

Západočeská univerzita v Plzni

FAKULTA PEDAGOGICKÁ
KATEDRA PEDAGOGIKY

DŮVODY VYUŽÍVÁNÍ PORADNY MĚSTA PŘÍBRAM ŽENAMI
BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Pavλίna Gürtlerová
Sociální práce/Sociální péče
léta studia (2009 - 2012)

Vedoucí práce: *Peadr. Petr Štainigl*

Příbram, 1. leden 2012

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

Příbram, 1. března 2012

.....
vlastnoruční podpis

OBSAH

1	ÚVOD	1
2	TEORETICKÁ ČÁST	3
2.1	HISTORIE	3
2.1.1	Historie občanského poradenství.....	3
2.1.2	Historie Poradny města Příbram	4
2.2	PORADENSTVÍ	5
2.2.1	Sociální poradenství.....	6
2.2.2	Občanské poradenství	7
2.3	PORADCE	8
2.3.1	Osobnost poradce	8
2.3.2	Etické zásady.....	9
2.3.3	Odbornost poradce	10
2.3.4	Syndrom vyhoření	10
2.3.5	Supervize	11
2.4	KLIENT	12
2.4.1	Cílová skupina	12
2.4.2	Přínos klienta do poradenského procesu	13
2.4.3	Poradenský proces se specifickými klienty.....	13
2.5	PORADENSKÝ PROCES	15
2.5.1	Poradenské přístupy	15
2.5.2	Fáze poradenského procesu	16
2.5.3	Poradenský rozhovor	17
2.6	UKONČENÍ PORADENSKÉHO PROCESU.....	19
3	PRAKTICKÁ ČÁST.....	21
3.1	PŘEDSTAVENÍ PORADNY MĚSTA PŘÍBRAM	21
3.2	VÝZKUMNÝ PROBLÉM	22
3.3	VÝZKUMNÝ VZOREK.....	22
3.4	VÝZKUMNÁ METODA	23
3.5	HYPOTÉZY	24
3.6	HODNOCENÍ DAT	25
3.7	HODNOCENÍ HYPOTÉZ.....	35
4	ZÁVĚR.....	40
5	SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK	42
5.1	OBRÁZKY	42
5.2	TABULKY	42
6	SEZNAM LITERATURY	43
6.1	INTERWIEV	43
6.2	LITERATURA	43
6.3	INTERNETOVÉ ZDROJE	44
6.4	LEGISLATIVA	44
7	RESUMÉ	45
7.1	V ČESKÉM JAZYCE	45
7.2	V NĚMECKÉM JAZYCE	45
8	PŘÍLOHY	I
8.1	PŘÍLOHA A.	I

1 ÚVOD

Téma mé bakalářské práce Důvody využívání Poradny města Příbram ženami jsem se rozhodla zpracovat nejen proto, že mě tato problematika velice zajímá, ale také proto že Příbram je mým rodným městem a místem, kde bych v budoucnosti chtěla i nadále žít.

Cílem mé práce je v teoretické části objasnit poradenský proces a jeho složky. V Praktické části bych se chtěla pokusit více přiblížit okruh žen, které poradnu nejvíce navštěvují: kolik jim je v průměru let, jaký mají rodinný stav, jak se o Poradně města Příbram dozvěděly, jejich prvotní motivy a hlavní důvody návštěvy poradny. Tyto informace budu zjišťovat na základě kvantitativního výzkumu. Pro jeho realizaci jsem si vybrala metodu dotazování. Pomocí této metody chci potvrdit či vyvrátit mé výzkumné hypotézy.

V teoretické části bych chtěla objasnit, jak se vyvíjelo občanské poradenství ve světě i u nás a také co vedlo k založení Poradny města Příbram. Dále bych se chtěla zaměřit na vymezení pojmu poradenství a konkrétněji rozebrat poradenství sociální a občanské.

Také se budu zabývat osobností poradce a klienta. U poradce se budu snažit přiblížit téma osobnosti poradce, jeho odbornost a etické zásady, kterými by se měl řídit. Velice důležitými a aktuálními tématy v kapitole Poradce jsou podle mého názoru témata syndromu vyhoření a supervize.

U kapitoly Klient rozeberu cílovou skupinu poradenství, co přináší sám klient do poradenského procesu a jakým způsobem se má pracovat s některými skupinami specifických klientů.

V kapitole Poradenský proces chci definovat základní poradenské přístupy a to konkrétně přístup behaviorální, dynamický a experienciální. Dále bych se chtěla zaměřit na fáze poradenského procesu a na poradenský proces jako takový. V něm bych se chtěla zmínit zejména o technice aktivního naslouchání, vyptávání a shrnutí.

V neposlední řadě bych chtěla popsat ukončení poradenského procesu.

Na začátku praktické části mé bakalářské práce bych nejprve chtěla představit Poradnu města Příbram. Kdy vznikla, jak ji klient může kontaktovat a v jakých problematikách.

Dále bych v této části chtěla definovat svůj výzkumný problém, výzkumný vzorek a také metodu, kterou jsem si vybrala ke zpracování mého výzkumu.

Na začátku svého šetření jsem si stanovila sedm hypotéz. V části hodnocení dat a hypotéz bych tyto hypotézy chtěla buď potvrdit či vyvrátit. Ke každé z hypotéz bych chtěla podat své vlastní vysvětlení, proč tomu tak podle mého názoru je a čím je to zapříčiněno.

Sama jsem ženou a zatím jsem žádnou pomoc, podporu ani radu od organizace tohoto druhu nepotřebovala. Bylo by ale velice zajímavé a přínosné zjistit, nejen pro mne, ale i budoucí potenciální klientky poradny, co ženy v našem městě trápí a zmapovat, jestli se prevencí nebo samotným problémem v Příbrami někdo zabývá. Pokud ne, mohl by to být podnět k založení nové sociální služby v našem městě.

2 TEORETICKÁ ČÁST

2.1 HISTORIE

2.1.1 HISTORIE OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ

První občanské poradny vznikly ve Velké Británii. Důvod jejich vzniku tkvěl ve snaze Velké Británie zavést ve své zemi principy welfare state. Tento pojem se dá volně přeložit do češtiny jako sociální stát. To znamená, že každý přispívá ze svých daní na sociální systém a skoro všichni z něho v průběhu svého života čerpají různé dávky. Poradny měly za úkol informovat občany o novém systému státní sociální péče (Richterová, 2002).

Za II. světové války občanské poradny pomáhaly hlavně lidem hledající své blízké, kteří se ztratili například vinou náletů a bombardování nebo také ty co bojovali na frontě. Poradny také zprostředkovávaly informace o možnostech pomoci (Richterová, 2002).

Po skončení II. světové války se úloha občanských poraden značně změnila. Vytvořila se bok po boku se společností a reagovala na její potřeby. Začalo se poskytovat odborné sociální poradenství v problematice bydlení či zadlužení domácností. Také se občanské poradenství začalo rozvíjet i v jiných zemích například v Arménii, Chorvatsku, Litvě a Polsku. Na Slovensku se začalo praktikovat odborné sociální poradenství teprve před několika lety (Richterová, 2002).

V České Republice se občanské poradenství rozvíjí od roku 1997. Nejprve bylo založeno Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden. V roce 1998 se toto sdružení přejmenovalo na Asociaci občanských poraden. Hlavním cílem této asociace je vybudovat síť občanských poraden po celé zemi, které by fungovaly na principu občanských poraden ve Velké Británii. Asociace nyní sdružuje na 40 občanských poraden (Richterová, 2002).

Členství v Asociaci občanských poraden není však podmínkou pro existenci poradny. Například Poradna města Příbram členem Asociace občanských poraden není a podle slov JUDr. Milana Fáry, manažera prevence kriminality pro město Příbram, nemá ani o zažádání o členství prozatím zájem.¹

¹ *Asociace občanských poraden* [online]. Asociace občanských poraden, © 2010. [Cit. 01. 02. 2012]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>

2.1.2 HISTORIE PORADNY MĚSTA PŘÍBRAM

Město Příbram v roce 2008 bylo v čele žebříčku kriminality v České republice. Zastupitelstvo města Příbram na tento popud schválilo Konceptci prevence kriminality města Příbram na léta 2009-2011. Jedním z hlavních bodů této koncepce bylo vybudování občanské poradny na území města.²

Ve velké míře tuto službu poskytují občanská sdružení, a proto se město Příbram rozhodlo organizaci, která by poskytovala tento druh služby v našem městě, nalézt. Město kontaktovalo například i Občanskou poradnu Beroun, ale bohužel bez úspěchů. Na základě toho se město Příbram rozhodlo, že tuto službu bude poskytovat na svém území samo.³

Poradna je zaregistrovaná jako poskytovatel sociální služby od 1. června 2010 a oficiálně začala svůj provoz 14. června 2010. Její chod je financovaný prostřednictvím dotací z humanitárního fondu Středočeského kraje a z MV ČR. K dnešnímu dni poradna funguje třikrát v týdnu, má jasně vymezené hodiny, kdy poskytuje odborné sociální poradenství, poradenství pro oběti trestných činů a kdy dluhové poradenství.⁴

Tabulka č. 1: Počty klientů poradny 2011

Odborné sociální poradenství	Osobní konzultace	E-mailové dotazy	Tel. komunikace	Celkem
Leden 2011	23	5	4	32
Únor 2011	26	4	3	33
Březen 2011	39	4	8	51
Duben 2011	22	7	4	33
Květen 2011	24	10	5	39

² Konceptce prevence kriminality města na léta 2009 až 2011. *Oficiální stránky města Příbram* [online]. Příbram: Město Příbram, © 2012. Poslední změna 15. 2. 2011 [Cit. 01. 02. 2012]. Dostupné z: <http://pribram-city.cz/document.php?obrid=8041>

³ Téma: Poradna města Příbram, Interview s JUDr. Milanem FÁROU, manažerem prevence kriminality, Příbram 10. 11. 2011

⁴ Téma: Poradna města Příbram, Interview s JUDr. Milanem FÁROU, manažerem prevence kriminality, Příbram 10. 11. 2011

Červen 2011	32	2	5	39
Červenec 2011	39	3	11	53
Srpen 2011	19	4	4	27
Září 2011	21	5	5	31
Říjen 2011	29	6	6	41
Listopad 2011	31	0	5	36
Prosinec 2011	9	3	4	16
Celkem	314	53	64	431

Zdroj: JUDr. Milan Fára, manažer prevence kriminality, 2012

2.2 PORADENSTVÍ

„Poradenství je základní službou v pomáhajících profesích všude tam, kde se snažíme podpořit člověka v aktivním zacházení s jeho nepříznivou situací a v řešení nastalých nesnází“(Novosad, 2009, s. 99).

