obsahu uviedli stručný komentár k jednotlivým pojmom, ktoré sú hlavným predmetom nášho rozhovoru a realizovaného výskumu. Na záver sme sociálne pracovníčky požiadali o súhlas s nahrávaním nášho rozhovoru na diktafón a následným spracovaním poskytnutých údajov. Sociálne pracovníčky boli informované, že uvedené informácie budú spracované ako anonymné. Písomne potvrdený formulár nám vrátili podpísaný a na začiatku nahrávky každého rozhovoru nám poskytli svoj ústny súhlas, ktorý je súčasťou prepisov rozhovorov v prílohách našej práce.

Úvodná otázka nášho rozhovoru sa týkala dosiahnutého kvalifikačného vzdelania oslovených sociálnych pracovníčok, teda konkrétne počtu rokov praxe v odbore sociálnej práce všeobecne a taktiež počer rokov praxe na OSPOD. Počas rozhovorov sme mohli zachytiť rozdiely v rozsahu vzdelania a skúseností vybraných sociálnych pracovníčok. Markantný rozdiel bolo možné postrehnúť najmä pri odpracovaných rokoch praxe s čím úzko súvisel rozsah ich následného celoživotného vzdelávania. Pre účely nášho rozhovoru bolo dôležité zaznamenať najvyššie ukončené odborné vzdelanie, ktoré vytvára predpoklad pre výkon daného povolania. Tak sme mohli získať predstavu pre pokračovanie našich rozhovorov, k čomu boli počas štúdia sociálne pracovníčky odborne vedené pre následný predpokladaný výkon ich zastávajúcej funkcie a profesionálneho pôsobenia v odbore sociálnej práce a následne na OSPOD.

Ďalšia otázka sa týkala priamo definovania a ohraničenia kľúčového pojmu SPP – „Sociálno-právne poradenstvo“. Všetky respondentky vnímali tento odborný pojem ako veľmi rozsiahly. Pri snahe ho zachytiť, ukotviť a špecifikovať, sa ich odpovede zväčša vzťahovali priamo k rodinám, ako klientom OSPOD, najčastejšie v spojení s rozvodmi rodičov a následným poskytovaním sociálno-právnych informácií pre rodiča, ako pri rozvode postupovať a ktoré oblasti života rodiča rozvod najviac zasiahne, resp. ako nám uviedla R4: *„...pod tím si představuji spoustu věcí, které se týkají rodičů a dětí, všechno ohledně jejich sociální a právní oblasti co spadá pod rodinu jako takovou.“* To, čo sme sa snažili zachytiť a definovať v našej teoretickej časti najviac vystihla R1, ktorá uviedla, že: *„...je několik oblastí SPP a záleží vždy na tom, jaká je vlastně poptávka od klienta, v jaké oblasti se o poradenství bude jednat nebo jaké jsou klientovy potřeby, nebo kdy vyhodnotíme my jako sociální pracovníci, v jaké oblasti by se dané poradenství mohlo nabídnout a záleží na klientovi, zda-li to přijme nebo ne.“* Pri dotaze respondentiek, či prevažuje v SPP to sociálne, alebo právne, všetky zhodne uviedli, že je to tzv. pol na pol a prvé podmieňuje a ohraničuje to druhé, t. z. navzájom spolu veľmi úzko súvisia.

Nasledujúca otázka sa dotýkala rozsahu práce s klientom pri poskytovaní SPP, konkrétne, či vnímajú respondentky rozdiely medzi krátkodobým a dlhodobým klientom na OSPOD. Tu sa názory rozchádzali. R4 a R5 uviedli, že rozdiely v prístupe k takto definovaným klientom nevnímajú, avšak všetky respondentky sa zhodli na tom, že pri krátkodobých klientoch sa jedná o: *„...pouze jenom seznámení s danou situací“*, ako uviedla R3, alebo R1, ktorá to poňala ako *„takové sociálno-právní poradenství v užším slova smyslu, kdy se opravdu jedná o aktuální potřebu.“* Pri dlhodobých klientoch sa

respondentky zhodli v tom, že poskytovanie SPP ide viac do hĺbky, kedy oni samy obohacujú poskytované SPP o svoje osobné skúsenosti a znalosti (schopnosti) zo vzdelania z príbuzných odborov. Ako uviedla R4: „...*pak je to na tom sociálnim pracovníkovi, jaké má další znalosti a zkušenosti. Co je schopen těm lidem poskytnout.*“, čo potvrdila aj odpoveď R1, kedy „...*u dlouhodobých klientů se jedná především o to výchovné nebo psychosociální poradenství*“, ktoré si podľa nášho názoru vyžaduje rozsiahle odborné vedomosti a skúsenosti najmä z oblasti psychológie. Z odpovedí respondentiek je možné usúdiť, že sociálni pracovníci obohacujú rámec poskytovania SPP aj o vedomosti a skúsenosti z príbuzných odborov, čo sme predpokladali aj v nami spracovanej teoretickej časti práce.

Nasledujúca otázka sa týkala následného vzdelávania sociálnych pracovníkov, teda nami oslovených respondentov a voľby výberu oblastí v celoživotnom vzdelávaní na základe získaných skúseností z poskytovania SPP klientom po ukončení ich kvalifikačného vzdelania. Respondenti súhlasne uviedli zákonom povinne stanovené celoživotné vzdelanie. Rozsah povinne absolvovaných hodín sa však líšil. Jednak na to vplyva ich ukončené kvalifikačné vzdelanie a jednak sami nevedeli uviesť presne, aký počet hodín, resp. kreditov za určitý čas musia absolvovať. Každopádne, všetky oslovené respondentky sa aktívne počas výkonu svojej profesie vzdelávajú v rôznych príbuzných odboroch. Ako uviedli, majú možnosť si vybrať smer vzdelávania podľa vlastného uváženia a súhlasne uviedli, že majú vedomosť o tom, že nie na každom úrade, resp. pracovisku OSPOD táto možnosť je. V oblasti celoživotného vzdelávania prevažoval výber najmä z oblasti psychológie detí, psychopatológie, mediácie, facilitácie, práva a komunikačných techník pri vedení rozhovorov. Respondentky ďalej súhlasne uviedli na náš dotaz, že výber vzdelania častokrát zvolia na základe získaných skúseností pri práci s klientmi, kedy počas špecifických prípadov klientov natrafia na potrebu doplnenia určitých vedomostí a znalostí.

Keď sme sa zamerali na oblasť supervízie a intervízie na pracovisku, ktorú považujeme za efektívnu a potrebnú formu v rámci celoživotného vzdelávania, respondentky opätovne jednotne súhlasili a zdôraznili význam týchto odborných aktivít, resp. foriem vzdelávania. Ako uviedla R1: „...*supervize je naprosto nezbytná součást naší práce, protože dle mého názoru má dvě roviny. Jedna je ve prospěch klienta a tá druhá ve prospěch sociálního pracovníka, kdy v té supervizi můžete řešit problém v případě, když vám pomůžou kolegové, v případě i supervizor nahlédne na daný případ nějak jinak,*

z jiného pohledu, nebo v něm uplatní jiné zkušenosti, se kterými se člověk neměl možnost seznámit. Na druhé straně to přináší i možnosti ochrany sociálního pracovníka, který může chránit nejenom sebe jako svoji psychiku, jelikož některé případy jsou hodně náročné, ale i třeba to, aby důsledky určitých rozhodnutí toho pracovníka nezasahovali a neovplyvňovali jeho spokojnost nebo nespokojnost s výkonem jeho práce. Takže supervizi vnímám jako prevenci proti všemu možnému a je naprosto nezbytná.“ Z toho důvodu sa na základe uvedeného, stotožňujeme s jej názorom v plnom rozsahu. Ohľadom intervízie nám respondentky potvrdili, že tie prebiehajú prirodzene na ich pracoviskách, kedy sa podľa možnosti raz za čas kolektívne stretnú a prediskutujú aktuálne prípady na ich OSPOD, alebo denne medzi sebou kolegiálne zdieľajú náročnejšie prípady klientov a diskutujú možnosti a postupy, vzájomne sa poradia. Je potrebné podotknúť, že sa nám opätovne, na základe odpovedí respondentiek, potvrdilo, že nie na všetkých úradoch OSPOD sú zamestnanci pravidelne supervidovaní. Využívanie supervízie a intervízie závisí aj od uváženia a rozhodnutia vedúceho pracovníka daného OSPOD, kde pôsobia sociálni pracovníci. Zabezpečenie pravidelnosti takýchto aktivít je závislé aj od finančných možností konkrétneho úradu.

Na dotaz ohľadom výcvikov zameraných na sebakúsenosť a psychoterapiu nám opätovne všetky respondentky súhlasne uviedli, že ich táto oblasť celoživotného vzdelávania veľmi zaujíma a považujú ju za vysoko prínosnú a atraktívnu pre pôsobenie v odbore sociálnej práce. Oslovené respondentky sa aktívne počas pôsobenia na OSPOD zaujímali o možnosti absolvovania spomínaných výcvikov, avšak ich realizácia je najmä finančne, ale aj časovo náročná záležitosť. Súčasná legislatíva a pohľad zamestnávateľov im neumožňujú zúčastniť sa tejto formy výcviku. Rovnako uviedli, že by takýto výcvik vnímali ako veľký posun pri pôsobení v ich profesii, hlavne v oblasti prístupu ku klientom a taktiež k sebe samým. Každopádne, žiadna z oslovených sociálnych pracovníčok nemá finančné možnosti absolvovať daný výcvik. A ako uviedla R5: *„...jednak je náročný nejen finančne ale i časově. Ten počet hodin nelze jen tak splnit popři pracovní době a jednak by nám to náš zaměstnavatel jen tak neumožnil. I když by mě to samozřejmě velice zajímalo.“*

V ďalšej otázke pre nami oslovené respondentky, sme sa zaujímali o nástroje prípadovej konferencie (ďalej len PK) a sanácie rodín (ďalej len SR) a ich využitie ako výsledok pri poskytovaní SPP klientom. Respondentky uviedli, že majú bohaté skúsenosti s PK aj SR. PK vnímajú ako veľmi potrebný a účinný nástroj, ktorý je definovaný aj zákonom. Ako uviedla R3: *„...případová konference je pro mě hodně zásadní nástroj při*

práci s rodinami, když jsou problémy rodiny hodně složité, a je do toho zapletených hodně jiných institucí, jako jsou škola, doktor, jiný OSPOD, psychiatr nebo psycholog, nějaká nezisková organizace. Tohle vše jednoduše člověk není schopen sám vykomunikovat od stolu přes telefon a email a následně korigovat. Na to je dobrá tahle konference, kde se všichni sejdou a sdílejí své zkušenosti a poznatky při práci s danou rodinou. No a za pomoci facilitátora dosáhnou stanovené cíle. Osobně si myslím, že jiná cesta, jak toho dosáhnout, vlastně není.“ S daným názorom sa opätovne plne stotožňujeme. Obdobne svoje stanovisko zaujala aj R1, ktorá uviedla, že: *„...ve prospěch klienta se v určitém čase na jednom místě sejde množina lidí, kteří jsou do dané problematiky rodiny určitým způsobem vtaženi a může se to přímo vše projednat a závěry případové konference jsou pak všem jasné a celková situace rodiny se dá pojmenovat tak, aby to bylo naprosto srozumitelné a jasné pro všechny zúčastněné.“* Samozrejme, ako uviedla R4: *„... né každý tomu věří, že se daný případ může pomoci případové konferenci posunout“*, medzi sociálnymi pracovníkmi môžu prevažovať rozdielne názory. Ako uviedla R2, pri priebehu PK: *„... záleží zejména na tom, jak je vedená, jakým odborníkem, k čemu má sloužit a směřovat, a určitě je taky důležité především to, jestli stanovený cíl se naplnil a jestli to směřuje tam, kam to má, nebo je to pouze proto, že máme případovou konferenci proto, že je stanovená zákonem a dělá se proto, aby jsme splnili zákon.“*

SR hodnotili respondentky taktiež ako veľmi užitočný a potrebný nástroj. Pri rozhovoroch sa zhodli na tom, že SR im pri práci s klientmi šetrí najmä čas, čo vnímajú ako najväčší benefit pri využití tohoto nástroja. Avšak, ako uviedla R3, čo sa týka výsledného výstupu: *„... u sanací je to půl na půl. Tam se stanovují cíle a měla jsem zkušenosti, že dané cíle nebyly naplněné. Ale zase nemůžu říct, že špatná byla sanace. Je to vždy o spolupráci dané rodiny s neziskovou organizací. A když daná rodina odmítá spolupracovat, tak nebude, i kdyby ta organizace byla sebelepší.“*

Na základe vyjadrení respondentiek k PK a SR sme sa ďalej dotazovali, či výsledné výstupy po využití týchto nástrojov majú aj následný vplyv pri ďalšom (pokračujúcom) poskytovaní SPP klientom na OSPOD. Komplexnú odpoveď nám poskytla R2, ktorá uviedla, že: *„...určite to může mít vliv, protože na základě využití těchto nástrojů může sociální pracovník zjistit širší spektrum možností a řešení při následné práci s rodinami. Můžu se objevit možnosti využití nových nástrojů a technik. A nejenom, že mi to zrekapituluje celkovou situaci klientů a že si budu moci udělat jinej náhled na tu rodinu a na to poskytování SPP, ale myslím si, že mě to může nasměrovat i k tomu, jak mám já dále*

pracovat s tou rodinou, nebo se mi může odhalit to, že s tou rodinou nepracuji efektivně a nevede to vůbec k dalším výsledkům.“

Naša posledná otázka sa týkala priamo formy poskytovania SPP pre klientov zo strany sociálnych pracovníkov (našich respondentiek). Zaujímalo nás, či najmä pri vedení rozhovoru využívajú rôzne techniky z príbuzných odborov, akými sú mediácia, krízová intervencia, sociálna terapia a.i. Respondentky súhlasne reagovali na položenú otázku, čím dokázali, že z praxe často komunikujú s klientmi za použitia eklektického prístupu počas rozhovorov, kedy využívajú rôzne metódy a techniky bez toho, aby si to počas komunikácie výrazne uvedomovali. Najviac sa samozrejme prikláňali k mediačným technikám. Ako uviedla R3: *„...člověk to už má tak naučený, jak s těma lidma jednat, třeba z ty mediace, když chci dosáhnout dohody, využívám oceňování rodičů, vůbec, že přišli, že jsou tady a jsou schopní ty dohody. Snažím se je tak nějak provázet.“* R5 sa vyjadrila, že: *„... jsem velký propagátor mediací, takže se snažím o to, aby se rodiče vždy dohodli.“* R1 charakterizovala mediačné techniky ako: *„... velice užitečné, co se týče zejména vedení rozhovoru, když máme oba dva rodiče v případě najednou, takže vtedy jsou tyto techniky velice výhodné, protože opravdu vedou ke stabilizaci toho rozhovoru a snižují napětí a vedou k požadované věcnosti rozhovoru.“* Ohľadom prvkov krízovej intervencie v rozhovoroch s klientmi definovala R1 krízovú intervenciu ako: *„... přirozenou součástí naší práce, protože se na nás často obracují klienti právě v krízové situaci, když musíme řešit naléhavě nějaké záležitosti, nebo naopak klienti neřeší své náležitosti a my musíme za ně řešit situaci, takže krízová intervence probíhá neustále a její rozsah a intenzita je daná právě tím, co se řeší. Například určítej plán postupu zaměřenej na to, aby se řešili ty věci, které jsou v dané věci brané za důležité a hlavně se neodbíhalo k nějakým jednotlivostem, které v tyhle věci nejsou podstatné, pochopitelně to je zásadní přístup.“* R5 reagovala zaujímavým prístupom, kedy špecifikovala, že: *„... možností je hodně. Většinou to děláme tak, že při náročném klientovi spolupracujeme vzájemně s kolegama, že s klientem se nesetkáme jenom jedna, ale u těch složitějších, delších jednání, kdy jsou třeba klienti v krizi, jsme dvě.“* Na margo položenej otázky, sa opätovne všetky respondentky zhodli v tom, že situácia je špecificky podmienená aj prístupom klienta, a ako uviedla R4: *„... techniky využívám opravdu různé. Ale já k rozhovoru využívám zejména lidskost, samozřejmě už mi je taky „nějaký pátek“, takže nemluví poprvé. Mám bohatou prax a taky děti. S klientama mluvím i hodně intuitivně. Souvisí to také se psychologií, která mě hodně baví, takže se snažím taky i toho člověka odhadnout a následně podle toho ten rozhovor vedu. Někdy člověk může vědet i tisíc technik a nemusí mu to pomoci a právě*

proto si myslím, že je to i o té lidskosti a používání zdravého rozumu. Spíše mě láká využití toho psychologického a psychoterapeutického přístupu ke klientům, kam vlastně směřuji i to moje celoživotné vzdělávání.“

Z odpovědí oslovených respondentiek je zřejmé, že sociálni pracovníci využívajú naozaj bohatú a pestrú formu odbornej komunikácie s klientmi. Jednak im to umožňujú ich skúsenosti, prax v odbore, ale najmä možnosti celoživotného vzdelávania. Na druhej strane, ich rozsah poskytovaných možností pre klientov výrazne obmedzuje časové hľadisko pre prácu s klientmi. Respondentky sa počas rozhovorov viackrát vyjadrili súhlasne k tomu, že klientov je na OSPOD-och naozaj veľké množstvo a z kapacitných dôvodov nie je možné sa im venovať v takom rozsahu, ako by si ony osobne želali.

4.3 DISKUSIA

Výkon povolania sociálneho pracovníka na OSPOD v Českej republike je podmienený zákonom č.108/2006 zb. zákona o Sociálních službách v Českej republike, kedy je zákonom určené, že pre výkon danej profesie musí mať sociálny pracovník ukončené minimálne vyššie odborné vzdelanie, alebo vysokoškolské vzdelanie, so zameraním na odbor sociálne práce.

V minulosti to tak nebolo. Zákon sa postupne rokmi novelizoval a tak sa aj postupne špecifikovalo potrebné kvalifikačné vzdelanie. Z toho dôvodu v súčasnosti na úradoch OSPOD v ČR pôsobia aj sociálni pracovníci, ktorí v minulosti ukončili aj iný typ štúdia a ktoré sa im počas novelizácie zákonov ešte započítalo do potrebnej kvalifikačnej úrovne pre výkon danej profesie. Navyše však museli splniť minimálne 200 hodín odborného akreditovaného vzdelávania (MPSV) v odbore SPOD či príbuzných odboroch. Novelizácia zákona stanovila pre danú skupinu sociálnych pracovníkov takisto absolvovanie skúšky odbornej spôsobilosti pre výkon povolania a pôsobenia v odbore sociálnej práce a následne úprava zákona definovala aj rozsah povinného celoživotného vzdelávania pre všetkých sociálnych pracovníkov.

Na základe nami zrealizovaného výskumu je možné konštatovať niekoľko rozdielov v kvalifikačnom vzdelaní sociálnych pracovníkov. Najväčší vplyv má na to čas, kedy daný sociálny pracovník ukončil vlastné kvalifikačné vzdelanie. Kedysi neexistoval systém vyšších odborných škôl, tzv. „VOŠ“ v Českej republike a za niekoľko posledných

desiatok rokov sa dynamicky menil a rozvíjal aj odbor sociálnej práce, čo malo priamu súvislosť na zmenu a koncepciu študijných programov vysokých škôl v Českej republike, ktoré umožňovali študovať tento humanitný odbor.

Ako sme počas realizácie výskumu mohli zistiť, nie všetci sociálni pracovníci sa mali možnosť počas dosahovania kvalifikačného vzdelania oboznámiť komplexne s odborom sociálnej práce v takej podobe, ako ho poznáme v súčasnosti. Dôvodom je samozrejme dynamický rozmach odboru sociálnej práce. A pochopiteľne, sme toho názoru, že i v prípade, ak by boli študovali tento odbor v posledných rokoch, potreba po celoživotnom vzdelávaní by nebola len z hľadiska zákonného, ale aj profesionálneho.

Jednak tento predpoklad potvrdzuje zmena politického, spoločenského a komunitného života v strednej Európe a jednak sa rapídne zmenil aj pohľad na definíciu a predstavy o rodine ako takej v spoločnosti od roku 1989 až po súčasnosť. Ďalším markantným hľadiskom je už vyššie spomínaný dynamický vývin odboru sociálnej práce, ale aj silný vplyv rôznych príbuzných odborov za posledné roky, akými sú psychológia, sociálna patológia, sociálna pedagogika, špeciálna pedagogika, právo a iné. Ako sme mohli postrehnúť počas našich rozhovorov, respondentka, ktorá nedávno ukončila vysokoškolské vzdelanie, bola oboznámená počas štúdia so zreteľnejším transdisciplinárnym charakterom odboru sociálnej práce, čo môže mať priaznivý vplyv v orientácii pri výbere celoživotného vzdelávania.

Je zrejmé, že rozmanitý životný štýl rodín v našej krajine pri výkone tejto odbornej činnosti na OSPOD zasiahne do pracovných skúseností sociálnych pracovníkov skôr, ako vydané publikácie, či študijné osnovy na školách v Českej republike. Sme toho názoru, že požadované kvalifikačné vzdelanie v akomkoľvek rozsahu je akýsi špecifický úvod, príprava a následne získaný predpoklad pre výkon budúceho povolania daného sociálneho pracovníka.

Sociálny pracovník by sa mal ďalej vzdelávať na základe získaných pracovných skúseností a najmä by mal rozvíjať dosiahnuté kvalifikačné vzdelanie formou celoživotného vzdelávania, keď by voľba vybraného následného vzdelávania súvisela aj so získanou praxou a skúsenosťami tak, ako nám to uviedli počas rozhovorov aj oslovení respondenti. Pochopiteľne, nepriaznivý dopad na proces celoživotného vzdelávania má zamedzenie voľby slobodného výberu zo strany zamestnávateľa, alebo nedostatočné finančné možnosti vyčlenené na tento charakter vzdelávania.

Veľkým negatívom sú takisto aj abstinujúce alebo nepravidelné supervízie a intervízie na pracoviskách OSPOD, ktoré sú viac než nutné pri výkone tak dynamického povolania. Ako sme sa stotožnili s reakciami respondentov, tieto špecifické a unikátne formy vzdelávania sociálnych pracovníkov sú jedinečné a nenahraditeľné. Dá sa predpokladať, že aspoň čiastočne zasahujú aj do prínosu z absolvovaného a ukončeného sebakúsenostného psychoterapeutického výcviku, ktorého zakonponovanie do zákonného procesu celoživotného vzdelávania je zatiaľ nedohľadné, možno až nereálne.

Ako nám v rozhovoroch uviedli naši respondenti, získaná prax a skúsenosti v odbore sú nosným pilierom pri ich voľbe celoživotného vzdelávania. Sociálny pracovník má možnosť počas práce s klientmi odhaliť oblasti vzdelávania, s ktorými nemá toľko skúseností a následne si ich osvojiť. Rozhodne veľkým prínosom sú už spomínané pravidelné supervízie a intervízie, ale aj prípadové konferencie. Pri pravidelnej supervízii je možné získavať odlišný pohľad na prebiehajúce prípady sociálnych pracovníkov priamo od supervízora ako odborníka, s čím sa spája aj vyššia intenzita transdisciplinárneho charakteru vzájomnej medziodborovej spolupráce. Pri intervíziách majú sociálni pracovníci možnosť zdieľať vzájomne rozličné skúsenosti v rámci kolegiálnej spolupráce a služobne starší a skúsenejší pracovníci tak dostávajú priestor pre podporu a rozvoj kolegov na vlastnom pracovisku.

Sme toho názoru, že najintenzívnejšie vnímanie multidisciplinárneho charakteru sociálnej práce sa ukazuje pri využívaní prípadových konferencií pri práci s klientmi, čo bol náš hlavný dôvod pre začlenenie vybranej kapitoly do našej teoretickej časti. Aj na základe vyjadrení oslovených respondentov je možné uviesť, že využitie tohoto nástroja prináša nielen aktívny posun v prípadoch klientov, rozličné odborné prístupy pri práci s klientom zo strany iných odborníkov, ale aj možnosť pre sociálneho pracovníka komplexne zmapovať danú špecifickú situáciu jednotlivého klienta a v prípade potreby efektívne zasiahnuť do vlastného procesu celoživotného vzdelávania.

Tak ako sme aj stanovili predpoklad na základe koncepcie našej teoretickej časti, sociálni pracovníci na OSPOD sa stretávajú priamo nie len s prípadovou konferenciou, ale aj sanáciou rodín. Výsledky týchto nástrojov vplývajú aj na následne zvolený postup práce s klientmi. Sociálni pracovníci využívajú pri práci s klientmi obrovský rozsah vedomostí, skúseností, zručností a rôznych techník. Aj to je jeden z dôvodov, prečo považujeme výkon daného povolania za jednu z najdynamickejších pracovných činností v odbore sociálnej práce. Pochopiteľne, zvyšujúcim kvalifikačným a celoživotným vzdelávaním a rozsahom

praxe v odbore sa sociálni pracovníci na OSPOD stávajú multidisciplinárnymi odborníkmi, ktorí by mali byť schopní a pripravení zachytiť prichádzajúceho klienta a poskytnúť mu komplexné sociálno-právne poradenstvo previazané a obohatené s úzko súvisiacimi príbuznými odbormi. Sme toho názoru, že by mali dokázať klienta tzv. ošetriť z rôznych strán a pri intenzívnej spolupráci s klientmi zabrániť aj prípadne vzniku rôznym nepriaznivým sociálnym situáciám klientov.

Avšak tu narážame opätovne nielen na alarmujúci nedostatok kapacity času, ktorý je potrebný pre intenzívnu prácu s klientmi, ale aj na nedostatočné kapacity sociálnych pracovníkov na jednotlivých úradoch OSPOD a na fakt, že pohľad štátnej správy je v tomto prípade naklonený viac na pôsobenie pracovníka ako úradníka, než ako sociálneho pracovníka. A to vytvára silnú kontraproduktívnu väzbu medzi požadovaným kvalifikačným a následne intenzívnym celoživotným vzdelávaním sociálnych pracovníkov a možnosťami využitia ich potenciálu a následne vplyvu ostro ohraničených zákonných kompetencií pri výkone ich práce, ktoré sú mnohokrát nepriaznivo obmedzujúce pre proces práce s klientmi na OSPOD.