V posledních desetiletích se poradenství dočkalo velkého rozmachu. Dá se dělit na dvě základní složky, a to poradenství formalizované a neformální (Michalík, 2008).

Formální poradenství se zaměřuje již na konkrétní problém či situaci. Mezi instituce, které se zabývají touto formou poradenství, můžeme řadit například manželské poradny, poradny pro cizince a uprchlíky, poradny pro uživatele sociálních služeb, pedagogicko-psychologické poradny a v neposlední řadě také občanské poradny (Michalík, 2008).

S neformálním poradenstvím se člověk může setkat každý den. Jedná se o radu poskytnutou přítelem, rodičem i partnerem, ale také o různé druhy internetového poradenství či poskytování rad v časopisech nebo novinách (Michalík, 2008).

Poradenství má dvě základní funkce - preventivní a nápravnou. Funkce preventivní má napomoci člověku v osobním růstu a naopak zamezit vzniku problémů, které klienta ohrožují (Mousová, 2002).

Funkce nápravná se vyskytuje v poradenství častěji než funkce preventivní. Zde se jedná již o řešení klientových konkrétních problémů a odstraňování překážek klientova osobního růstu, které díky těmto problémům vznikly (Mousová, 2002).

2.2.1 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Sociální poradenství se dělí na poradenství základní a odborné (zákon 108/2006 sb., §37, odst. 1).

- Základní sociální poradenství se poskytuje osobám, které se ocitly v tíživé životní situaci a potřebují tuto situaci překonat nebo zmírnit její následky. Nejčastěji poradcem bývá sociální pracovník nebo úředník proškolený v této problematice. Základní sociální poradenství by mělo být přístupné každému člověku nejlépe v místě jeho bydliště nebo místě jeho pracoviště. Poskytovatelé všech sociálních služeb mají povinnost tento druh poradenství zajistit (Matoušek, 2003), (zákon 108/2006 sb., §37, odst. 2).
- Odborné sociální poradenství se poskytuje již v konkrétních poradnách, jako je například občanská poradna, poradna pro seniory nebo poradna pro osoby se zdravotním postižením. Tato zařízení bývají zpravidla již ve větších městech a nejsou tak dobře pro každého člověka dostupná jako zařízení poskytující základní sociální poradenství. Poradci již nejsou pouze sociální pracovníci ale také psychologové, právníci, speciální pedagogové či lékaři. Toto poradenství je zaměřeno přímo na konkrétní situaci, nejčastěji je to podle Matouška situace ohledně hmotné nebo sociální nouze. Důležitou charakteristikou odborného sociálního poradenství je užívání různých specifických odborných postupů, které by jedinci měly pomoci způsobit změnu chování i uvažování, aby dokázal tíživou situaci ovlivnit a vyřešit sám za pomoci svých vlastních zdrojů nebo za podpory rodiny a přátel (Matoušek, 2003), (zákon 108/2006 sb., §37, odst. 3).

2.2.2 OBČANSKÉ PORADENSTVÍ

Občanské poradenství poskytuje jak základní sociální poradenství, tak i odborné sociální poradenství. Jak už jsem jednou zmiňovala, nejčastěji bývá založeno jako občanské sdružení, ale poskytovatelem může být také město jako je to u Poradny města Příbram. Občanské poradny se zařazují mezi nevládní neziskové organizace.

Poslání občanského poradenství je poskytovat informace, rady a pomoc všem klientům bez rozdílu rasy, věku či náboženského vyznání. Cílem je, aby klienti i občané netrpěli neznalostí svých povinností a práv nebo neschopností vyjádřit své osobní potřeby či ochraňovat vlastní zájmy. Dále je žádoucí, aby měli možnost se informovat o sociálních službách, které by mohly zmírnit nebo napomoci odstranit jejich nežádoucí životní situaci, v které se nacházejí.⁵

Nejen poradna v Příbrami, ale většina poraden staví na čtyřech základních principech:

- Princip bezplatnosti
 - Občanské poradenství by mělo být dostupné každému. Nezáleží, jakými finančními prostředky daný klient disponuje (Richterová, 2002).
- Princip nezávislosti
 - Tento pojem je samozřejmě relativní, občanské poradny jsou závislé na dotacích od měst a krajů či darech od sponzorů. Nezávislost tkví v tom, že pokud například firma nabízející finanční poradenství nabídne poradně sponzorský dar v případě, že každému klientovi, který navštíví poradnu v dluhové problematice, poskytne poradce reklamní leták s konkrétními službami a kontakty na tuto firmu, poradna takovýto sponzorský dar nepřijme (Richterová, 2002).

⁵ *Občanská poradna Plzeň, o. s.* [online]. Plzeň: Občanská poradna Plzeň, 2011 © [cit. 27. 10. 2012]. Dostupné z: <http://www.opplzen.cz/>

- Princip nestrannosti
 - o Poradna je povinna poskytnout radu, informaci nebo pomoc každému člověku, který o ni požádá. Nezáleží na tom, jestli je to občan České republiky či cizinec ani jakého je vyznání či barvy pleti. Poradce nemá právo soudit klienta. Nesmí promítat do poradenského procesu své osobní postoje a hodnoty. Každý poradce by měl mít možnost své dojmy a pocity probrat se supervizorem (Richterová, 2002)

- Princip diskrétnosti
 - o Tento princip je také jedním ze základních etických principů. O klientovi nesmí být poskytovány informace mimo rámec poradny bez jeho vědomého souhlasu. Existuje výjimka, kdy se tento princip může porušit, a to v případě, že se klient dopustil nějakého trestného činu. Pokud poradce v průběhu rozhovoru zpozoruje, že klient má tendence se přiznat ke spáchání trestného činu, musí ho včas upozornit, že je povinné trestný čin nahlásit příslušnému policejnímu orgánu (Richterová, 2002).

2.3 PORADCE

2.3.1 OSOBNOST PORADCE

Každý člověk nemůže být dobrým poradcem, kromě potřebného vzdělání hraje důležitou roli i jeho osobnostní rysy. Podle Drydena by měl dobrý poradce být klientům prospěšný, prokazovat jim potřebnou úctu, umět dobře naslouchat a rozumět jak jejich psychické bolesti, tak i jejich úhlu pohledu na věc. Samozřejmostí jsou i výborné komunikační dovednosti (Dryden, 2006).

Velká role je přisuzována eticko-psychologickým vlastnostem, ke kterým patří vnitřní poctivost člověka, nezištná snaha pomáhat druhým lidem, životní zralost a optimismus, respektování etnických i náboženských menšin, a také znalost, porozumění a přijetí lidských práv (Dryden, 2006).

2.3.2 ETICKÉ ZÁSADY

Každý poradce se musí řídit etickými zásadami, které by měly být obsaženy v etickém kodexu. Etický kodex si může každá organizace vytvořit vlastní nebo převzít již existující. V kodexu by měla být zajištěna jak bezpečnost klienta, tak i bezpečnost poradce (Gabura, Pružanská, 1995).

Do základních etických zásad patří respektování klientových osobních názorů a rozhodnutí. Noví poradci často trpí „spasitelským komplexem“, myslí si, že oni jsou jediní, kteří klienta chápou a mohou mu pomoci. Překračují i hranice své kompetence a snaží se klienta vést a rozhodovat místo něj (Gabura, Pružanská, 1995).

Poradce má povinnost udržovat hranice poradenského vztahu. V žádném případě nesmí klienta zneužívat například pro svůj prospěch a zviditelnění. Poradce si musí dávat pozor na své chování vůči klientovi. Poradnu často navštěvují lidé velice emočně vyčerpaní a každý verbální a neverbální projev vůči nim mohou brát úplně jinak, než byl poradcem zamýšlen. Přílišná osobitost může být brána jako projevení lásky nebo jednání naprosto oproštěné od jakýchkoliv citů může být vysvětlováno jako opovržení klientem (Gabura, Pružanská, 1995).

Jak v Poradně města Příbram, tak i v Občanské poradně Plzeň využívají princip zastupitelnosti poradce. To znamená, že všechny případy mohou řešit všichni poradci. Pokud si klient domluví schůzku na určité datum, neznámá to, že schůzka bude probíhat se stejným poradcem. Poradci si mezi sebou případ objasní, domluví se na dalších postupech a při další konzultaci s klientem již může být přítomný jiný poradce⁶ (Gabura, Pružanská, 1995).

Klient musí dát souhlas, aby se jeho osobní údaje a důvěrné informace o jeho osobě mohly sdělit třetí osobě. Třetí osobou se rozumí rodina, jiná organizace a podobně. Třetí osoba není jiný poradce nebo externí právník dané poradny. Klient je již při první konzultaci upozorněn, že v rámci dosažení kvalitní pomoci se může stát, že poradce prokonzultuje případ s jiným poradcem, který je například nově proškolený v dané problematice (Novosad, 2000).