ZÁVER

Cieľom našej bakalárskej práce bolo definovať, špecifikovať a ozrejmiť podstatu a význam sociálno-právneho poradenstva, ktoré je poskytované klientom zo strany sociálnych pracovníkov na pracoviskách OSPOD. V jednotlivých kapitolách sme sa venovali obsahu SPP, jeho procesu a fázam. Teoreticky sme vymedzili právny rámec a kompetencie sociálneho pracovníka vykonávajúceho SPOD, čo má priamy súvis s poskytovaním SPP. Charakterizovali sme taktiež OSPOD v ČR, rozsah jeho pôsobenia a kompetencie. Zväčša sme sa v bakalárskej práci upriamili na sociálnych pracovníkov, ktorí zastupujú deti v súdnych procesoch ako kolízni opatrovníci.

Teoretickú časť sme rozšírili o aspekty, ktoré neodmysliteľne zasahujú do pracovnej činnosti sociálnych pracovníkov pri poskytovaní SPP, s ktorými sa denne stretávajú. Týka sa to najmä mediácie, krízovej intervencie a sociálnej terapie. Ďalej sme objasnili nástroje, ktoré sú bežne využívané pri výkone SPOD, sú navzájom úzko prepojené, a to prípadovú konferenciu a sanáciu rodín. Taktiež sme sa zamerali na celoživotné vzdelávanie a supervíziu sociálnych pracovníkov.

Na základe informácií, ktoré sme determinovali v teoretickej časti, sme stanovili výskum, ktorý sme podrobne analyzovali, špecifikovali a vyhodnotili v empirickej časti bakalárskej práce. Pri jeho realizácii sme využívali kvalitatívnu metódu, t. j. metódu pološtruktúrovaného rozhovoru. Rozhovor sme vykonali s piatimi oslovenými respondentmi. Odpovede na nami definované výskumné otázky sú uvedené v Prílohe A. Závery týchto rozhovorov, ktoré sme koncipovali na báze rozboru a interpretácie rozhovorov, nám zodpovedajú nami stanovené hlavné výskumné otázky (pozri podkapitola 4.2 a 4.3). Finálne môžeme konštatovať, že náš výskum nás obohatil o cenné poznatky, konkrétne nám detailnejšie objasnil a špecifikoval náplň práce sociálnych pracovníkov pre výkon SPOD. Ďalej nám umožnil reálny pohľad do prostredia rozvoja a vzdelávania osobnosti sociálnych pracovníkov. Považujeme za dôležité konštatovať, že výskum nám odhalil aktívny záujem sociálnych pracovníkov o absolvovanie sebakúsenostného psychoterapeutického výcviku. V súčasnosti sa s dopytom po tomto type výcviku môžeme stretnúť najmä zo strany zamestnávateľov v oblasti neziskového sektoru. V štátnom sektore, bohužiaľ, je tento pojem zatiaľ „veľkou“ neznámou.

Odporúčaním pre prax, hlavne v oblasti štátnej správy, je zvýrazňovať potrebu, atraktivnosť, význam a dôležitosť terapeutického vzdelávania sociálnych pracovníkov na OSPOD, minimálne z hľadiska absolvovania sebaskúsenostného výcviku. Jednak preto, že aktuálne je tento výcvik súčasťou obsahu (ponuky) vzdelávania na vysokých školách, ale aj z dôvodu, že sa jedná o výcvik, ktorý je požadovaný pri profesnom uplatnení sa v neziskovom sektore. Pracovníci na OSPOD sú tí, ktorí prevádzajú širokú škálu klientov komplexne celým procesom od začiatku až do konca riešenia ich sociálnych udalostí a problémov. Práve z toho dôvodu, by malo byť dovzdelávanie sa (účasťou na práve spomínanom výcviku) prirodzenou súčasťou ich profesijného rastu a zvyšovania si odbornej kvalifikácie.

Ďalším významným odporúčaním pre prax by mal byť prístup MPSV v Českej republike a celkovej štátnej sféry k zamestnancom OSPOD, ktorí pôsobia na jednotlivých úradoch, jednak ako sociálnym pracovníkom a odborníkom, ktorí sa aktívne vzdelávajú vo viacerých príbuzných odboroch počas výkonu svojej profesie a nakoniec až k úradníkom ako takým. Sme toho názoru, že tento pohľad na sociálnych pracovníkov by mohol významne obohatiť možnosti, voľby a smer celoživotného vzdelávania sociálnych pracovníkov počas výkonu SPOD, a následne aj ich prácu s klientmi.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

- BAKOŠOVÁ, Z. 2005. Sociálny pedagóg a jeho kompetencie. In *Pedagogická revue*. Roč. 57. s. 25.
- BEDRNOVÁ, E. a kol. 2007. *Psychologie a sociologie řízení*. 3. rozšířené vydanie. Praha: Management Press, 2007. 798 s. ISBN 978-80-7261-169-0.
- BECHYŇOVÁ, V. – KONVIČKOVÁ, M. 2008. *Sanace rodiny*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-392-5.
- BRAMMER, L. M. 1973. *The Helping Relationship*. Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall.
- CENTRUM CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ. Projekt: K naplnění předpokladů pro výkon činnosti v sociálních službách. Registrační číslo projektu: CZ.1.04/3.1.03/22.00130. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií o.p.s., Centrum celoživotního vzdělávání. [online]. [cit. 30.12.2016]. Dostupné na internete: <http://www.krcentrum.cz/files/Supervize-v-socialnich-sluzbach_2b4bba6b.pdf>.
- DRYDEN, W. 2008. *Stručný přehled poradenství*. Praha: Portál, s.r.o., 2008. 117 s. ISBN 978-80-7367-371-0.
- GABURA, J. – PRUŽINSKÁ, J. 1995. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, Studijní texty, 9 svazek, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9.
- HADJ MOUSSOVÁ, Z. 2002. *Úvod do speciálního poradenství*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, Pedagogická fakulta, 2002. 77 s. ISBN 80-7083-659-8.
- HAVRDOVÁ, Z. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. 165 s. ISBN 80-902081-8-5.
- HELUS, Z. 2007. *Sociální psychologie pro pedagogy*. Praha: Grada Publishing, 2007. 280 s. ISBN 978-80-247-1168-3.
- HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 8073670402.
- JEDLIČKOVÁ, M. 2013. *Sociálně-právní ochrana dětí na úrovni obce s rozšířenou působností: bakalářská diplomová práce*. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta: Ústav pedagogických věd, 2013. 85 s.

KOPŘIVA, K. 1997. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, s.r.o., 1997. 147 s. ISBN 80-7178-429-X.

KOTOVÁ, J. 2012. Aké úlohy plní kolízny opatrovník v konaní pred súdom? [online]. [cit. 10.02.2017]. Dostupné na internete: <<http://www.najpravo.sk/rady-a-vzory/rady-prekazdeho/k/ake-ulohy-plni-kolizny-opatrovnik-v-konani-pred-sudom.html>>.

KRATOCHVÍL, S. 2006. In PROCHÁZKA, R. a kol. 2014. Teorie a praxe poradenské psychologie. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2014, 256 s. ISBN 978-80-247-9177-7.

KUBEŠ, M. – SPILLEROVÁ, D. – KURNICKÝ, R. 2004. Manažerské kompetence. Způsobilosti výjimečných manažerů. 1. vyd. Praha: Grada, 2004. 184 s. ISBN 80-247-0698-9.

MATOUŠEK, O. a kol. 2003. Metody řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.

MICHALÍK, J. 2008. Poradenství uživatelům sociálních služeb. Pardubice: Silueta, s.r.o., 2008. 144 s. ISBN 978-80-903658-2-7.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění podějších předpisů. [online]. [cit. 01.12.2016]. Dostupné na internete: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/14305/novela.pdf>>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. Zákon č. 312/2002 Sb. o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. [online]. [cit. 03.01.2017]. Dostupné na internete: <http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=z312_2002o>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. [online]. [cit. 30.11.2016]. Dostupné na internete: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. 2013. Formy náhradní rodinné péče. Praha: 2013. [online]. [cit. 13.02.2017]. Dostupné na internete: <<http://www.mpsv.cz/cs/14501>>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. 2009. Metodické doporučení č. 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou. Praha: MPSV. [online]. [cit. 01.12.2016]. Dostupné na internete: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7273/Metodicke_doporuceni_MPSV_c-9.pdf>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. 2011. Manuál k případovým konferencím. 1. vyd. Praha: MPSV, 2011, 44 s. ISBN 978-80-7421-038-9. [online]. [cit.

04.01.2017]. Dostupné na internete: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/13087/manual.pdf>>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Sanace rodiny. [online]. [cit. 03.01.2017]. Dostupné na internete: <<http://www.mpsv.cz/cs/5587>>.

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů. Praha: MŠMT. [online]. [cit. 22.12.2016]. Dostupné na internete: <<http://www.msmt.cz/dokumenty-3/zakon-c-109-2002-sb-o-vykonu-ustavni-vychovy-nebo-ochranne-1>>.

MOTEJL, O. a kol. 2007. Rodina a dítě. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2007. 215 s. [online]. [cit. 30.11.2016]. Dostupné na internete: <http://www.ochrance.cz/uploads/tx_odlistdocument/Rodina_a_dite.pdf>.

MUSILOVÁ, A. 2006. Ochrana dítěte před násilím v kontextu sociálně-právní ochrany dětí. In STANĚK, A. (ed.). Násilí páchané na dětech. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

NOVOTNÁ, V. 2007. Ústavní výchova a ochranná výchova. In NOVOTNÁ, V. – BURDOVÁ, E. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí: komentář. Praha: Linde, s. 129 – 148).

ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ A ZDRAVOTNÍCTVÍ – ÚSEK SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ: Sociální kuratela pro děti a mládež. [online]. [cit. 11.02.2017]. Dostupné na internete: <<http://www.praha22.cz/urad/organizacni-struktura/odbory-uradu/odbor-socialnich-veci-a-zdravotnictvi/usek-socialne-pravni-ochrany-deti/socialni-kuratela-pro-deti-a-mladez/>>.

OLÁH, M. – SCHAVEL, M. – TOMKA, M. 2008. Príručka pre skvalitnenie supervízie v detských domovoch. 1. vyd. Bratislava: Asociácia vzdelávateľov v sociálnej práci, 2008. 35 s. ISBN 978-80-969905-0-4.

PAULÍK, K. 2009. Vybrané poradenské a psychoterapeutické směry. Ostrava: OU FF, 2009. ISBN 978-80-7368-739-7.

PAULÍK, K. Sociální práce jako vědní obor, činnost a profese. In MLČÁK, Z. (ed). Profesionální kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. 351 s. ISBN 80-7368-129-3.

PETRÁŠOVÁ, M. 2011. Kompetence sociálních pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí: magisterská diplomová práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta, 2011. 88 s.

PODIVÍNSKÝ, P. 2006. Postup orgánu sociálně-právní ochrany dětí při podezření na týrání dětí. In STANĚK, A. (ed.). Násilí páchané na dětech. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. ISBN 80-244-1494-5.

PROCHÁZKA, R. a kol. 2014. Teorie a praxe poradenské psychologie. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2014. 256 s. ISBN 978-80-247-9177-7.

Sociálně právní ochrana dětí a kolizní opatrovnictví. [online]. [cit. 30.11.2016]. Dostupné na [internetu: <https://www1.rosice.cz/assets/File.ashx?id_org=14122&id_dokumenty=7605>](https://www1.rosice.cz/assets/File.ashx?id_org=14122&id_dokumenty=7605).

STŘEDISKO NÁHRADNÍ RODINNÉ PÉČE. Náhradní rodinná péče. [online]. [cit. 14.02.2017]. Dostupné na [internetu: <http://www.nahradnirodina.cz/nahradni_rodinna_pece>](http://www.nahradnirodina.cz/nahradni_rodinna_pece).

SVOBODOVÁ, P. 2002. Úvod do supervize: Cyklický model. Tišnov: SCAN, 2002.

TOMEŠ, I. a kol. Vzdělávací standardy v sociální práci: pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání. 1. vyd. Praha: Sociopress, 1997. 334 s. ISBN 80-902260-3-5.

TOMEŠ, I. 2002. Sociální správa. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 303 s. ISBN 80-717-8560-1.

ÚRAD PRÁCE, SOCIÁLNÝCH VECÍ A RODINY. Sociálna kuratela detí. [online]. [cit. 12.02.2017]. Dostupné na [internetu: <http://www.upsvar.sk/socialne-veci-a-rodina/socialna-kuratela/socialna-kuratela-deti.html?page_id=12842>](http://www.upsvar.sk/socialne-veci-a-rodina/socialna-kuratela/socialna-kuratela-deti.html?page_id=12842).

ÚRAD PRÁCE, SOCIÁLNÝCH VECÍ A RODINY. Čo je sociálna kuratela. [online]. [cit. 12.02.2017]. Dostupné na [internetu: <http://www.upsvar.sk/socialne-veci-a-rodina/socialna-kuratela/co-je-socialna-kuratela.html?page_id=12841>](http://www.upsvar.sk/socialne-veci-a-rodina/socialna-kuratela/co-je-socialna-kuratela.html?page_id=12841).

ÚSTREDIE PRÁCE, SOCIÁLNÝCH VECÍ A RODINY. Plné znenie normy o vykonávaní funkcie kolízneho opatrovníka. [online]. [cit. 15.02.2017]. 22 s. Dostupné na [internetu: <http://www.upsvar.sk/buxus/docs/Plne_znenie_normy_o_koliznom_opatrovnikovi.pdf>](http://www.upsvar.sk/buxus/docs/Plne_znenie_normy_o_koliznom_opatrovnikovi.pdf).

VYSKOČIL, F. 2014. Právní úprava náhradní rodinné péče v České republice. [online]. Praha: Středisko náhradní rodinné péče, spolek, 2014. 29 s. Dostupné na [internetu: <http://www.nahradnirodina.cz/files/File/Projekty/Pravni_uprava_nahr_pee_v_R_2014_w_eb.pdf>](http://www.nahradnirodina.cz/files/File/Projekty/Pravni_uprava_nahr_pee_v_R_2014_w_eb.pdf).

ZAKOUŘILOVÁ, E. 2014. Speciální techniky sociální terapie rodin. 1. vyd. Praha: Portál, 2014, 192 s. ISBN 978-80-262-0583-8.

ZOZNAM OBRÁZKOV

Obr. 1 Ludewigov kríž.....	9
Obr. 2 Model ôsmych štádií poradenstva	18
Obr. 3 Hierarchický model štruktúry kompetencií	26
Obr. 4 Kompetencie sociálneho pracovníka	29
Obr. 5 Výhody a nevýhody individuálnej a skupinovej supervízie.....	41
Obr. 6 Typy náhradnej rodinnej starostlivosti	53

ZOZNAM SKRATIEK

A	Anketár
ČR	Česká republika
ESLP	Európsky súd pre ľudské práva
HVO	Hlavné výskumné otázky
MPSV	Ministerstvo práce a sociálnych vecí
NRS	Náhradná rodinná starostlivosť
OSPOD	Orgány sociálno-právnej ochrany detí
PK	Prípadová konferencia
R	Respondent
SPO	Sociálno-právna ochrana
SPOD	Sociálno-právna ochrana detí
SPP	Sociálno-právne poradenstvo
SR	Sanácia rodín
UPSVaR	Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny

PRÍLOHA A: POLOŠTRUKTÚROVANÝ ROZHOVOR

Respondent 1

A: Pred zahájením nášho rozhovoru za účelom zberu informácií pre môj výskum, ktorý realizujem v bakalárskej práci, by som Vás chcel požiadať o stanovisko, že súhlasíte so spracovaním Vami uvedených informácií a že ste oboznámená o tom, že uvedené skutočnosti počas rozhovoru budú zaznamenané a využité v mojej bakalárskej práci ako anonymné.

R1: „*Ano souhlasím.*“

A: Úvodná otázka by smerovala k tomu, aké je Vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie, koľko rokov pôsobíte v obore sociálnej práce a koľko na OSPOD

R1: „*Mam vysokoškolské vzdělání a pracuji na OSPD 10 let a v jiným oboru jsem profesně nepůsobila nikdy. Vzhledem k tomu, že moje vysokoškolské vzdělání není z oboru sociální práce, ale z příbuzného oboru, tak mám ještě zkoušku odborné způsobilosti, která je k výkonu mého povolání nezbytná a dále celoživotní vzdělávání, abych mohla tuhle práci dělat v rozsahu 200 hodin a teprve pak dle nového zákona o sociálních službách můžu tuhle profesi vykonávat.*“

A: A to celoživotné vzdelávanie v takom rozsahu je nejakým spôsobom pravidelne se opakujúce?

R1: „*To je v podstatě vzdělávání, které probíhá v rámci povinného vzdělávání které musím absolvovat do určité doby stanovené zákonem, abych splnila těch 200 hodin a je volené dle mého výběru, nebo výběru zaměstnavatele a je to v oboru sociální práce.*“

A: Rozumiem, ďakujem. Ďalšia otázka by smerovala k tomu, čo konkrétne si predstavujete pod odborným pojmom sociálno-právne poradenstvo, ktoré poskytujete klientom na OSPOD?

R1: „*Tento pojem je dle mého názoru široký. Je několik oblastí soc.-právního poradenství a záleží vždy na tom, jaká je vlastně poptávka od klienta, v jaké oblasti se o poradenství bude jednat nebo jaké jsou klientovy potřeby, nebo kdy vyhodnotíme my jako sociální pracovníci, v jaké oblasti by se dané poradenství mohlo nabídnout a záleží na klientovi,*

zda-li to přijme nebo ne. Může to být od výchovného až přes právní poradenství, jako například rodinného práva, které i když nejsme advokáti, musíme pochopitelně znát.“

A: Čo z toho využívate viac? To tzv. sociálne, alebo právne poradenstvo? Ako to vnímate?

R1: *„To bych úplně nedokázala asi přesně říct, protože ono to právní má třeba v případě rodinných sporů nebo rozchodů rodičů, nebo úpravy styku, nebo výživného, přímou souvislost, takže se poskytuje nejenom výchovné a rodinné poradenství, popřípadě z části soc.-psychologické poradenství, ale i to právní, protože jakmile jsme kolizními opatrovníky u soudu, tak veškeré nami poskytované poradenství musí mít meze, které jsou dané zákonem. Takže už jenom z principu musí být i právní.“*

A: Rozumiem. Tak by som nadviazal na ďalšiu otázku k charakteristike poskytovania poradenstva a to, aké rozdiely vnímate pri poskytovaní sociálno-právneho poradenstva na OSPOD pre krátkodobých a dlhodobých klientov?

R1: *„U těch krátkodobých klientů se opravdu jedná o takové sociálno-právní poradenství v užším slova smyslu, kdy se opravdu jedná o aktuální potřebu úpravy nějakého rodinného života po změně poměrů dané rodiny, a u dlouhodobých klientů se jedná především o to výchovné nebo psychosociální poradenství.“*

A: Na základe poskytovania sociálno-právneho poradenstva a následne získaných skúseností, aké oblasti vzdelávania alebo druhy výcvikov ste si dopĺňovala po ukončení Vášho kvalifikačného vzdelania?

R1: *„Tak určitě jsou to různé specifické oblasti, s kterými se setkáváme popří práci, a to je třeba práce s obtížným klientem, závislým klientem, s klientem se psychiatrickou poruchou, nebo je to práce s oběťmi, či pachateli domácího násilí. Vyskytuje se taky práce s dětmi se syndromem CAN, takže ta oblast je strašně široká a v podstatě permanentní vzdělávání v tomto směru je naprosto nezbytné pro optimální soc.-právní ochranu, resp. poradenství a pochopitelně velice žádoucí je, když soc. pracovník má možnost využívat možnosti supervize a intervize při jejich interdisciplinárních jednáních. Je na každém, jakou potřebu v jaké oblasti má, protože někomu je některá oblast bližší a některá vzdálenější a tím pádem se v kompetencích musí sám orientovat a měl by sám vyhodnotit, která oblast vzdělávání je pro pracovníka v danou chvíli primární.“*

A: Ďakujem Vám za Váš názor na celoživotné vzdelávanie. Čo sa týka výcvikov, máte nejaký ukončený? Ako vnímate výcviky, všeobecne?

R1: „Ja mám výcvik sociálně-psychologických dovedností, který byl v rozsahu 3 dnů, a byla to pouze taková ochutnávka. Výcvik sebezkušenostní jako takový nebo i v jiném oboru, například psychoterapeutický, absolvovaný nemám. Neabsolvovaný výcvik vnímám jako svůj hendikep, osobně si myslím, že i když mám určité životné zkušenosti a na lecos mám specifický názor, takže si myslím, že nejenomže by mi takovej výcvik neuškodil, ale že by mě například minimálně ten sebezkušenostní výcvik velice prospěl, protože přece jenom člověk tady pracuje s lidskýma příběhama a někdy opravdu naráží na ty mantinely vlastní zkušenosti, takového toho respektu a ty jinakosti a podobně, a to si myslím, že ten výcvik velice podporuje takovej přístup.“

A: Takže počas Vašich 10 rokov pôsobenia v odbore, stalo sa Vám, keďže sa spoločnosť aj komunita menia, v ktorých sociálny pracovník pôsobí a vykonáva túto odbornú činnosť, že by ste si musela výrazne doplniť nejaké vzdelanie, ktoré Vám napríklad podľa osobného názoru zo získaných skúseností chýbalo?

R1: „No, v podstate ve všem. Protože to samotný vzdělání, které vám dává možnost tu práci vykonávat, je v podstate kvalifikační předpoklad, nicméně určité odbornosti a dovednosti jsou získány právě v dodatečném vzdělávání. Tá škola vám dává předpoklady a nějaký náhled nebo základ, aby se člověk v tom oboru uměl pohybovat, ale ty konkrétní kroky, dovednosti a přehled už je právě nutné získávat v následním celoživotním vzdělávání.“

A: Rozumiem. Počas rozhovoru ste spomínala supervíziu a intervíziu. Akým spôsobom Vás využitie týchto činností posunulo pri poskytovaní sociálno-právneho poradenstva a ako to vnímate?

R1: „Já osobně to považuji za naprosto zásadní a nezbytné, protože při ty běžné denní práci ta intervize probíhá naprosto přirozeně, když s kolegama sdílíme obtížné aktuální případy, bez toho aby jsme vůbec nějakým způsobem měli na to speciálně vyhrazený čas a měli jsme nějaké odborné vedení. Jednoduše se potřebujete nutně poradit, jak dále postupovat v případě, někdy musíme velice rychle reagovat na určité věci a nejsme třeba v určité oblasti dobře zorientovaní, nebo se naopak potřebujeme ujistit. Je to takový rychlý způsob, jak se v tom případě zorientovat. No a supervize je naprosto nezbytná součástí naší práce, protože dle mého názoru má dvě roviny. Jedna je ve prospěch klienta a tá druhá ve prospěch sociálního pracovníka, kdy v té supervizi můžete řešit problém v případě, když vám pomůžou kolegové, v případě i supervizor nahlédne na daný případ nějak jinak, z jiného pohledu, nebo v něm uplatní jiné zkušenosti, se kterými se člověk neměl možnost

seznámit. Na druhé straně to přináší i možnosti ochrany sociálního pracovníka, který může chránit nejenom sebe jako svoji psychiku, jelikož některé případy jsou hodně náročné, ale i třeba to, aby důsledky určitých rozhodnutí toho pracovníka nezasahovali a neovplyvňovali jeho spokojnost nebo nespokojnost s výkonem jeho práce. Takže supervizi vnímám jako prevenci proti všemu možnému a je naprosto nezbytná.“

A: Ďakujem za tak vyčerpávajúcu odpoveď. Nasledujúca otázka by sa dotýkala ďalších nástrojov, konkrétne prípadovej konferencie a sanácie rodín. Zaujímalo by ma ako vnímate tieto nástroje, ako výsledok poskytovania sociálno-právneho poradenstva a následne ich využitie.

R1: „No já osobně jsem veliký přítel jak případových konferencí, tak sanace. Je pravda, že na úřadech kde jsem já působila, probíhala sanace na různých úrovních, v každém případě neprobíhala jako přímá součást práce sociálního pracovníka OSPOD-u. Vždy na to byly využívány neziskové organizace, které úzce spolupracovali v daném regionu s OSPOD-em, nicméně sociální pracovník byl klíčovou osobností pro určování a vytipování toho, co je cílem a specifikem dané sanace a byl takovým klíčovým pracovníkem spolupráce klienta a dané neziskové organizace, která tuhle službu vykonávala. Je to velká pomoc, protože na OSPOD-ech nejsou časové a jiné možnosti, jak by se dala sanace v rámci výkonu SPO provádět, protože k tomu není ta kompetence ani daná zákonem. I když pochopitelně, v rámci možností když je to potřeba a není jiné východisko, tak se ta sanace s rodinou dělá, když není v okolí daná organizace a situace rodiny je krizová a není možnost uplatňovat s rodinou jiné příznivé řešení. Případová konference a její náležitosti jsou dané zákonem, to znamená, že v případě závažného zásahu do rodiny zákon přímo nařizuje nebo udává, že případová konference by měla být jeden z nástrojů, kterým se to ohrožení dítěte v rodině řeší. Já osobně mám s tím zkušenosti velice dobré. Zejména proto, že ve prospěch klienta se v určitém čase na jednom místě sejde množina lidí, kteří jsou do dané problematiky rodiny určitým způsobem vtaženi a může se to přímo vše projednat a závěry případové konference jsou pak všem jasné a celková situace rodiny se dá pojmenovat tak, aby to bylo naprosto srozumitelné a jasné pro všechny zúčastněné.“

A: Ďakujem. Moja posledná otázka by smerovala na výkon Vami poskytovanej odbornej činnosti a síce, v akom rozsahu využívate pri poskytovaní SPP rôzne techniky vedenia rozhovoru prevzaté napríklad z mediácie, krízovej intervencie, sociálnej terapie a pod.?