⁶ Téma: Poradna města Příbram, Interview s JUDr. Milanem FÁROU, manažerem prevence kriminality, Příbram 10. 11. 2011

2.3.3 ODBORNOST PORADCE

Jednou z podmínek provozování poradenské praxe je ukončení odborného nebo vysokoškolského vzdělání a schopnost své teoretické znalosti uplatnit v praxi. Poradce by měl mít dobré teoretické znalosti z psychologie - zejména z psychologie osobnosti. Důležité je, aby měl osvojené praktické dovednosti v oblasti poradenského rozhovoru, jeho vedení a také správného zakončení (Matoušek, 2003).

Dále je také zapotřebí odborné školení v poradenské tematice, například rozvoj verbální a neverbální komunikace nebo psychoterapeutický výcvik (Novosad, 2000).

2.3.4 SYNDROM VYHOŘENÍ

Ve všech pomáhajících profesích se můžeme setkat s pojmem burn-out effect neboli syndromem vyhoření. Tento syndrom je spjat s chronickým stresem, což je dlouhodobé zažívání menších i větších stresů. Tyto formy stresu se nemusí týkat pouze pracovní činnosti ale také osobního života (Novosad, 2000).

Pracovní stres plyne hlavně z náročnosti povolání bez možnosti delšího a efektivnějšího odpočinku. V práci jsou na člověka kladeny vysoké nároky a velká míra zodpovědnosti. Pokud pracovník svou práci nezvládne či se dopustí chyby, může to zanechat obrovské následky v životě někoho jiného.

Mezi základní charakteristiky syndromu vyhoření patří:

- Počáteční nadšení a chuť do práce – člověk je plný ideálů, má pocit, že vše může změnit (Novosad, 2000), (Hendrichová, 2009).
- Opadnutí nadšení – cíle a sny se nedaří realizovat. Člověk začíná mít dojem, že jsou na něj kladeny vysoké požadavky, přestává stíhat svoji práci a zanedbává svoji rodinu (Novosad, 2000), (Hendrichová, 2009).
- Frustrace – pracovník ztratil chuť a nadšení pracovat, nedokáže se radovat z drobných úspěchů a cítí se velice zklamaný. Může se u něj vyskytovat až chaotické jednání (Novosad, 2000), (Hendrichová, 2009).
- Apatie – člověk nemá zájem o nové aktivity, ve své práci vykonává jen to nezbytně nutné. Bývá často netečný až nepřátelský. Cítí se velice unavený, jeho pracovní výkon stále klesá. Mohou se zde vyskytovat

somatická onemocnění jako například bolest hlavy, špatné zažívání nebo kožní onemocnění (Novosad, 2000), (Hendrichová, 2009).

- Syndrom vyhoření – dochází k úplnému vyčerpání, člověk je ironický, cynický a velice často vznětlivý. Dochází ke konfliktům jak na pracovišti, tak v rodině. Blízcí lidé se mu vzdalují, může dojít i k přetrhání pout jak rodinných tak přátelských. Pracovník se může uchýlit až k velké konzumaci návykových látek, jako je alkohol či nikotin. Je to velice vážný stav, který již musí řešit psycholog či psychiatr (Novosad, 2000), (Hendrichová, 2009).

Syndrom vyhoření můžeme zažehnat včasnou prevencí. Pracovník by měl mít rád svoji práci. Měla by být smysluplná, ale ne jediná aktivita jeho života. Člověk by měl mít zdravé sociální vztahy, které tvoří zejména rodina a přátelé, a také jeho zájmy a koníčky, kterým se může věnovat (Hendrichová, 2009).

Neopomenutelná je také sebereflexe a sebekontrola. Člověk si musí přiznat, že i on se může stát obětí syndromu vyhoření, a dbát na to. Do prevence řadíme pravidelnou supervizi jak individuální tak i skupinovou.

2.3.5 SUPERVIZE

„Supervizí v kontextu sociálních služeb zpravidla rozumíme podporu pracovníka či pracovního týmu při řešení obtížných situací prostřednictvím nezávislého odborníka“ (Michalík, 2008, s. 65).

Supervize se u nás objevila již v 60. letech 20. století jako součást psychoanalytického výcviku. Později se zjistilo, že správná a pravidelná supervize je velice přínosná ve všech pomáhajících profesích (Matoušek, 2003).

Michalík supervizi dělí podle tématu na ní probíraném a to na supervizi: případovou, týmovou, managerskou, rozvojovou a supervizi kvality (Michalík, 2008).

Pojem supervize můžeme překládat buď jako dohled, kontrola nebo také nadhled. Supervizor v sociální práci má pracovníkům pomáhat. Jeho hlavní náplní práce je probírat s pracovníkem jeho problémy, zjišťovat z čeho pramení a pokusit se je odstranit (Kopřiva, 1997).

Mezi hlavní funkce supervize můžeme zařadit funkci vzdělávací, normativní a podpůrnou. U vzdělávací funkce je prvotním úkolem zlepšovat a rozšiřovat schopnosti, dovednosti a znalosti supervidovaných. Normativní funkce je přínosná k upevňování a dodržování hranic mezi supervidovaným a jeho klienty a vštípení daných hodnot a norem. Supervizor v podpůrné funkci supervize napomáhá poradci při řešení problémů, snaží se poradce posílit ve vědomí, že problém pomocí svých schopností a dovedností dokáže řešit (Michalík, 2008).

Supervizi můžeme dělit na individuální, skupinovou a týmovou. Při individuální supervizi se sepisuje supervizní dohoda s jasně stanovenými cíly a hranicemi. Skupinová supervize pomáhá supervidovanému zjistit názor na daný problém i postup jeho řešení jeho kolegů. Týmová supervize nehledí na postavení jednotlivých pracovníků, ale na tým jako celek (Matoušek, 2003).

Supervidovaný by si měl uvědomit, že supervize není jen o přijímání nějaké podpory či rady, ale je to také o tom, že by měl být sám na takové supervizi aktivní. Před začátkem supervize by si měl pracovník sepsat, co od supervize očekává. Tím si ujasní, co by od supervizora přesně potřeboval a jakým směrem se jejich konzultace mají ubírat (Hawkins, Shohet, 2004).

Supervize by neměla být nárazová, ale pravidelná. Každý pracovník by měl mít možnost o supervizi požádat i mimo termín, který má již domluvený. Supervizor může být jak externí tak interní pracovník poradny jako je externí psycholog, ředitel poradny a podobně.

2.4 KLIENT

2.4.1 CÍLOVÁ SKUPINA

„Cílovou skupinou jsou ti, kteří se ocitli v obtížné sociální situaci a nemají vlastní zdroje k jejímu řešení“ (Richterová, 2002, s. 14).

Každá poradna má stanovenou svoji konkrétní cílovou skupinu podle toho, v jakých oblastech rady poskytuje. Pokud klient navštíví poradnu v jiné problematice, poradce se mu snaží zprostředkovat kontakt na jiné pracoviště, kde by klientovi s jeho problémem mohli pomoci (Richterová, 2002).

Pokud poradce není schopen takový kontakt poskytnout a to z důvodu neznalosti organizace, která by se tímto problémem zabývala, měl by každý poradce klientovi věnovat pozornost, vyslechnout ho a poskytnout mu emoční oporu (Richterová, 2002).

2.4.2 PŘÍNOS KLIENTA DO PORADENSKÉHO PROCESU

Klient si do poradenství podle Drydena přináší různé přísady, které značně ovlivňují poradenský proces (Dryden, 2006).

Osobní bolest si do poradenství přináší každý klient. Dalo by se říct, že je to takový hnací motor člověka poradnu vyhledat. Osobní bolest může být akutní, krátkodobá, ale velice sužující. Člověk se prakticky ze dne na den dostane do bezvýchodné situace, je na něj produkován veliký tlak a on se v nově nastalé situaci nestíhá orientovat natož ji vyřešit vlastními silami. Konkrétní případy mohou být úmrtí člena rodiny a s tím spojené dědické řízení, nevěra ze strany partnera a podání žádosti o rozvod nebo ztráta zaměstnání (Dryden, 2006).

Dlouhodobou osobní bolest bychom mohli charakterizovat střídajícím se pozvolným a intenzivním působením problému na klienta, které vyústilo podle názoru klienta buď neřešitelnou situací vlastními silami či situací pro něj neúnosnou. Mezi takové situace bychom mohli řadit dluhovou problematiku a s ní spojenou exekuci, dlouhodobé sousedské spory, domácí násilí a podobně (Dryden, 2006).

Momentální osobní problémy klienta mohou poradenství velice ovlivnit. Důležité je snažit se klienta motivovat k dosažení cíle, který si klient a poradce na začátku vytyčili (Dryden, 2006).

2.4.3 PORADENSKÝ PROCES SE SPECIFICKÝMI KLIENTY

V poradně se poradce může setkat s různými klienty. Mohou to být klienti, které do poradny poslali jejich blízcí a oni sami nechtějí nic změnit, klienti, kteří nesouhlasí s poradcem, klienti kteří vědí, že by svoji situaci měli změnit, ale jsou ostýchaví a mlčenliví, klienti, kteří se snaží s poradcem manipulovat nebo jsou dokonce agresivní. Práce s takovými druhy klientů je velice obtížná a má svoje specifika (Gabura, Pružinská, 1995).

U nedobrovolného klienta si poradce musí uvědomit, jak by se cítil on sám, kdyby byl na jeho místě. Správný poradce by se měl pokusit klienta motivovat k vlastní činnosti a sdělit mu, o co se v poradenství jedná. Vysvětlit mu, že s ním za žádnou cenu nechce manipulovat nebo mu vštěpovat vlastní názory. Poradcovým úkolem je navázat mezi ním a klientem správný poradenský vztah, dříve než poradenství dospěje k předčasnému konci (Gabura, Pružinská, 1995).