R1: „No, tak od všeho něco. Mediační techniky jsou velice užitečné, co se týče zejména vedení rozhovoru, když máme oba dva rodiče v případě najednou, takže vtedy jsou tyto techniky velice výhodné, protože opravdu vedou ke stabilizaci toho rozhovoru a snižují napětí a vedou k požadované věcnosti rozhovoru. Krizová intervence je přirozenou součástí naší práce, protože se na nás často obracují klienti právě v krizové situaci, když musíme řešit naléhavě nějaké záležitosti, nebo naopak klienti neřeší své náležitosti a my musíme za ně řešit situaci, takže krizová intervence probíhá neustále a její rozsah a intenzita je daná právě tím, co se řeší. Například určítej plán postupu zaměřenej na to, aby se řešili ty věci, které jsou v dané věci brané za důležité a hlavně se neodvíhalo k nějakým jednotlivostem, které v tyhle věci nejsou podstatné, pochopitelně to je zásadní přístup.“

A: Čo sa týka techník a nástrojov, ktoré sa využívajú, vy využívate z rôznych príbuzných odborov a dajú sa čerpať, tak ste si ich osvojovali počas Vášho kvalifikačného vzdelávania, alebo ste ich získavali počas celoživotného vzdelávania pre potreby výkonu SPP?

R1: „Jednoznačne v celoživotnom vzdelávaní, pretože za prvé, se zvyšuje úroveň možností vzdelávania v rôznych špeciálnych činnostiach a odborech a to klasické, kvalifikačné vzdelávanie podáva takovej základ, prehľad, na čom pak stavať. Špeciálne dovednosti teda probíhajú pak počas toho celoživotného vzdelávania.“

A: Čo sa týka toho celoživotného vzdelávania, máte priamo možnosť vybrať si napríklad z nejakého zoznamu ponúkaných možností kvalifikačných seminárov, kurzov výcvikových, alebo to stanovuje nejakým spôsobom zákon pre vzdelávanie sociálnych pracovníkov, alebo Vám to nariaduje Váš nadriadený, resp. zamestnávateľ?

R1: „Nevím, jak je to inde. Pokud já mám informace, tak ne všude mají možnost sociální pracovníci slobodného rozhodnutí, naštěstí ja mám tu zkušenost, že jsem si vždycky vybírala obsah školení sama.“

A: Máte aj skúsenosť s tým, že Vám bol nariadený nejaký obsah vzdelania napríklad nejakého semináru?

R1: „Ne, nemám takovou zkušenost.“

A: Ďakujem. Na záver by som sa chcel opýtať, či máte ešte nejaké myšlienky, ktoré by ste chceli na základe nášho rozhovoru doplniť k danej téme, alebo máte nejaké dotazy? Napadá Vám niečo?

R1: „*Ne, děkuji.*“

A: Ďakujem Vám teda za Váš čas a poskytnutie cenných informácií v našom rozhovore, ktoré mi dopomôžu pri realizácii môjho výskumu.

Respondent 2

A: Pred zahájením nášho rozhovoru za účelom zberu informácií pre môj výskum, ktorý realizujem v bakalárskej práci, by som Vás chcel požiadať o stanovisko, že súhlasíte so spracovaním Vami uvedených informácií a že ste oboznámená o tom, že uvedené skutočnosti počas rozhovoru budú zaznamenané a využité v mojej bakalárskej práci ako anonymné.

R2: „*Ano souhlasím.*“

A: Úvodná otázka by smerovala k tomu, aké je Vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie, koľko rokov pôsobíte v odbore sociálnej práce a koľko na OSPOD?

R2: „*Takže, dosažený vzdělání mám magisterský v oboru sociální práce a pracuji v oboru 12 let, konkrétně 12 let na OSPOD-u.*“

A: Čo konkrétne si predstavujete pod odborným pojmom sociálno-právne poradenstvo, ktoré poskytujete klientom na OSPOD?

R2: „*Tak SPP si představuji jako veškeré poradenství, které je důležité pro řešení, jak soudních sporů rodičů a dětí, tak veškerých sporů mezi rodiči, týkajících se dětí a taky dedictví dětí. vlastně veškeré poradenství kde figurují děti jako osoby, o kterých se bude rozhodovat.*“

A: Keďže je to sociálno-právne poradenstvo, tak čo si myslíte a ako to vnímate, prevažuje pri tej práci viac to sociálne, alebo tam zasahuje viac ten právny aspekt?

R2: „*Já si myslím, že je to tak padesát na padesát. Záleží samozřejmě na ty specifikaci toho poradenství, konkrétního problému klienta, kterýho se to poradenství týká. Ale je to půl na půl a je to vyvážený.*“

A: Ďakujem. Ďalšia otázka by teda bola, aké rozdiely vnímate pri poskytovaní sociálno-právneho poradenstva na OSPOD pre krátkodobých a dlhodobých klientov?

R2: „*Rozdíly? Tak víceméně se tam opravdu jedná hlavně o rozdíl v tom, do jaké hloubky jako můžeme my jít a budeme zasahovat. Ta krátkodobá spolupráce je pouze takový*

nástřel, aby jsme tu rodinu obeznámili s tím, co je čeká, čeho se to konkrétně bude týkat a s jakýma problémama se mohou potýkat během toho poradenství a je to víceméně opravdu pouze jenom seznámení s danou situací. Zato u ty dlouhodobé spolupráci s klientama samozřejmě už hledáme i taky možnosti jakýchkoliv řešení, jakýchkoliv následků ty daný situace ale i toho jakým způsobem můžeme v daný situaci předcházet určitým následkům.“

A: Z praktického hľadiska pre aplikovanie toho SPP Vám viac vyhovuje to krátkodobé, alebo dlhodobé poskytovanie poradenstva?

R2: *„Tak mně osobně rozhodně vyhovuje více tá dlouhodobá práce s klientem, kdy nejsem časově omezená při práci s danou rodinou.“*

A: Rozumiem. Na základe poskytovania sociálno-právneho poradenstva a následne získaných skúseností, aké oblasti vzdelávania alebo druhy výcvikov ste si doplňovali po ukončení Vášho kvalifikačného vzdelania?

R2: *„Po kvalifikačným vzdelání jsem se víceméně snažila orientovat celoplošně, že jsem se nezaměřovala pouze na jednu problematiku, ale vybírám si vlastně veškerý možný možnosti, nebo školení týkající se různé problematiky. Například v současnosti se zaměřuji hodně na mediační techniky v rozhovorech s klientama a facilitaci, která je dle mého názoru v současný době hodně potřebná při práci s rodinama.“*

A: Čo sa týka tých školení, vzdelávaní a seminárov, je to nejakým spôsobom nariadené zákonom, zamestnávateľom, alebo je to Vaša dobrovoľná voľba?

R2: *„Tak z mé strany je to určitě dobrovolná volba, protože, já sice vím, že máme ze zákona povinnost nějaké časové dotace splněných školení za určité období, ale víceméně já to vnímám jako možnost se vzdělávat a já se chci vzdělávat, a chci být stále akční v daném oboru a mít přehled, co konkrétně se nabízí v oblasti vzdelání, co v současnosti se odborné řeší a jaké jsou možnosti, takže je to spíše dobrovolnost z mé strany.“*

A: Rozumiem. Ako ste spomínal,i Vašich 12 rokov praxe na začiatku rozhovoru, tak za ten čas, keď ste pôsobili aj v rámci komunity, keďže Vaša náplň práce pozostáva aj z terénnej práce, mali ste nejakú špecifickú potrebu pre voľbu smeru pri doplnení vzdelania?

R2: *„No já si spíše myslím, že vybírám dle toho, jaká je aktuální nabídka. Nejsem nějak specializovaná, nezaměřuju se na něco konkrétního, jen teď například pozoruji, že hodně se při moji práci využívá ta mediace a facilitace a proto se na to zaměřuji, abych ji mohla uplatnit. Není to o tom, že bych měla nějakou vnitřní potřebu. Samozřejmě, mění se i doba*

a mění se i případy, mění se taky i metodika, jakým způsobem můžeme my postupovat při práci s klientama a proto se samozřejmě zaměřuji na konkrétní školení, jaké je potřeba.“

A: Chápeš, děkuju. Čo sa týka výcvikov, máte nejaké absolvované? Ako vnímate výcviky?

R2: „*Tak mně více vyhovují dlouhodobější výcviky, například takové, které jsou v rozsahu 2-3 dnů, kdy mám možnost nejaké sebezkušenosti, nacvičování modelových situací, než takové, které jsou v rozsahu pouze pár hodin, kde nás výcvikový lektor tzv. nastřelí pouze do daný problematiky, ale do nějaké hloubky se tam nedostaneme.“*

A: Absolvovali ste nejaké výcviky?

R2: „*Absolvovala jsem výcvik facilitace, teď mám v pláň tu mediaci.“*

A: Aký máte názor na supervíziu, ako jednu z efektívnych foriem pri procese celoživotného vzdelávania?

R2: „*Se supervizi jsem se setkala již před letma. Je to velice účinná a nezbytná forma vzdělání při výkonu naší práce.“*

A: Děkuju. Presunul by som sa ďalšou otázkou k nasledujúcej téme, a to, ako vnímate prípadovú konferenciu a sanáciu, ako nástroj a výsledný výstup pri poskytovaní SPP klientom?

R2: „*Vnímam to jako potřebný nástroje. Bohužel z mé profese a mojich zkušeností úplně nevidím výsledky sanačního procesu, které dosahují neziskové organizace při práci s rodinama, resp. našimi klientma, které máme my možnost využívat. Sanace je ale bezesporu potřeba jako případová konference, při které záleží zejména na tom, jak je vedená, jakým odborníkem, k čemu má sloužit a směřovat, a určitě je taky důležité především to, jestli stanovený cíl se naplnil a jestli to směřuje tam, kam to má, nebo je to pouze proto, že máme případovou konferenci proto, že je stanovená zákonem a dělá se proto, aby jsme splnili zákon.“*

A: Takže pri využití uvedených nástrojov popri poskytovaní SPP klientom vnímate výsledky z týchto činností ako markantný faktor, ktorý vplýva na následné poskytovanie SPP pri práci s klientmi?

R2: „*Určite to může mít vliv, protože na základě využití těchto nástrojů může sociální pracovník zjistit širší spektrum možností a řešení při následné práci s rodinama. Můžu se objevit možnosti využití nových nástrojů a technik. A nejenom, že mi to zrekapituluje celkovou situaci klientů a že si budu moci udělat jinej náhled na tu rodinu a na to*

poskytování SPP, ale myslím si, že mě to může nasměrovat i k tomu, jak mám já dále pracovat s tou rodinou, nebo se mi může odhalit to, že s tou rodinou nepracuji efektivně a nevede to vůbec k dalším výsledkům.“

A: Ďakujem. Ďalšia otázka by sa týkala oblasti, ktorej sme sa už dotkli počas rozhovoru. V akom rozsahu využívate pri poskytovaní SPP rôzne techniky vedenia rozhovoru prevzaté napríklad z mediácie, krízovej intervencie, sociálnej terapie alebo inej?

R2: „*No tak já bych řekla, že ten rozsah je né příliš vysoký, není takovej, jaký bych já osobně očekávala, protože popravdě řečeno nemám moc prostor pracovat s těma klientama. Tím, že je případů hodně a práce je časové velice náročná, tak nemáme prostor se věnovat klientům tolik, jak bych já osobně potřebovala. A co se týče těch různých technik, které využívám při práci s klientama, tak mám osvojenou případovou konferenci, pracuji na ty mediaci a pak využívám základní techniky jako je rozhovor, analýza dané situace, rozbor spisové dokumentace a podobně. Co se týče krizové intervence, tak taky se u nás často vyskytuje. Samozřejmě my na to tady nejsme specializovaní, poskytujeme tady takovou základní krizovou intervenci, když tady máme klienta v krizi a pracujeme s těma emocema, ale že by jsme nějak s takovým klientem tady dlouhodobě pracovali a dlouhodobě se zaměřovali na jeho emoce, tak to né. To spíše takové klienty odkazujeme na odborné střediska, kde se pracuje s krizovou intervencí napřímo.“*

A: Ďakujem. Počas priebehu nášho rozhovoru sme spoločne prebehli nejaké základné piliere, na ktorých je postavené SPP poskytované na OSPOD. Chcel by som sa opýtať, či Vám ešte niečo napadá, čo by ste chcela doplniť k prediskutovanej téme?

R2: „*Asi ani né. Děkuji.“*

A: Ja Vám veľmi pekne ďakujem za Váš čas a poskytnutie všetkých cenných informácií v našom rozhovore, ktoré mi dopomôžu pri realizácii môjho výskumu.

Respondent 3

A: Pred zahájením nášho rozhovoru za účelom zberu informácií pre môj výskum, ktorý realizujem v bakalárskej práci, by som vás chcel požiadať o stanovisko, že súhlasíte so spracovaním vami uvedených informácií a že ste oboznámená o tom, že uvedené skutočnosti počas rozhovoru budú zaznamenané a využité v mojej bakalárskej práci ako anonymné.

R3: „Ano, souhlasím.“

A: Úvodná otázka by sa týkala toho, aké je Vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie, koľko rokov pôsobíte v odbore sociálnej práce a koľko na OSPOD?

R3: „Tak, nejvyšší dosažené vzdělání mám na bakaláře v oboru humanitních studií a současně jsem dálkově studovala vyšší odbornou školu, kde jsem studovala zameření na sociální práci. V oboru pracuji již 6 let. Ale neměla jsem plný úvazek, protože jsem studovala. Takže oficiálně pracuji na plný úvazek v oboru 4 roky s tím, že na OSPOD působím necelý 2 roky. Předtím jsem pracovala v domově důchodců.“

A: Ďakujem. Čo konkrétne si predstavujete pod odborným pojmom sociálno-právne poradenstvo, ktoré poskytujete klientom na OSPOD?