Často se stává, že klient poradci odporuje. Nesouhlasí s kroky, které by se měly učinit, protože si myslí, že on není viníkem, a proto on situaci takto řešit nemusí. Zásadní je tuto situaci včas podchytit a pomoci klientovi pochopit svoji část viny na problému. Pokud se toto nepovede, tak pak by měl poradce navrhnout klientovi ukončení poradenského procesu. Podle Gabura a Pružinské se ve velké míře případů stává, že pro klienta je to impuls ke změně a stává se z něho aktivní spolupracovník při řešení problému (Gabura, Pružinská, 1995).

Klient by měl obdržet dostatek prostoru na adaptování se. Pokud má nějaký problém, musí mu poradce dát čas na zformulování. Zbytečně by mu neměl skákat do řeči, aktivně poslouchat, co klient chce říct, a nesnažit se klientovu odmlku vyplnit zbytečným povídáním. Pokud je ale odmlka moc dlouhá, měl by například poradce zrekapitulovat dosavadní rozhovor a nabídnout tak možnost klientovi navázat (Gabura, Pružinská, 1995).

Se slovem manipulace se v poradenství setkáváme velice často. Volně by se manipulace dala přeložit jako ovládní nejčastěji ve svůj prospěch. S manipulací se můžeme setkat jak na straně klienta, tak na straně poradce. Pokud se s manipulací setkáváme u poradce, můžeme o něm hovořit jako o špatném poradci. Mezi nejdůležitější zásady správného poradce patří akceptování názoru klienta a v žádném případě mu nesmí vštěpovat názory vlastní nebo ho dokonce chtít ovládat (Gabura, Pružinská, 1995).

Obvyklým jevem u manipulativního klienta je snaha chránit své vlastní ego. Mezi jeho obranné mechanismy patří odvádění řeči od problému někam stranou, kde se cítí v bezpečí a neodkrývají se jeho zranitelná místa. Pokouší se, aby si poradce také připadal zranitelný, snaží se o něm zjišťovat podrobnosti ze soukromí a zavádí na ně řeč. Někdy přináší poradci dárky. Poradce by se měl zaměřit na to, čeho se klient obává a proč se

tedy uchyluje k manipulaci. Měl by se pokusit o otevřený rozhovor bez ústupků a kliček. Pokud je klient, který se pokouší o manipulaci zjevně závislý na návykových látkách, poradce by v tomto případě měl postavit jasné mantinely terapeutickému procesu a snažit se spolupracovat se zdravou částí klienta (Gabura, Pružinská, 1995).

Poradenská místnost by měla být připravena také na návštěvu agresivního klienta. Poradce by měl vždy usadit klienta dál od dveří a sám sebe blíže, aby měl možnost úniku. Místnost by měla být zbavena předmětů, které by klientovi mohly posloužit jako zbraň například nůžky, vázy a podobně (Gabura, Pružinská, 1995).

Poradce by měl nejprve klienta nechat vyprávět. Klient se tím může uklidnit. Poradce by neměl apelovat na racionální stránky klienta nebo se mu něco snažit logicky vysvětlovat, protože v dané chvíli je reagování klienta na takovéto podněty založeno na jiných mechanismech. Poradce může v těchto případech využívat principy asertivity jako například technika poškrábané gramofonové desky, dání za pravdu klientovi v obecně uznávaných faktech nebo také povídání o svých vlastních pocitech při jeho napadení. Pokud žádná z metod nefunguje, měl by poradce ukončit rozhovor a dát prostor klientovi na uklidnění nebo mu vysvětlit, že za takovýchto podmínek poradenský proces dále není možno udržovat, a odkázat ho na jiného poradce či organizaci. Pokud klient bude rozhodnut své chování změnit, měl by poradce s klientem najít důvod jeho agresivního jednání (Gabura, Pružinská, 1995).

2.5 PORADENSKÝ PROCES

2.5.1 PORADENSKÉ PŘÍSTUPY

V dnešní době je mnoho poradenských přístupů, ať jsou to přístupy zcela odlišné nebo i přístupy různě propojené a namíchané, toho se využívá v eklectickém poradenství. Po mnoha studiích se dokázalo, že k jednomu cíli může vést spousta cest. Není jasně daný přístup, který by byl ten nejlepší. Každému klientovi i poradci může vyhovovat jiný typ přístupu. Většinou poradce proces přizpůsobuje klientovi, vybírá přístup, který shledává nejúčinnějším pro práci s daným klientem (Gabura, Pružinská, 1995).

Dynamický přístup pracuje jak se současností, tak i s minulostí. Snaží se najít spojitost. Poradce by měl klientovi nastavit zrcadlo a ukázat mu, jak se doopravdy chová

například při samotném poradenském procesu, při tom by ale do poradenství neměl přenášet vlastní pocity a hodnoty (Gabura, Pružinská, 1995).

U behaviorálního přístupu poradce staví na tom, že chování člověka je důsledkem toho, co se za celý život naučil. Poradce se snaží klientovi vysvětlit, co dělá špatně, odnaučit ho to a naučit ho správnému jednání. Poradenský proces se zaměřuje na posilování klienta a nácviku nového správného chování (Gabura, Pružinská, 1995).

U experienciálního přístupu se poradce zaměřuje na osobní růst klienta. Podle tohoto přístupu problémy vznikají na základě nesouladu mezi vnitřním a vnějším světem člověka. Poradce se snaží klientovi pomoci uvědomit si své možnosti, které v životě má, a schopnosti, kterými může dosáhnout vyšších cílů (Gabura, Pružinská, 1995).

2.5.2 FÁZE PORADENSKÉHO PROCESU

Poradenský proces má mnoho způsobů dělení. Jednotlivá dělení ale nemusí vyhovovat některým druhům poradenství. Moussová dělí poradenský proces do pěti fází (Moussová, 2002).

1. Seznamovací fáze

- Při první návštěvě poradny, klient přijde s určitým problémem. Většina občanských poraden, mezi které se řadí i Poradna města Příbram, pracuje na principu anonymity. Klient tedy nemusí na prvním, ani na žádném z následujících setkání uvádět své osobní údaje, pokud sám nechce. Důležitým bodem první fáze je navození důvěry klienta vůči poradně (Moussová, 2002).

1. Diagnostická fáze

- Zde stojí v popředí vlastní důvod návštěvy klienta. Definuje se zde problém, poradce se snaží zjistit reálný stav věci a následuje interpretace skutečného stavu věci klientovi. Například klient navštíví poradnu v dluhové problematice. Přinese dopis od bankovního institutu, kde je k určitému dni napsaná dlužná částka, dále ještě uvede, že u jiné banky si také půjčil, ale zatím žádné vyrozumění o dlužné částce nedostal. Poradce buď jménem klienta do bankovních institutů

zavolá, nebo požádá klienta, aby tak učinil sám. Tím zjistí skutečnou dlužnou částku k dnešnímu dni a mohou situaci dále řešit (Mousová, 2002).

2. Fáze volby cíle a jiných řešení

- V této fázi poradce ve spolupráci s klientem hledá možná řešení problému, které by klientovi nejvíce vyhovovala. Na základě toho si stanoví cíl a mohou k tomu přidat i dílčí cíle, které budou vést k úplnému vyřešení dané situace. Dílčím cílem může být evidence klienta na úřadu práce a podobně (Mousová, 2002).

3. Fáze klientova rozhodnutí

- Ve třetí fázi byly klientovi nabídnuty možnosti řešení problému. Klient se sám musí rozhodnout, jak v dané situaci chce postupovat a co vše je ochoten pro vyřešení podstoupit, obětovat a vykonat. Poradce nesmí klienta nutit do žádného rozhodnutí, i když si myslí, že určitý postup je pro něho nejlepší (Mousová, 2002).

4. Fáze podpory klienta poradcem

- Poradce v poslední fázi pomáhá zvládat klientovi situaci pomocí cesty, kterou si sám klient vybral pro řešení jeho situace. Vyhodnocují se výsledky a tato závěrečná fáze by měla vyplynout k osamostatnění klienta (Mousová, 2002).

2.5.3 PORADENSKÝ ROZHOVOR

Podle Bobka a Penišky se poradenský rozhovor skládá ze zadání, podmětu, žádosti, zakázky, kontraktu a realizace. Do zadání se řadí požadavky okolí, které má na klienta. Podmět se dá definovat jako jakákoliv věc či situace, kterou chce klient změnit. Záležitost, o které se klient s poradcem domluví, že ji budou řešit na určitém setkání, je žádost. Klientovo vlastní rozhodnutí, na základě konzultace s poradcem, jakou metodou či cestou se chce ke stanovenému cíli dobrat, je kontrakt. Realizací nazýváme provedení dohodnutých postupů po tak dlouhou dobu, dokud není zakázka, kterou si klient uložil vyplněna (Bobek, Peniška, 2008).

Dalo by se říct, že od prvního kontaktu se odvíjí ráz celého poradenského procesu. Poradce by měl nejprve klienta přivítat v poradně. Poradce s klientem si mohou na uvítanou podat ruce. Velkou roli hraje prostředí, kde se poradenský rozhovor koná. Mělo by být čisté, světlé a celkově působit pozitivním dojmem, aby se klient dokázal uvolnit a nic ho nevyrušovalo.

Po krátké přivítací konverzaci by měl klient zahájit poradenský rozhovor sám. Poradce by ho měl nechat mluvit a dovolit mu vypovědět celý svůj příběh vlastními slovy a zbytečně ho nepřerušovat. Poradce by klienta měl nechat říci své typy na řešení daného problému.

Poradce dostane celkový pohled na problém z klientova úhlu, ale má také čas na změnu názoru o klientovi, který si na první pohled udělal. Pokud poradce souhlasí s klientovými názory a postupy, měl by mu to dát jasně najevo. Klientovi to nejen zvýší sebevědomí, ale bude si více jistý sám sebou při řešení obdobných problémů

Po vyslechnutí klienta je čas na otázky poradce. Poradce se ptá na věci, které mu nebyly jasné nebo nebyly dostatečně vysvětleny. Podle Matouška jsou nejlepší otázky povzbuzovací formy. Důležité je, aby poradce jevil zájem o odpovědi. Této fázi se říká navázání vztahu (Matoušek, 2003).

Základem dobrého výsledku terapeutického rozhovoru je aktivní naslouchání. Jeho hlavní složkou je opravdové vnímání klienta, projevování zájmu o jeho problém. Poradce by měl vědět, kdy je klienta vhodné přerušit, například pokud se opakuje nebo odbíhá od tématu. Také je žádoucí udržovat stálý oční kontakt a netěkat očima po místnosti. Pokud poradce s něčím souhlasí nebo mu to je jasné, měl by na důkaz toho lehce přikyvovat hlavou nebo pronést souhlasnou větu: „*Ano, tomu rozumím. Chápu vás. Ano, máte pravdu.*“ (Gabura, Pružinská, 1995).

Častou poruchou aktivního naslouchání je takzvané poloviční vnímání - lidově řečeno „*poslouchání na jedno ucho*“. Poradce přemýšlí nad něčím jiným a klienta poslouchá jen tak letmo, může se stát, že mu tak unikne důležitá informace (Gabura, Pružinská, 1995).

Aktivní naslouchání není jen věc poradce, je velice podstatné aby i klient aktivně poslouchal svého poradce, chápal, co mu chce říct, nebo se na případné nejasnosti zeptal. Klient si sám může potvrdit správnost svých rozhodnutí nebo získat další podstatné informace k problému, které mu pomohou udělat další krok k jeho řešení (Gabura, Pružinská, 1995).

Jedním z podstatných faktorů je přizpůsobení rozhovoru věku, vzdělání i úrovni klienta. Poradce by si měl uvědomit, že klient nemusí znát odborné termíny, které používá, a může mu to být trapné přiznat (Hendrichová, 2009).

Vedle aktivního naslouchání a průběžného shrnutí poradenského rozhovoru je velice důležitá metoda vyptávání. Hlavním bodem, do kterého touto metodou chce poradce dospět, je nalezení řešení klientovy situace. Poradce se vyptává z pravidla ze dvou důvodů kvůli získání podstatných informací nebo z důvodu převedení klienta z neefektivní komunikace na komunikaci efektivní (Matoušek, 2003).

Klient by se otázkami neměl přehltit, ale také není dobré pokládat příliš málo otázek, klient si pak připadá, že o něj poradce ztrácí zájem. Uzavřené otázky, na které se dá odpovědět pouze ano ne, nejsou moc vhodné. Stejně tak jako otázky tvrdě položené. Otázky by měly být pokládány takovým způsobem, aby se klient dostával stále blíže k jádru problému (Matoušek, 2003).

Nejhorší prohřešek, kterého se poradce může dopustit, je předčasná interpretace klientova problému. Když klient navštíví poradnu, je často tak nervózní a vystresovaný, že důležité aspekty svého rozhodnutí a jednání nedokáže vysvětlit ani sám sobě. To poslední, co by v takovéto situaci potřeboval, je slyšet to od poradce (Matoušek, 2003).

Poradce by měl před skončením každého poradenského rozhovoru učinit rekapitulaci toho, o čem byl daný rozhovor. Před začátkem dalšího poradenského rozhovoru by se mělo stručně shrnout, co se řešilo před tím, jaké kroky se rozhodl klient podstoupit a podobně (Gabura, Pružinská, 1995).

2.6 UKONČENÍ PORADENSKÉHO PROCESU

Ukončení poradenství bývá u dlouhodobějšího poradenského procesu obtížné. Klient se již musí spolehnout sám na sebe. Dobré je, pokud konec procesu není jasně

daný. Klient poradenství již potřebuje méně, a proto jsou také poradenské rozhovory v mnohem větších časových intervalech. Vztah mezi klientem a poradcem postupně vyšumí do ztracena (Dryden, 2006).

U jednorázového poradenství takový to problém z pravidla nenastává, klient si ani neuvědomuje, že ukončením konzultace vlastně končí i poradenský proces.

3 PRAKTICKÁ ČÁST

3.1 PŘEDSTAVENÍ PORADNY MĚSTA PŘÍBRAM

Poradna města Příbram byla zapsána do registru poskytovatelů sociálních služeb 1. června 2010 a to na základě schváleného konceptu prevence kriminality v Příbrami. Jak už jsem již zmiňovala v teoretické části mé práce, město Příbram stálo v té době v čele žebříčku nejnebezpečnějších míst v České republice. Zřizovatelem poradny je město Příbram.⁷

Poradna poskytuje své služby na základě čtyř základních principů - bezplatnosti, nestrannosti, nezávislosti a diskrétnosti. Od nového roku se poskytují rady v oblasti dluhů, sociálního poradenství a poradenství pro oběti trestných činů a domácího násilí.⁸

Poradenství v oblasti dluhů se poskytuje nejkratší dobu, ale sama ze své zkušenosti z praxe v Občanské poradně Plzeň musím říct, že dluhy trápí občany čím dál tím víc, a je velice dobře, že i v našem městě mají občané možnost bezplatného poradenství v této problematice.

Poradna je otevřena třikrát týdně a to v pondělí odpoledne, v úterý také odpoledne a ve středu přes celý den. Vždy jsou věnovány určité hodiny jen jedné oblasti poradenství. Klient se může dopředu objednat, což se nejvíce doporučuje při poradenství v oblasti dluhů, jelikož řešení této problematiky je velice časově náročné.

Poradnu klient může kontaktovat telefonicky, ale pouze v návštěvní hodiny, jinak telefon nefunguje. Dále také elektronickou poštou, adresa pro sociální poradenství, poradenství pro oběti trestných činů a oběti domácího násilí je stejná, pouze adresa pro poradenství v oblasti dluhů je rozdílná. Také je možné samozřejmě poradnu navštívit osobně nebo do poradny zaslat dopis. Je zde také varianta osobní návštěvy poradce u klienta doma a to v případě, že klient je méně či zcela nepohyblivý.⁹

⁷ Téma: Poradna města Příbram, Interview s JUDr. Milanem FÁROU, manažerem prevence kriminality, Příbram 10. 11. 2011

⁸ Téma: Poradna města Příbram, Interview s JUDr. Milanem FÁROU, manažerem prevence kriminality, Příbram 10. 11. 2011

⁹ Téma: Poradna města Příbram, Interview s JUDr. Milanem FÁROU, manažerem prevence kriminality, Příbram 10. 11. 2011

Poradna města Příbram oproti Občanské poradně Plzeň poskytuje jak informace a rady, tak také nabízí pomoc při vyplnění různých formulářů, sepsání žádostí dopisů či odvolání, když o to klienta požádá.¹⁰

Od 1. ledna 2012 má poradna celkem čtyři poradce, kteří jsou navzájem zastupitelní. Poradci jsou externí a to zejména z Probační a mediační služby pro město Příbram. Pracují zde na dohodu o provedení práce.¹¹

Supervize se v roce 2011 konala jednou do měsíce a to dvě hodiny. Od nového roku bude čtvrtletně a bude ji provádět externí supervizor. Supervize není povinná a provádí se většinou ve skupinách. Pokud si ale poradce vyžádá individuální supervizi, je mu samozřejmě vyhověno.¹²

3.2 VÝZKUMNÝ PROBLÉM

Téma, které jsem si zvolila pro svou bakalářskou práci, je Důvody návštěvy Poradny města Příbrami ženami. Jak již jsem v úvodu své práce psala, Příbram je mé rodné město, a proto se velice zajímám o vše, co se tu děje. Z novin jsem se před rokem dozvěděla o nově vzniklé poradně, což mě velice nadchlo. Pro město, které bylo velice sužované kriminalitou, to byl podle mého názoru velmi dobrý krok. Zejména se zajímám ve svém výzkumu o to, jaká skupina žen nejčastěji navštěvuje Poradnu města Příbram, z jakého důvodu a jaké jsou jejich prvotní motivy.

Sama jsem se nikdy ještě do situace, kdy jsem potřebovala odbornou radu, nedostala, a proto mě velice zajímá, z jakých důvodů ženy tuto službu využívají. Já i ostatní ženy na Příbramsku se můžeme do podobné situace dostat a bylo by dobré, kdyby existovaly i jiné organizace, které by v těch nejfrekventovanějších problémech kromě Poradny města Příbram mohly pomoci.

3.3 VÝZKUMNÝ VZOREK

Pro svůj výzkum jsem si zvolila ženy, které navštívily občanskou poradnu od 1. listopadu 2011 do 31. ledna 2012. Tyto ženy mohly navštívit poradnu z jakéhokoliv

¹⁰ Poradna města Příbram. *Oficiální stránky města Příbram* [online]. Příbram: Město Příbram, © 2012. Poslední změna 2. 1. 2012 [Cit. 01. 02. 2012]. Dostupné z: <http://www.pribram-city.cz/index.php?vid=1587>

¹¹ Téma: Poradna města Příbram, Interview s JUDr. Milanem FÁROU, manažerem prevence kriminality, Příbram 10. 11. 2011

¹² Téma: Poradna města Příbram, Interview s JUDr. Milanem FÁROU, manažerem prevence kriminality, Příbram 10. 11. 2011

důvodu. Na věku, místě bydliště, občanství, rodinném stavu, výši příjmu, počtu dětí, dosaženém vzdělání, počtu návštěv poradny ani na pracovní pozici nezáleželo. Jediným kritériem bylo, aby to byla žena a navštívila Poradnu města Příbram v daném časovém intervalu.