R3: „Konkrétně si pod tím představují... ja Vám asi popíšu konkrétní situaci, když třeba nám zavolá maminka, řekne nám konkrétní situaci, která u ni nastala, že se třeba rozvádí s manželem, nebo mají nějaký spory, nebo se jedná o výživní a my ji usměrníme, jak by měla dále postupovat. Dáme ji takové to základní odborné poradenství. To stejný se může stát i třeba v úředních dnech, kdy k nám může přijít kdokoliv z ulice a my anonymně poskytneme občanům SPP s tím že my jim i pomáham, resp. dáváme jim návod na to, jak třeba se sepisuje návrh k soudu, jak se odvolat, jak podat předběžný opatření a jiné úkony, co více souvisí už s tím právem.“

A: Vnímáte pri poskytovaní SPP, že niečo z toho prevažuje? To sociálne, alebo to právne?

R3: „No, ono je to spolu jakoby tak úzce provázaný, mě osobně to přijde, že je to celkově půl na půl.“

A: Ďakujem. Aké rozdiely vnímate pri poskytovaní sociálno-právneho poradenstva na OSPOD pre krátkodobých a dlhodobých klientov?

R3: „Tak, přijde mi, že u těch krátkodobých klientů my to do nich tzv. „nalijeme“, resp. poskytneme jim takové rychlé informace, kdy jedeme po určité osnově, co se může, nebo nemůže, proč ano a proč ne, na základě jejich požadavků, s kterými za náma přijeli. U těch dlouhodobých klientů pracujeme s konkrétní situací, jelikož takové klienty už my známe lépe. Takže víme, co si můžou dovolit, jakýho mají soudce, jak ten soudce nahlíží na projednávanou věc, jestli vůbec mají šanci uspět u toho soudu, nebo když vím, že například klientka si dávala návrh k soudu v minulosti, který ji byl zamítnutej, tak ji pochopitelně

neporadím, aby si ho podala znovu. Co by jsem u krátkodobýho klienta asi neudělala, resp. nenavrhla.“

A: Rozumiem. Na základe poskytovania sociálno-právneho poradenstva a následne získaných skúseností z praxe, aké oblasti vzdelávania alebo druhy výcvikové, v ste si doplňovali po ukončení Vášho kvalifikačného vzdelania?

R3: *„Tak, začala bych obšírnejš. My máme na OSPOD školení a semináře, resp. povinnost absolvovat určitéj počet akreditovaných školení za rok. Nejsem si úplně jistá, ale musíme nasbírat asi 24 kreditů s tím, že jedno školení je většinou za asi 8 kreditů v průměre. Tahle školení z pravidla absolvuji tak tři. Pak se nám občas naskytne pozvání na nějakou zajímavou konferenci, nebo seminář. Naposledy jsem byla na dvoudenní zajímavou konferenci o drogách. Nebo absolvuji někdy seminář třeba za 2 kredity. Ročně se to mění. A co se týče těch témat, tak ja si můžu vybírat dobrovolně. Není to asi všude tak. Já osobně si vybírám hodně na základě mých případů, s kterými se potýkam v praxi, kde musím řešit něco v konkrétní situaci a zjistila jsem třeba nějaký nedostatek znalostí, informací, vědomostí nebo-li zručností. Když mám problematickýho klienta který si na mě stěžuje a zve si na mě právníky, tak si vyberu prostě školení, které se zaměřuje na problematickou komunikaci. Když jsem řešila předběžný opatření, tak jsem si vybrala školení, který se třeba týká informací o něm. Takže tématicky je ten výběr hodně široký.“*

A: Rozumiem. Čo sa týka výcvikov, máte s nimi nejaké skúsenosti?

R3: *„Ne, výcviky žádné absolvované nemám, určitě to mám do budoucna v plánu. Vzhledem k tomu, že jsem žádnéj výcvik ještě neabsolvovala, nechci to nějak hodnotit, ale tak třeba co jsem slyšela ve škole nebo z praxe, tak výcviky vnímám jako hodně náročný proces, ale zároveň to určitě dá člověku hodně do života i do praxe, než třeba nějaké jednodenní školení, které v porovnání s výcvikem vypadá jako nějakěj rýchloukurz.“*

A: Čo sa týka celoživotného vzdelávania, máte nejaké skúsenosti so supervíziou a intervíziou?

R3: *„Tak, supervizi máváme pravidelně 2x do měsíce. S kolegyněma se delíme na dvě skupiny. Myslím si, že supervidovaní jsme dobře a dobře jsme z toho hlediska odborně podchycení. Většinou supervize u nás probíhají formou tzv. Bálintovské skupiny. Ale děláme supervizi různě, že třeba probíráme jednotlivé témata a ani se třeba nedotkneme konkrétního případu. Se supervizí jsem se setkala taky ve škole, tam jsem ji měla tři roky. Ale tam to bylo o něčem úplně jiným, protože je docela těžký jít na supervizi, pokud jsme ještě neměli nějakou výraznějši praxi. Člověk si to neumí zcela představit. Takže v práci mi*

to přijde takové jiné, jede to do hloubky, je to více specifickéjší, specializuje se to přímo na konkrétní potíže klientů, nebo nás pracovníků. Ve škole sme probírali všechná možná témata sociální práce, kdo co přinesl za téma, to se tam rozebíralo. S individuální supervízi pracovní zkušenosti ještě nemám, měla jsem ji ve škole počas studia. Příležitost na pracovišku samozřejmě máme, ale neměla jsem zatím potřebu ji využít. Intervizi si s kolegyněma neoficiálně děláme. Ted' máme ale jako novinku, že jednou za 14 dnů si děláme kolektivní intervize, je to dobrovolný a měli jsme zatím pouze jedno setkání, takže to zatím nedokážu hodnotit.“

A: Na základe uvedeného, vnímate teda supervíziu a intervíziu ako veľký prínos pre následne, Vami poskytované SPP pre klientov?

R3: *„Určitě. Já osobně si myslím, že to k tomu neodmyslitelně patří. Neumím si představit, že by jsme neměli třeba supervizi. A vím o tom, že je spousta pracovišť, kde to takhle funguje, že ji nemají a jsem toho názoru, že to není dobře.“*

A: Ďakujem za názor. Pokračoval by som ďalšou otázkou a síce, ako vnímate nástroje - prípadovú konferenciu a sanáciu rodín, ako ich využitie (vo výsledku), na základe vami poskytovaného SPP pre klientov?

R3: *„Tak, vypadá to tak, že neumím nic jinýho než chválit, ale případovou konferenci i sanaci rodin vnímám velmi pozitivně. Mám s nima i vlastní zkušenosti. Třeba případová konference je pro mě hodně zásadní nástroj při práci s rodinami, když jsou problémy rodiny hodně složité, a je do toho zapletených hodně jiných institucí, jako jsou škola, doktor, jiný OSPOD, psychiatr nebo psycholog, nějaká nezisková organizace. Tohle vše jednoduše člověk není schopen sám vykomunikovat od stolu přes telefon a email a následně korigovat. Na to je dobrá tahle konference, kde se všichni sejdou a sdílejí své zkušenosti a poznatky při práci s danou rodinou. No a za pomoci facilitátora dosáhnou stanovené cíle. Osobně si myslím, že jiná cesta, jak toho dosáhnout, vlastně není. Co se týče sanace, mně osobně pomáhá velmi, protože v mém terénu mám hodně sociálně slabších rodin, s kterými pracuji dlouhodobě, pracuji s nima léta a mám rodiny, ke kterým jezdím každý týden, nebo jednou za 14 dnů a když se mi podaří domluvit pro ně sanaci, tak mi to ušetří hodně práce a já tam nemusím pak jezdit tak často na šetření a intervenci. A nezisková organizace, s kterou spolupracuji, má velmi dobré výsledky.“*

A: Takže by sa to dalo vlastne interpretovať tak, že vnímate rozsiahle zmeny ohľadom poskytovania SPP klientom aj po vykonaní prípadovej konferencie a využití sanácie rodiny?

R3: „Takhle, u případové konferenci mám pouze dobrou zkušenost. U sanací je to půl na půl. Tam se stanovují cíle a měla jsem zkušenosti, že dané cíle nebyly naplněné. Ale zase nemůžu říct, že špatná byla sanace. Je to vždy o spolupráci dané rodiny s neziskovou organizací. A když daná rodina odmítá spolupracovat, tak nebude, i kdyby ta organizace byla sebelepší.“

A: Takže získané výsledky Vám poskytují aj nové náhľady pre následnú formu poskytovania a rozsah SPP klientom?

R3: „Rozhodně, určitě.“

A: Dobře, ďakujem. Posledná otázka by sa týkala štruktúry a obsahu Vami poskytovaného SPP, konkrétne pri vedení rozhovoru s klientmi. Využívate rôzne príbuzné techniky v rozhovore, ako sú mediačné techniky, techniky sociálnej terapie, alebo krízovej intervencie a iné?

R3: „Určitě využívám. Popravdě mám pocit, že já je už využívám jako nevědomě. Že si neřeknu v hlavě „a teď použiju mediační techniku...“, ale člověk to už má tak naučený, jak s těma lidma jednat, třeba z ty mediace, když chci dosáhnout dohody, využívám oceňování rodičů, vůbec, že přišli, že jsou tady a jsou schopní ty dohody. Snažím se je tak nějak provázet. Takže jsou tady určité prvky mediace. A co se týče ty krízový intervence, tak to využíváme často po telefonu. Stává se nám, že nám volá vyděšená maminka, že bývalý manžel jí třeba vyhrožuje smrtí, nebo že jí veme děti, takže přesně si vzpomínám, jak jsme ve škole trénovali krizovou intervenci a jak postupovat. Ze sociální terapie taky využíváme některé prvky. Ale jak jsem už vzpomínala, mnohokrát nevědomě. Tím, jak je to všechno provázaný s naším poradenstvím, tak to nejde tak, že bych si to nějak oddělovala v hlavě, že teď použiju to nebo ono, mám to tak nějak z praxe už všechno zlitý.“

A: Takže z praxe ste si vytvorili tzv. eklektický prístup pri poskytovaní SPP klientom?

R3: „Přesně.“

A: Sú v rozhovoroch aj nejaké iné techniky, ktoré Vy využívate a vnímate ich ako potrebné a účinné?

R3: „Takhle, z mé strany si myslím, že někdy se sama přistihnu, že jemně manipuluji s lidma, co se snažím nedělat, jelikož ty techniky znám. A lépe se mi to ale odhaluje u těch klientů. Dokážu to odhalit rychle na klientech, kdy to na mě zkouší a čekají, kam se nima až nechám nasměrovat. Ale jak jsem už uvedla, já se snažím nemanipulovat, i když ono se

to opravdu někdy nedá. Pak mě v téhle souvislosti napadají asertivní techniky, které si myslím, že používám opravdu hodně.“

A: *Ďakujem za odpoveď. Čo sa týka otázok z nášho rozhovoru, napadá Vás ešte niečo, čo by ste chcela doplniť? Niečo, čo sme napríklad nespomenuli, ale Vám to počas rozhovoru napadlo?*

R3: *„Přiznám se, teď mě nic nenapadá. Mě to přišli jako docela dobrý otázky, že to pokrylo jako tak všechno. Spíše bych se já nabídla, pokud budete mít vy doplňující otázky, tak jsem vám ráda k dispozici.“*

A: *Veľmi pekne Vám ďakujem, za Váš čas a poskytnutie všetkých cenných informácií v našom rozhovore, ktoré mi dopomôžu pri realizácii môjho výskumu.*

Respondent 4

A: *Pred zahájením nášho rozhovoru za účelom zberu informácií pre môj výskum, ktorý realizujem v bakalárskej práci, by som Vás chcel požiadať o stanovisko, že súhlasíte so spracovaním Vami uvedených informácií a že ste oboznámená o tom, že uvedené skutočnosti počas rozhovoru budú zaznamenané a využité v mojej bakalárskej práci ako anonymné.*

R4: *„Ano souhlasím.“*

A: *Ďakujem. Prvá otázka pre Vás by sa týkala toho, aké je Vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie, koľko rokov pôsobíte v odbore sociálnej práce a koľko na OSPOD?*

R4: *„Mám vzdělání středoškolský, sociální-právní, na OSPOD pracuji s nějakýma přestávkama zhruba 20 let. Pak jsem ještě působila v soukromé sféře a v právní sféře. Po střední škole jsem nepokračovala v žádném jiném vzdělání, v té době žádné jiné nebylo. Teď je to VŠO, takže po novelizaci jsem dostala titul Dis..“*

A: *Rozumiem. Čo konkrétne si predstavujete pod odborným pojmom sociálno-právne poradenstvo, ktoré poskytujete klientom na OSPOD?*

R4: *„No pod tím si představuji spoustu věcí, které se týkají rodičů a dětí, všechno ohledně jejich sociální a právní oblasti, co spadá pod rodinu jako takovou. Rozvodové záležitosti, problémy s výchovou dětí, sociálně slabší rodiny a jiné.“*

A: Čo sa týka toho sociálno-právneho poradenstva, využívate vo svojej profesii viac ten sociálny, alebo ten právny aspekt?