3.4 VÝZKUMNÁ METODA

Jako výzkumnou metodu jsem si vybrala dotazník, který patří do metod kvantitativního šetření. Tento dotazník jsem vložila do přílohy (viz. příloha A).

Dotazník je jednou z nejpoužívanějších výzkumných metod v pedagogice, v sociologii i v psychologii. Zodpovídá se písemnou formou. Na otázky v dotazníku se buď může odpovídat ano, ne, nevím nebo jsou respondentovi nabídnuty pod každou otázkou různé druhy odpovědí. Výhodou dotazníku je možnost oslovení širokého vzorku lidí a menší výdaje na jeho šíření. Mezi negativa řadíme omezený prostor pro odpověď respondenta, respondent si také může všimnout záměru, který tvůrce dotazníku měl a může ho to vést k odpovídání na otázky, tak jak si myslí, že to zadavatel chtěl (Pelikán, 2011).

Otázky by měly být kladeny srozumitelně, neměla by například jedna z odpovědí přímo dotazovaného odpuzovat a z otázky by neměl být viděn zřetelný záměr tvůrce dotazníku. Otázky dělíme do tří základních kategorií a to na otázky otevřené, uzavřené a polootevřené (Pelikán, 2011).

- Otevřené otázky
 - Tvůrce dotazníku poskytuje respondentovi možnost odpovědět na zadanou otázku bez omezení (Pelikán, 2011).
- Uzavřené otázky
 - Respondent si musí vybrat z nabízených odpovědí, které jsou uvedené pod otázkou. Nemá zde prostor pro vlastní vyjádření (Pelikán, 2011).
- Polootevřené otázky

- Jsou kombinací otázek otevřených a uzavřených. Respondentovi jsou nabídnuty různé odpovědi, buď má možnost svoji odpověď vysvětlit, nebo dostane například v posledním bodě prostor pro napsání vlastní varianty odpovědi (Pelikán, 2011).

Ve svém dotazníku jsem nejprve napsala průvodní dopis pro respondenta. Zde jsem uvedla, kdo jsem, co studuji, na co potřebuji data z tohoto dotazníku, proč bych byla velice ráda, kdyby mi dotazník respondent vyplnil, jak časově náročné je zhruba vyplnění tohoto dotazníku na jakou adresu se mohou obrátit, pokud by respondenta výsledky dotazníku zajímaly. Samozřejmě jsem také budoucím respondentům zaručila anonymitu.

Dotazník tvoří dohromady deset otázek. Tento počet se mi zdál optimální. Devět z deseti otázek bylo uzavřených a odpovědi měly od dvou do devíti možností. Jedna otázka z deseti byla polootevřená, kde jsem využila v poslední možnosti, aby respondent odpověděl, kde se dozvěděl o Poradně města Příbram, pokud si žádnou z předcházejících možností nevybral.

Na konci dotazníku, jsem poděkovala respondentovi za jeho čas, který vyplnění věnoval.

3.5 HYPOTÉZY

„Hypotéza není ničím jiným než podmíněným výrokem o vztazích mezi dvěma nebo více proměnnými. Na rozdíl od problému, který je formulován v podobě otázky explicitně, nebo implicitně vyjádřené, hypotéza je vždy tvrzením, byť i podmíněně formulovaným“ (Pelikán, 2011, s. 44).

Hypotéza by měla být napsaná jasně, výstižně a krátce a na začátku výzkumu. Hypotéza je ověřitelná danými výzkumnými metodami. Výhody napsání hypotéz tkví v tom, že badatel si v hlavě zkonkretizuje výzkumné pole. Mohou také ukazovat směry výzkumu (Pelikán, 2011).

Sama jsem na začátku výzkumu stanovila tyto hypotézy:

- **H1** Ženy navštěvují poradnu zejména z důvodu domácího násilí.
- **H2** Pokud mají dobrou zkušenost s radou, obrací se na poradnu pravidelně i s jinými problémy.

- **H3** Ženy navštěvující poradny jsou na mateřské dovolené/pobírají rodičovský příspěvek, jsou nezaměstnané, pobírají podporu nebo životní/existenční minimum, mají příjem menší než 10 000 nebo pobírají důchod (invalidní, starobní).
- **H4** Nejvíce navštěvují poradnu ženy vdané, protože jim vyhovuje anonymita (mají například strach z reakce manžela, jsou na něm závislé, bojí se, že rozvrátí rodinu a podobně).
- **H5** Poradnu častěji navštěvují ženy s jedním nebo více dětmi, protože mají strach více o děti než o sebe.
- **H6** Poradnu vyhledávají více ženy, které samy pochází z neúplné rodiny.
- **H7** Poradnu navštěvují více ženy v produktivním věku, které si poradnu vyhledaly na internetu.

3.6 HODNOCENÍ DAT

Za období od 1. listopadu 2011 do 31. ledna 2012 vyplnilo můj dotazník 22 respondentek. Čekala jsem 40 vyplněných dotazníků, ale tento nižší počet přisuzuji svátečnímu období, v době mého výzkumu.

Ženy v tento sváteční čas mají více práce v domácnosti jako je pečení, vaření a úklid a také chtějí co nejvíce zpříjemnit toto období svým blízkým, ať už jsou to děti či jiní příbuzní a známí. Nezbyvá jim tedy mnoho času na řešení jejich náročné životní situace.

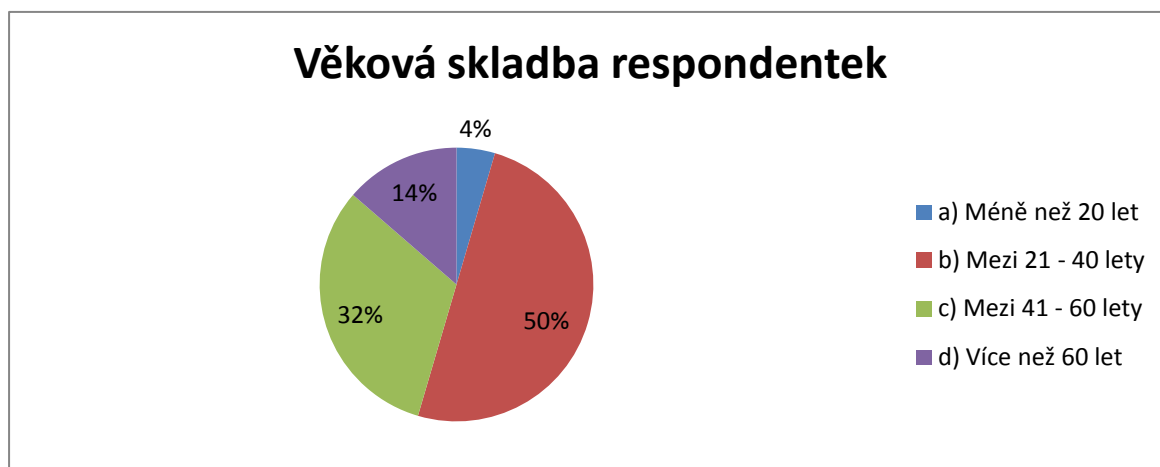
1. otázka: „Kolik Vám je let?“

Tabulka č. 2: Věkové rozložení respondentek

Odpověď	Počet respondentek
a) Méně než 20 let	1
b) Mezi 21 – 40 lety	11
c) Mezi 41 – 60 lety	7
d) Více než 60 let	3

Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Obrázek č. 1: Graf věkové skladby respondentek



Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Odpovědi jsem rozdělila do čtyř možností. První možnost měla zahrnovat většinou studentky nebo ženy, které teprve práci začínají hledat. Druhá možnost v sobě skýtá ženy, které dokončují studium a hledají práci, již pracují nebo zakládají rodinu či se vrací do práce po rodičovské dovolené. Ve třetí možnosti můžeme nalézt ženy, které již dlouhodobě pracují. Čtvrtá skupina je věnována ženám, které pomalu odcházejí do důchodu či už v důchodu jsou.

Nejvíce žen, které navštívily Poradnu města Příbram v době od 1. listopadu do 31. ledna, se nacházelo mezi 21 až 41 lety. Poměrně podobný počet respondentek byl i ve věkovém rozpětí mezi 41 až 60 lety. Poradnu tedy navštěvují nejvíce ženy v produktivním věku.

Podle mého názoru je to z důvodu, že tyto ženy mohou mít obtíže v celé škále odvětví, ve kterých poskytuje poradna rady. Ženy pod věkovou hranicí 21 let mohou poradnu navštěvovat méně často z důvodu, že se teprve začínají uplatňovat na trhu práce, pozvolna se osamostatňují a hledají si vlastní bydlení a ze začátku hledají pomoc u rodičů. U žen nad 60 let bych viděla důvody zejména v malé propagaci poradny, ženy v tomto věku již v menším množství používají internet.

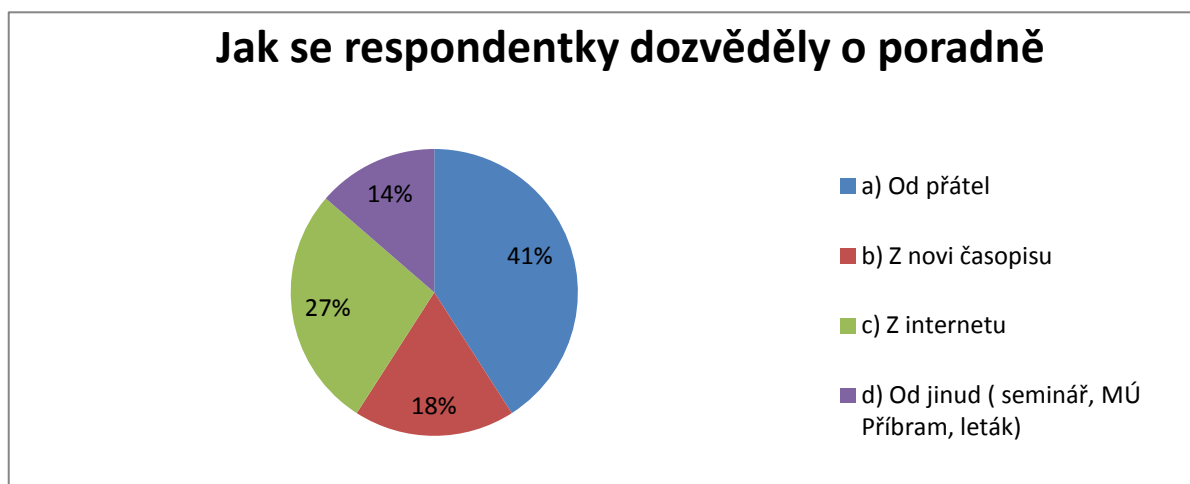
2. otázka: „*Jak jste se o poradně dozvěděla?*“

Tabulka č. 3: Jak se respondentky dozvěděly o poradně

Odpověď	Počet respondentek
a) Od přátel	9
b) Z novin/časopisu	4
c) Z internetu	6
d) Od jinud (vypište prosím)	3

Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Obrázek č. 2: Graf jak se respondentky dozvěděly o poradně



Zdroj: vlastní zpracování, 2012

První tři možnosti jsou konkrétní příklady, jak se ženy mohly o poradně dozvědět. V poslední možnosti respondentka může sama vypsát, jak se o poradně dozvěděla. Tuto možnost zvolily pouze tři ženy. Jejich odpovědi byly Městský úřad Příbram, seminář, leták. Překvapilo mě, že více žen nevedlo městský úřad, protože by úřad měl s podobnými institucemi ve spolupráci. Čtyřicet jedna procent žen uvedlo, že se o poradně dozvěděly od přátel.

Čekala jsem, že prvenství bude mít internet. V dnešní době je nejvyužívanější médium. Je ale vidět, že ženy raději poslechnou radu od svých přátel, kteří mohli poradnu navštívit dříve a mít s ní dobré zkušenosti.

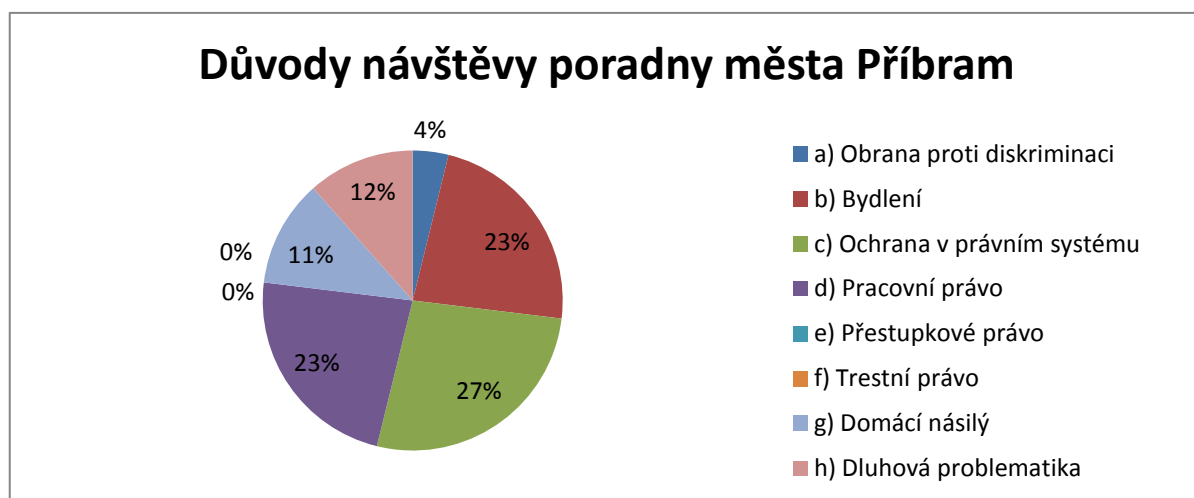
3. Otázka: „Z jakého důvodu jste navštívily tuto poradnu?“

Tabulka č. 4: Důvody návštěvy Poradny města Příbram ženami

Odpověď	Počet respondentek
a) Ochrana proti diskriminaci	1
b) Bydlení	6
c) ochrana v právním systému	7
d) pracovní právo	6
e) přestupkové právo	0
f) trestní právo	0
g) domácí násilí	3
h) dluhová problematika	3

Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Obrázek č. 3: Graf důvodů návštěvy Poradny města Příbram



Zdroj: vlastní zpracování, 2012

I když v otázce nebylo uvedeno, že respondentka může označit více odpovědí, stalo se tak. Odpovědi jsem, ale nevyškrtávala a uvedla jsem je do tabulky všechny. Nejvíce žen uvedlo možnost ochrany v právním systému. Velice mě to překvapilo, myslela jsem si, že nejčastěji zaškrtnutá bude dluhová problematika nebo domácí násilí. Můžu si to vysvětlit například tím, že ochrana v právním systému je velice široký pojem, a jelikož nebyla dána možnost více odpovědí, ženy zvolily všeobecnější možnost a to tedy ochranu v právním systému. Dluhová problematika ale nemusí být takovým problémem na

Příbramsku, jak jsem očekávala. Také to může být tím, že tento problém trápí více muže než ženy. Bylo by zajímavé udělat také výzkum u mužů a srovnat ho s tímto šetřením.

Na druhém místě se objevily zároveň pracovní právo a bydlení. Jelikož na dotazník odpovědělo nejvíce žen v produktivním věku, tak problematika pracovního práva je aktuální. V době zvyšování nájmu a prodávání městských bytů do soukromého vlastnictví mě nepřekvapuje ani problematika bydlení.

4. Otázka: „Už jste zde někdy byla?“

Tabulka č. 5: Kolikrát respondentky navštívily poradnu

Odpověď	Počet respondentek
a) Ano, jednou	6
b) Ano, vícekrát	1
c) Ne	15

Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Pokud si ženy zvolily odpověď a) nebo c) měly přeskočit následující otázku. Některé ji ale vyplnily. Tolerovala jsem to u odpovědi a), ale u odpovědi c) se mi to zdálo jako nesmysl, a proto jsem odpověď vyškrtla.

Udivilo mě, že nejvíce žen odpovědělo, že jsou tu poprvé, jediné vysvětlení co mě napadá, je že poradna existuje velice krátce a má otevřeno jen některé dny, a proto si nebyla schopná ještě vybudovat stálou klientelu. Může to být také tím, že klientky, pokud potřebují s něčím pomoci, po první konzultaci poradce po domluvě kontaktují na e-mail, aby nemusely docházet přímo do poradny.

5. Otázka: „V jaké věci?“

I když respondentky měly možnost zodpovědět tuto otázku jen v případě, že v předcházející zvolily odpověď b), stalo se, že tuto otázku vyplnily, aniž by tak učinily. Jak už jsem se zmínila dříve, tolerovala jsem to pouze, pokud to bylo v souvislosti s odpovědí a) v minulé otázce.

Tabulka č. 6: V jaké věci znovu navštívily klientky poradnu

Odpověď	Počet respondentek
a) Vždy ve stejné jako dnes	1
b) Mám zde dobré zkušenosti, chodím sem i v různých záležitostech	5
c) Přišla jsem po delší době teprve v druhé záležitosti	2

Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Ta klientka, která v přecházející otázce odpověděla, jako jediná za b) Ano, vícekrát, v této otázce odpověděla také b).

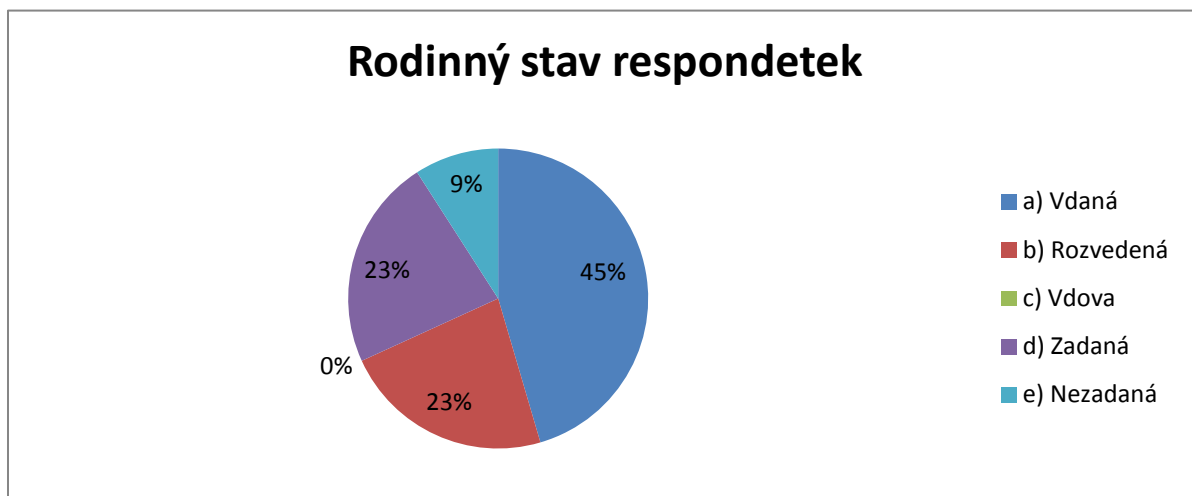
6. Otázka: „*Jaký je Váš rodinný stav?*“

Tabulka č. 7: Rodinný stav respondentek

Odpověď	Počet respondentek
a) Vdaná	10
b) Rozvedená	5
c) Vdova	0
d) Zadaná	5
e) Nežadaná	2

Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Obrázek č. 4: Graf rodinného stavu respondentek



Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Většina klientek Poradny města Příbram jsou vdané či zadané. Podle mého názoru je to hlavně proto, pokud jsou na problém dva lidé, dodá to sílu řešit krizovou situaci. Další důvod může být, že pár se může dostat do větší škály problémů než jedinec, příklad může být rozvod, péče o děti, domácí násilí a podobně.