R4: „*Obojí se to v podstatě ve většině případů prolíná. Téměř ve všem z té sociální oblasti navazuje pak ta právní. Ten sociální aspekt samozřejmě závisí na terénu, v kterém sociální pracovník působí, z čeho je ta skupina obyvatel, komunita, složená. V mém současném terénu nejsou sociálně slabší rodiny v nějakým větším množství, kde bych poskytovala tu sociální pomoc a poradenství. Spíše mám rozvody a takové klasické případy. Takže dle mého názoru je to poradenství ovlivněné hodně tou komunitou v terénu, kde aktuálně působím.*“

A: Ako vnímate právny aspekt? Myslíte si, že Vás obmedzuje pri výkone vašej práce, alebo naopak, skôr podporuje?

R4: „*Jak kdy, je to různý. Dle mého názoru, v oblasti, kde jsou lidé, zákony nikdy nemůžou vystihnout situace tak, aby to vše perfektně fungovalo. Člověk se chová různě. Ale to co je, mě teda postačuje a umím s tím pracovat.*“

A: Ďakujem. Ďalšia otázka by sa týkala toho, aké rozdiely vnímate pri poskytovaní sociálno-právneho poradenstva na OSPOD pre krátkodobých a dlhodobých klientov?

R4: „*Tam žádné rozdíly nevnímám, ani je tam nevidím, protože, já když to poradenství poskytují, když taky přijede cizí člověk, nebo klient, kterého už znám a je tady třeba rok, tak vlastně nikdy nevím, kdy s ním svoji práci skončím. Vždy mu musím poskytnout to poradenství úplné, nebo ho odkázat na nějakou jinou službu, nebo organizaci. Nemyslím si, že by v tom byl až takovej rozdíl, protože vždy třeba opakujícím se klientům zděluji vše podstatní jako těm, který tady přijedou třeba jednou za rok a nemusím s nima pravidelně mluvit. Nevnímám to tak, že s těma dlouhodobějšíma klientama by to bylo nějak náročnější, nebo že bych jim poskytovala nějak víc toho poradenství. Když se třeba rodiče rozvádějí a probíhá nějaký soud, svěřením dětí do péče, tak v tom úvodu, kdy se setkávám s rodinou, tak poskytují takové prvotní poradenství, ale dál už potom né. Pak to už běží u soudu. Ale pokud má následně rodina po nějakým čase problémy, které vyvstanou, tak pak to tam pokračuje, ale rozdíl v tom nějak nevidím.*“

A: Keď tá rodina po čase príde k vám opätovne, tak ako to poradenstvo pokračuje? Využívate napríklad aj nejaké iné znalosti, nástroje, alebo techniky? Poskytujete to SPP obohatené o príbuzné aspekty z odboru psychológie napríklad, alebo aj iné? Prístupujete ku klientom komplexnejšie, alebo odbornejšie?

R4: „*Tak samozřejmě můžu. To je na mě. Pak je to na tom sociálním pracovníkovi, jaké má další znalosti a zkušenosti. Co je schopen těm lidem poskytnout. Já vzhledem k tomu, že jsem dělala v různých sférách, tak mám bohatší praxi, tak jim můžu poskytnout i jiné informace a přístup. Ale zase na druhou stranu, není ani problém, když některé informace nevím a pak si je dohledám nebo si je osvoji. Taky to není o tom, že já za klienty všechno udělám. Je to o tom, abych klienty správně navedla a aby si to vyřídili sami. Klienty máme vést k zodpovědnosti samy za sebe.*“

A: Rozumiem, ďakujem. Ďalšia otázka by sa týkala celoživotného vzdelávania. Na základe poskytovania sociálno-právneho poradenstva a následne získaných skúseností, aké oblasti vzdelávania alebo druhy výcvikov ste si doplňovala po ukončení Vášho kvalifikačného vzdelania?

R4: „*Tak za moju praxi toho bolo opravdu hodne. Pouze za tri roky jsem absolvovala 300 výukových hodin. Všechno, co se týká psychologie, sociální patologie. Dělala jsem si facilitaci, komunikační techniky zaměřené na asertivitu, manipulaci, techniky rozhovoru s dětmi, takže v podstatě se vzdělávám pořád. Jednak mě to baví a nedělá mi to problém se něco nového dozvědět, když je to pro mě zajímavý a jednak to máme i částečně vlastně povinný.*“

A: Voľba výberu smeru vzdelania je na Vás, alebo Vám to nariaďuje napríklad Váš zamestnávateľ?

R4: „*Sama si vybírám. Podle toho, co mě zajímá. Těch nabídek je celá řada. To co se mi líbí, co se mi hodí, nebo jedu někam třeba na doporučení. Takže si vše volím sama.*“

A: Stávalo sa Vám počas praxe, že ste napríklad mali nejakého dlhodobejšieho klienta, kde ste si na základe práce s klientom musela špecificky doplniť nejaké vzdelanie?

R4: „*No hodněkrát. Třeba manipulaci opakovaně, s čím se třeba setkáváte hodně. Nebo třeba s agresivním klientem. A někteří klienti jsou specialisti na manipulaci. Takže taky jsem si doplňovala i vícekrát asertivitu. Současně působím i jako kurátorka, takže jsem si musela doplnit a osvojit kuratelu a práci s mladistvými klienty. A taky práci s emocemi.*“

A: Čo sa týka výcvikov, máte nejaké absolvované počas Vašej praxe?

R4: „*Jako výcvik specializovanej, dlhodobej žádný nemám.*“

A: Zaujímala ste sa niekedy o to?

R4: „Zajímala, mockrát, ale bohužel na to nemám finanční prostředky. Na OSPOD-ech v současnosti není domněnka, že to sociální pracovníci potřebují. Mě by to velice zajímalo, vím kolik to stojí, ale už to nějak neřeším.“

A: Čo sa týka supervízie a intervízie. Ako ich vnímate? Využívate ich na OSPOD? Máte s nimi nejaké skúsenosti?

R4: „Supervizi máme u nás. Měla jsem je i na jiných úřadech. Né ale vždy a všude. Současně spíše využíváme intervizi u nás. Jsme menší kolektiv. Má to ale výhodu. Můžeme naše případy více důkladně probrat.“

A: Rozumiem. Ďalšou otázkou by som nadviazal na Vašu následnú pracovnú činnosť a to, ako vnímate prípadovú konferenciu a sanáciu rodín, ako nástroje a výsledný výstup pri poskytovaní SPP klientom?

R4: „Mám s oboma velmi bohatou prax. Když jsem působila na jiných OSPOD-ech, tam byla velká potřeba případových konferencí. Vnímám je velmi pozitivně. Né každý tomu věří, že se daný případ může pomocí případové konferenci posunout, ale já ji vnímám velmi pozitivně. Udělala jsem si výcvik facilitátora, abych mohla případně takovou konferenci i vést v případě, že by mě někdo požádal. Sanace rodín je velmi užitečný nástroj při práci. Taky jsem ji využívala hodně v rámci spolupráce s neziskovými organizacema. Mám s tím dobré zkušenosti a taky vám to odlehčí z časového hlediska tu práci s rodinou. Takže třeba ta rodina k vám pak chodí například pouze jednou za měsíc za účelem konzultace. Takže sanaci vnímám velmi pozitivně, ale ne vždy to pozitivně dopadne. Sanace záleží taky od přístupu dané rodiny.“

A: Rozumiem. Moja posledná otázka, ktorú mám pre Vás, by bola, v akom rozsahu využívate pri poskytovaní SPP rôzne techniky vedenia rozhovoru prevzaté napríklad z mediácie, krízovej intervencie, sociálnej terapie alebo iné?

R4: „Techniky využívám opravdu různé. Ale já k rozhovoru využívám zejména lidskost, samozřejmě už mi je taky „nějaký pátek“, takže nemluvím poprvé. Mám bohatou prax a taky děti. S klientama mluvím i hodně intuitivně. Souvisí to také se psychologií, která mě hodně baví, takže se snažím taky i toho člověka odhadnout a následně podle toho ten rozhovor vedu. Někdy člověk může vědět i tisíc technik a nemusí mu to pomoci a právě proto si myslím, že je to i o té lidskosti a používání zdravého rozumu. Spíše mě láká využití toho psychologického a psychoterapeutického přístupu ke klientům, kam vlastně směřuji i to moje celoživotné vzdělávání.“

A: Ďakujem. Na záver by som sa chcel opýtať, či máte ešte nejaké myšlienky, ktoré by ste chceli na základe nášho rozhovoru doplniť k danej téme, alebo nejaké dotazy? Napadá Vám niečo?

R4: „*Ne, děkuji.*“

A: Ja Vám teda veľmi pekne ďakujem za Váš čas a poskytnutie všetkých cenných informácií v našom rozhovore, ktoré mi dopomôžu pri realizácii môjho výskumu.

Respondent 5

A: Pred zahájením nášho rozhovoru za účelom zberu informácií pre môj výskum, ktorý realizujem v bakalárskej práci, by som Vás chcel požiadať o stanovisko, že súhlasíte so spracovaním Vami uvedených informácií a že ste oboznámená o tom, že uvedené skutočnosti počas rozhovoru budú zaznamenané a využité v mojej bakalárskej práci ako anonymné.

R5: „*Ano souhlasím.*“

A: Ďakujem. Úvodná otázka pre Vás by sa týkala toho, aké je Vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie, koľko rokov pôsobíte v odbore sociálnej práce a koľko na OSPOD?

R5: „*Takže dosažené vzdělání mám magisterské, obor sociologie, na OSPOD pracuji 8 let, předtím jsem dělala různé jiné pracovní činnosti a v souvislosti se sociální činností jsem dělala vzdělávání dospělých, v oboru andragogiky.*“

A: Ďakujem. V ďalšej otázke by ma zaujímalo, čo konkrétne si predstavujete pod odborným pojmom sociálno-právne poradenstvo, ktoré poskytujete klientom na OSPOD?

R5: „*Představují si v tom především uplatnění mých zkušeností a vědomostí, které mám v kombinaci se vzděláním a dalším následným celoživotním vzděláváním, které mám.*“

A: Ako vnímate ten sociálny a právny aspekt v poskytovanom poradenstve?

R5: „*Tak samozřejmě, to musí být v souladu. Právní normy a zákony samozřejmě musíme znát a to sociální je v kombinaci s příbuznými obory, zejména psychologii a jinými humanitně zaměřenými oborami. Taky ale tá právní stránka není vždy v souladu se sociální. My se tedy snažíme o poskytování SPP, aby to bylo v souladu, ale i tak se někdy dostáváme do rozporu.*“

A: Myslíte si, že Vás to niekedy obmedzuje pri vykonávaní Vašej činnosti?

R5: „*Určitě. Záleží to od konkrétního případu. Trošku ten právní aspekt nás samozřejmě svazuje. Musíme vždy ten případ s nějakými právními aspektama dát trošku do pořádku. Ten život lidí a ta různorodost jednotlivých případů se někdy nedá do těch právních šablón nasunout.*“

A: Rozumiem. Máte nejaké možnosti, vnímate to tak, že v takých situáciach viete ten právny aspekt prípadu kompenzovať nejakým rozsiahlejším sociálnym poradenstvom, obohateným možnosťami z príbuzných odborov?

R5: „*No, a myslíte to jako obecně pro sociálního pracovníka, nebo jako při působení na OSPOD?*“

A: Myslím to ako na OSPOD, vo Vašej funkcii. Že napríklad, aplikujete do poskytovania SPP aj iné aspekty z príbuzných odborov pre Vášho klienta. Napríklad, keď klient za Vami príde s náročnejšou životnou situáciou, alebo je napríklad tzv. mnohoproblémový.

R5: „*No tak samozřejmě se snažíme vždy zvládnout konkrétní případ, ale né vždy to jde. Do poskytování nějakých speciálních služeb se asi nepouštíme. To nechávame na jiné odborníky.*“

A: Rozumiem, ďakujem. Ďalšia otázka by smerovala k tomu, aké rozdiely vnímate pri poskytovaní sociálno-právneho poradenstva na OSPOD pre krátkodobých a dlhodobých klientov?

R5: „*Pro mě je klient vždy jeden klient. To záleží pak na tom, jak se daný případ rozvíjí, ale samozřejmě, že každé to první poradenství je asi stručnější, strohý. Jsou to základní informace a pak, když se s tím klientem pracuje dál, tak se jde více do hloubky a poskytuje se více těch osobních zkušeností, znalostí a vědomostí.*“

A: Čo z toho viac preferujete? Spoluprácu s dlhodobým, alebo krátkodobým klientom?

R5: „*To je případ od případu. Já bych samozřejmě byla ráda, pokud by ta spolupráce byla s klientem krátkodobější, ale né vždy to tak je. Záleží to i na ty druhý straně. S čím za váma klient přijede, s čím se na vás obrátí. Jsou i klienti, který se třeba na vás trošku víc nafižují a potřebují takové to doprovázení, nebo mají pocit, že potřebují každý krok s náma konzultovat.*“

A: Rozumiem. Čo sa týka oblasti vzdelávania, na základe poskytovania sociálno-právneho poradenstva a následne získaných skúseností, aké oblasti vzdelávania alebo druhy výcvikov ste si doplňovala po ukončení Vášho kvalifikačného vzdelania?

R5: „Takže my máme povinná školení a povinný počet absolvovaných hodín, daný zákonom. Každý ten rok se to snažím splňovat výběrem toho, co jsem cítila, že by mi pomohlo při výkoně mojí práce, aby to nebyly zbytečně prosezené hodiny. Ale i různou četbou, četbou zákonů, novel, aby člověk měl přehled i v té právní stránce. Ale výcvik nemám žádnéj absolvovanej. Jednak je náročný nejen finančně, ale i časově. Ten počet hodin nelze jen tak splnit popři pracovní době a jednak by nám to náš zaměstnavatel jen tak neumožnil. I když by mě to samozřejmě velmi zajímalo.“

A: Stávalo sa Vám počas praxe, že ste napríklad mali nejakého dlhodobejšieho klienta, kde ste si na základe práce s klientom musela špecificky doplniť nejaké vzdelanie, nakoľko ste nedisponovala v rámci danej problematiky žiadnymi skúsenosťami?

R5: „No určitě, třeba z medicíny nebo oblasti psychiatrie. Jednak abych lépe porozuměla odborním posudkům. Určitě to byla taky oblast psychologie, vývojová psychologie zaměřená na děti, různé specifické oblasti poruch u dětí, takže to jsem si doplňovala a pak zmíněnou právní stránku.“

A: Voľba výberu smeru vzdelania je na Vás, alebo Vám to nariaďuje napríklad Váš zamestnávateľ?

R5: „No musí to být akreditovaný školení, kurz nebo seminář. Ale jinak si samozřejmě můžeme my vybrat. Takže člověk si to snaží doplnit tam, kde ho jak se říká „pálí pata“.“

A: Rozumiem. Čo sa týka supervízie a intervízie v rámci celoživotného vzdelávania, ako ich vnímate? Využívate ich na OSPOD? Máte s nimi nejaké skúsenosti?

R5: „Já je vnímam jako velmi potřebné a užitečné. Nicméně, v praxi tomu hodně pracovišť není nakloněno. Byla jsem celkově na 3 OSDPODech, a setkala jsem se s tím, že na prvním to byla podmínka. Na druhým jsem to s kolegyní doslova vybojovala. A současně kde působím, zatím supervize nemáme, ale plánuje se to zavést. A intervizi máme s kolegyněma jednou za čas na pracovišti. Jendou týdně asi hodinu a půl. V kolektivu nás bude ohledně na povinnosti a soudy samozřejmě tolik, kolik z nás bude mít čas, ale asi tak 8 až 10.“

A: Chápem. Ďalšou otázkou by som nadviazal na Vašu následnú pracovnú činnosť a to, ako vnímate prípadovú konferenciu a sanáciu rodín, ako nástroje a výsledný výstup pri poskytovaní SPP klientom?

R5: „No případové konference určitě své místo mají a taky i svůj smysl. Učastnila jsem se jich několik a některé jsem i pořádala jako svolavatel ke svým případům a co si pamatuji, tak ty výstupy byly vždy velice užitečné a prospěšné při mojí práci.“

A: Takže Vám to pomohlo aj následne pri ďalšej práci s klientmi a poskytovaní SPP?

R5: „Rozhodně, i při následním rozhodování, třeba ohledně dítěte v rodině.“

A: Čo sa týka sanácie rodín?

R5: „Sanace určitě, většinou je teda dělají neziskové organizace, na který rodiny odkazujeme. Máme i přímou spolupráci. Jedna nezisková organizace má s náma výbornou spolupráci. Tu druhou, kterou tady máme, má jiný styl práce, tak tu moc nevyužíváme.“

A: Moja posledná otázka, ktorú mám pre Vás by bola, v akom rozsahu využívate pri poskytovaní SPP rôzne techniky vedenia rozhovoru prevzaté napríklad z mediácie, krízovej intervencie, sociálnej terapie alebo iné?

R5: „No, takhle, my jako v rámci metody rozhovoru, kterou zejména využíváme, obohacujeme o prvky mediace. Já jsem velký propagátor mediací, takže se snažím o to, aby se rodiče vždy dohodli. Samozřejmě, často posíláme rodiče na rodinnou nebo párovou terapii, nebo na nácvik komunikačních technik pro rodiče, aby mezi sebou zlepšili vzájemnou komunikaci. Z těchto činností jsou pak docela přínosné výstupy pro naši další práci s klienty. Rodičům se dostane odborní přístup odborníku, který mají hlavně na ty rodiče čas, kterej my tady nemáme, co je hlavní důvod, proč se jim my tady tolik nemůžeme věnovat.“

A: V prípade, že k Vám príde klient v krízovej situácii, využívate prvky krízovej intervencie? Ako postupujete a pristupujete k takému klientovi? Využívate vtedy aj ďalšie aspekty, vedomosti, získané skúsenosti z Vášho celoživotného vzdelávania?

R5: „No, možností je hodně. Většinou to děláme tak, že při náročném klientovi spolupracujeme vzájemně s kolegama, že s klientem se nesetkáme jenom jedna, ale u těch složitějších, delších jednání, kdy jsou třeba klienti v krizi, jsme dvě. Nebo se vzájemně poradíme.“

A: Rozumiem. Z Vami poskytovaného SPP pre klientov a pôsobenia na OSPOD, čo vnímate Vy, ako prínos pre Vašu profesiu a Váš osobný život? V čom Vás obohatil výkon danej práce?

R5: „Samozřejmě, tá práce je pro mě jak se říká „droga“, hodněkrát jsem chtěla „utéct“, ale nikdy jsem to nedokázala. Práce s lidma mě baví a naplňuje a vždy jsem to chtěla dělat. Mám radost, když vidím, že jsem někomu poradila, pomohla. A speciálně u těch detských klientů, když vidím, že třeba dokážeme tady rodiče sklidnit, aby se ohledem svých dětí dohodli a aby svá rozhodnutí udělali pro ně na úkor například jejích ega. Takže například z toho mám vždy velkou radost.“

A: Ďakujem. Na záver by som sa chcel opýtať, či máte ešte nejaké myšlienky, ktoré by ste chcela na základe nášho rozhovoru doplniť k danej téme, alebo máte nejaké dotazy? Napadá Vám niečo?

R5: „Ne, ďakuji.“

A: Ďakujem Vám veľmi pekne za Váš čas a poskytnutie všetkých cenných informácií v našom rozhovore, ktoré mi dopomôžu pri realizácii môjho výskumu.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Meno a priezvisko autora: *Lukáš Janča*

Študijný program: *Sociální politika a sociální práce.*

Študijný odbor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii.

Názov práce: *Špecifiká sociálno-právneho poradenstva na OSPOD.*

Počet strán (bez príloh): 78 s.

Celkový počet strán príloh: 22 s.

Počet titulov českej a slovenskej literatúry: 27

Počet titulov zahraničnej literatúry: 1

Počet internetových odkazov: 18

Vedúci práce: *PhDr. Hana Hejná*

Rok dokončenia práce: 2017

EVIDENČNÝ LIST KNIŽNICE

Súhlasím s tým, aby moja bakalárska práca bola využívaná k študijným účelom.

V Prahe, dňa: 28.04.2017

.....

Užívateľ potvrdzuje svojim podpisom, že pokiaľ túto bakalársku prácu využije vo svojej práci, uvedie ju v zozname literatúru a bude ju riadne citovať ako akýkoľvek iný prameň.

Meno a priezvisko	Adresa	Dátum	Podpis

**Posudek vedoucího/ponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta: **Lukáš Janča**

Obor studia: **Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii**

Název práce: **Špecifiká sociálno-právneho poradenstva na OSPOD**

Vedoucí práce: PhDr. Hana Hejná

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 78

Počet stránek příloh: 22

Počet titulů v seznamu literatury: 28

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	x			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

x				
---	--	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	x			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

	x			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Vyváženost teoretické a praktické části
v daném tématu

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost
výsledků v praxi

	x			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce
(publikace, referáty, apod.)

	x			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Na základě Vašeho výzkumu o kvalifikačních předpokladech pracovníků OSPOD k poskytování poradenství uveďte, jak vnímáte možnosti a potřeby sociálních pracovníků OSPOD v tomto směru.

V čem spatřujete specifiku odborného poradenství poskytovaného na OSPOD?

Celkové hodnocení práce:

Autor vybral téma práce, ke kterému má díky své studijní praxi na OSPOD blízko.

Práce má dvě části, praktickou a teoretickou.

Autor se v teoretické části práce zabývá problematikou, která se týká mnoha oborů pomáhajících profesí. Jde o široké téma, které má vazbu i na další oblasti sociální práce. Autor se zabývá poradenstvím, které je poskytováno OSPOD a dále příležitostně uvádí metody sociální práce, které s poskytováním poradenství úzce souvisí. Zabývá se i konkrétními oblastmi poradenství poskytovaným OSPOD a také kvalifikačními předpoklady pracovníků OSPOD pro poskytování poradenství.

Praktická část je věnována výzkumné sondě, která se zabývá právě otázkou kvalifikace pracovníků OSPOD, jejím využitím, možnostem a celoživotnímu vzdělávání. Respondenti reflektují, jak svou kvalifikaci využívají a jaké potřeby v oblasti udržení a rozšíření kvalifikace mají. Výsledek, kterému se v závěru autor také věnuje, a to potřeba rozšíření kvalifikace pracovníků OSPOD o alespoň sebezkušenostní výcvik, je v praxi již jako téma diskuse otevíráno.

Obě části práce poskytují zajímavý pohled na poradenství poskytované v rámci výkonu SPOD, kterým v zákonu o SPOD ani v metodických materiálech pro OSPOD není věnována ucelená ani patřičná pozornost.

V teoretické části autor využívá svých zkušeností z praxe na OSPOD a text strukturuje dle svého postřehu z realizace poskytovaného poradenství na OSPOD a také z poznatků ze studia odborné literatury. Přístup k postihu problematiky je v dobrém slova smyslu originální.

V praktické části se autorovi podařilo metodou polotrusturovaného rozhovoru získat reflexi pracovníků OSPOD v oblasti jejich práce – poskytování sociálně-právního poradenství. Výsledek výzkumu může být zdrojem poznatků pro diskusi o dalším rozvoji oboru z pohledu realizace výkonu SPOD. Teoretická část pak může být inspirací pro odbornou veřejnost, zvláště pak pro metodiky a příslušné instituce v oblasti SPOD, pro další rozvoj odborného poradenství poskytovaného OSPOD. Jistě by bylo možno vytipovat více možností vytyčení cíle výzkumu, tematika je mnohovrstevná a lze se jí zabývat z různých úhlů pohledu. Jistě je možné problematiku zkoumat i v bakalářských či diplomových pracích.

Použitá literatura odpovídá obsahem i rozsahem nárokům na bakalářskou práci.

Doporučení k obhajobě: **doporučuji**

Navrhovaná klasifikace: **1 - výborně**

10.5.2017

PhDr. Hana Hejnová

**Posudek vedoucího/oponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta: Lukáš Janča

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Špecifická sociálno-právneho poradenstva na OSPOD

Oponent práce: Mgr. Iveta Jelínková

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 78

Počet stránek příloh: 22

Počet titulů v seznamu literatury: 28

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

		x		
--	--	---	--	--

Oborová příslušnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		x		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		x		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

x				
---	--	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	x			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	x			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

	x			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Na jaké další otázky v rámci výzkumu byste se zaměřil, kdybyste chtěl názory pracovníků zkoumat více do hloubky?
Citace práce - „Dalším významným doporučením pro praxi by měl přístup MPSV v ČR a celé státní sféry k zaměstnancům OSPOD,.....“ (str. 69). – Jaká konkrétní doporučení máte?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autor si ke své práci vybral téma sociálně-právního poradenství na OSPOD. Jeho výzkumným cílem bylo zjistit:


1. Jak sociální pracovníci vnímají vliv svého vzdělání a následného celoživotního vzdělávání při poskytování sociálně-právního poradenství při výkonu své profese na OSPOD?
2. Jak vnímají získané zkušenosti z profesionálního poskytování poradenství při plánování a výběru svého následného kvalifikačního a celoživotního vzdělávání?

V teoretické části práce se autor velmi podrobně zabývá problematikou poradenství jako takového a následně problematikou sociálně-právního poradenství, které představuje v celé jeho šířce. Zdárně také vymezuje klíčové pojmy jako celoživotní vzdělávání, kolizní opatrovník, krizová intervence či mediace. Prezentované kapitoly na sebe plynule navazují a celkově tvoří ucelený základ. Autor využívá také odpovídající množství relevantní literatury. V praktické části autor využil kvalitativní výzkum, který byl realizován metodou polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory byly uskutečněny s pěti sociálními pracovníky, což považuji za dostatečný a vyvážený vzorek pro účely práce. Nedostatek v praktické části práce vidím v tom, že není úplně zřejmé, jaký praktický problém je v pozadí výzkumu. Po formální stránce práce splňuje všechny formální náležitosti. V přepisu rozhorů se v textu objevují gramatické chyby. Není dodržena jednotná norma v seznamu literatury.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: 1 – 2 dle průběhu obhajoby

14. 5. 2017


Mgr. Iveta Jelínková