Překvapilo mě, že pouze jedna z respondentek byla vdova. Když jsem byla na praxi v Občanské Poradně Plzeň, často se vyskytovaly případy sporu o dědictví nebo problémy spjaté s věcným břemena jednoho z rodičů na nemovitosti po smrti manžela, pokud byla nemovitost převedena na děti.

7. „Otázka: „Jaký máte příjem?“

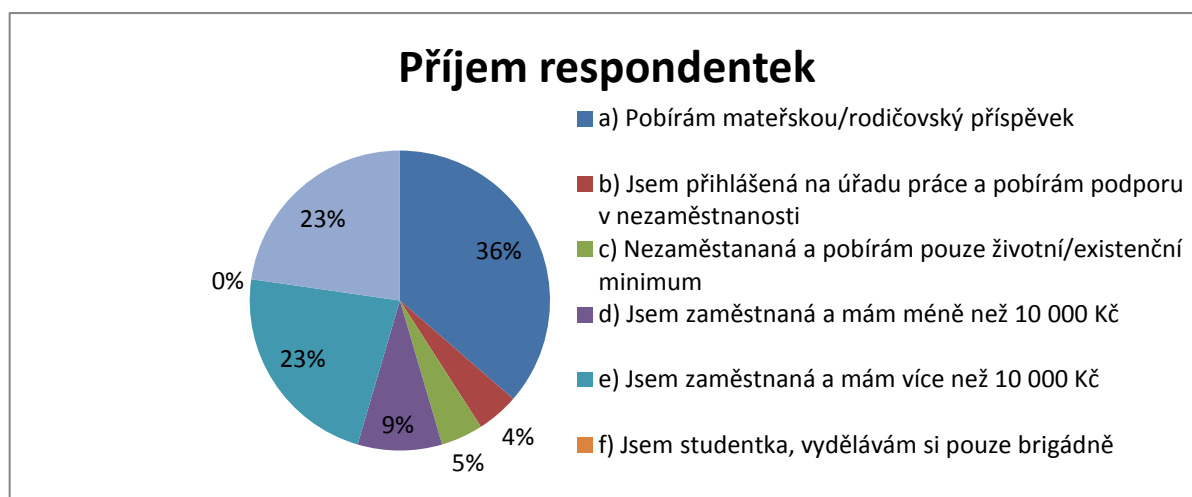
Tabulka č. 8: Příjem respondentek

Odpověď	Počet respondentek
a) Pobírám mateřskou/rodičovský příspěvek	8
b) Jsem přihlášena na úřadu práce a pobírám podporu v nezaměstnanosti	1
c) Nezaměstnaná, pobírám životní/existenční minimum	1

d) Jsem zaměstnaná a mám méně než 10 000 Kč	2
e) Jsem zaměstnaná a mám více než 10 000 Kč	5
f) Jsem studentka, vydělávám si pouze brigádně	0
g) Pobírám důchod (invalidní/starobní)	5

Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Obrázek č. 5: Graf příjmu respondentek



Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Nejvíce respondentek pobírá mateřskou nebo rodičovský příspěvek. Tento údaj mě nepřekvapuje, ženám, kterým se narodí dítě, se obrátí celý svět. Myslím si, že s příchodem potomka u většiny žen přichází také odpovědnost. Ženy dospějí a uvědomují si, že přebírají odpovědnost nejenom za sebe, ale i za dítě.

Podle mě to je jeden z hlavních impulzů k tomu vyhledat pomoc a řešit svoji tíživou životní situaci. Dalším důvodem může být také nepříznivá finanční situace. Ženy, které před porodem byly zvyklé na větší příjem, ze kterého většinou žily jen sebe, se mohou špatně vyrovnat se situací, že teď z o mnoho menšího příjmu musí uživit i dítě. Mohou se dostat do dluhové pasti.

8. Otázka: „ Máte děti?“

Tabulka č. 9: Počet respondentek, které má a nemá děti

Odpověď	Počet respondentek
a) Ano	17
b) Ne	5

Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Z tabulky č. 8 je patrné, že výrazně převažují ženy, které děti mají. Jak již jsem uváděla u předchozí otázky, myslím si, že je to dáno tím, že s příchodem potomka člověk dospěje a ve většině případů se stává zodpovědným. Nechce, aby děti trpěly za jeho chyby.

9. Otázka: „Vyrůstala jste?“

Tabulka č. 10: Rodina respondentek

Odpověď	Počet respondentek
a) V úplné rodině (matka + otec, nemuseli být oddáni)	16
b) V neúplné (absence jednoho z rodičů ve společné domácnosti)	6

Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Z tabulky č. 9 vyplývá, že většina respondentek vyrůstala v úplné rodině bez absence jednoho z rodičů. Tato skutečnost mě velice překvapila, myslela jsem si, že člověk, který vyrůstal v úplné rodině, se bude dříve obracet na své rodiče než na organizaci.

Samozřejmě, že úplná rodina se nerovná rodině fungující. Ale čekala jsem, že spíše budou dané hodnoty obráceně. Jedním z důvodů, proč tomu tak je, může být, že se žena stydí před svými rodiči, kteří spolu překonali už nějaké problémy, přiznat, že se chce například rozvést.

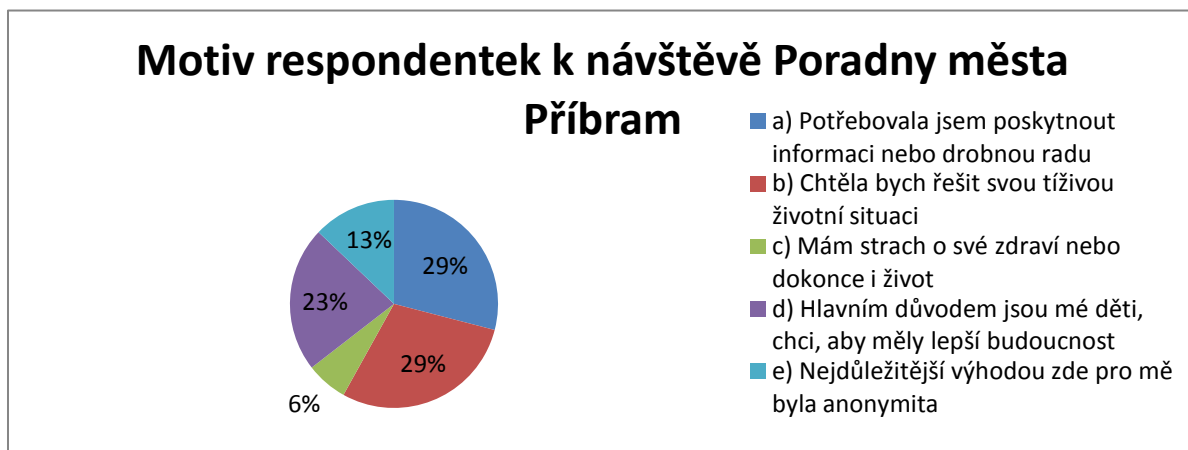
10. Otázka: „Jaký byl Váš prvotní motiv navštívit tuto poradnu?“

Tabulka č. 11: Motiv respondentek k návštěvě Poradny města Příbram

Odpověď	Počet respondentek
a) Potřebovala jsem poskytnout informaci nebo drobnou radu	9
b) Chtěla bych řešit svou tíživou životní situaci	9
c) Mám strach o své zdraví nebo dokonce život	2
d) Hlavním důvodem jsou mé děti, chci, aby měly lepší budoucnost	7
e) Nejdůležitější výhodou zde pro mě byla anonymita	4

Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Obrázek č. 6: Graf motivů respondentek k návštěvě Poradny města Příbram



Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Ženy v této otázce mohly vybírat i více odpovědí. Bylo mi jasné, že některé ženy dovedlo do poradny více motivů.

Mezi dva nejčastěji uváděné patří, že respondentka potřebovala získat pouze drobnou radu, což by mohlo být také vysvětlení toho, proč klientky v otázce číslo jedna nejčastěji uvedly, že jsou v poradně poprvé. Druhou nejčastější odpovědí bylo, že by klientka sama chtěla řešit svou tíživou situaci. Je dobré, pokud máme oporu, ale musí se

pro takový krok rozhodnout člověk sám, jinak to může vést k předčasnému ukončení poradenského procesu s důvody, že si klient myslí, že se v žádné tíživé situaci nenachází.

Třetím nejfrekventovanějším důvodem jsou děti, o kterých jsem se zmiňovala už v otázce sedm a osm.

3.7 HODNOCENÍ HYPOTÉZ

- **H1** Ženy navštěvují poradnu zejména z důvodu domácího násilí.

Podle obrázku č. 3: Graf důvodů návštěv Poradny města Příbram se má hypotéza nepotvrdila. Nejvíce žen v mém šetření navštěvuje poradnu z důvodu problematiky ochrany v právním systému a to celých 23 %. Na druhém místě v návštěvnosti se umístila jak problematika bydlení, tak pracovního práva. S 12 % na třetím místě bylo dluhové poradenství a až na čtvrtém místě s 11 % bylo domácí násilí.

Důvodem může být, že domácí násilí je v naší společnosti ještě stále tabu a ženy se za tento problém mohou stydět a připisují vinu sobě. Také to může být zapříčiněno tím, že se ženy raději obrátí s touto problematikou na rodinu. Všechny ženy, které odpověděly, že se na Poradnu města Příbram obrátily s tímto problémem, zároveň uvedly, že mají děti.

- **H2** Pokud mají dobrou zkušenost s radou, obrací se na poradnu pravidelně i s jinými problémy.

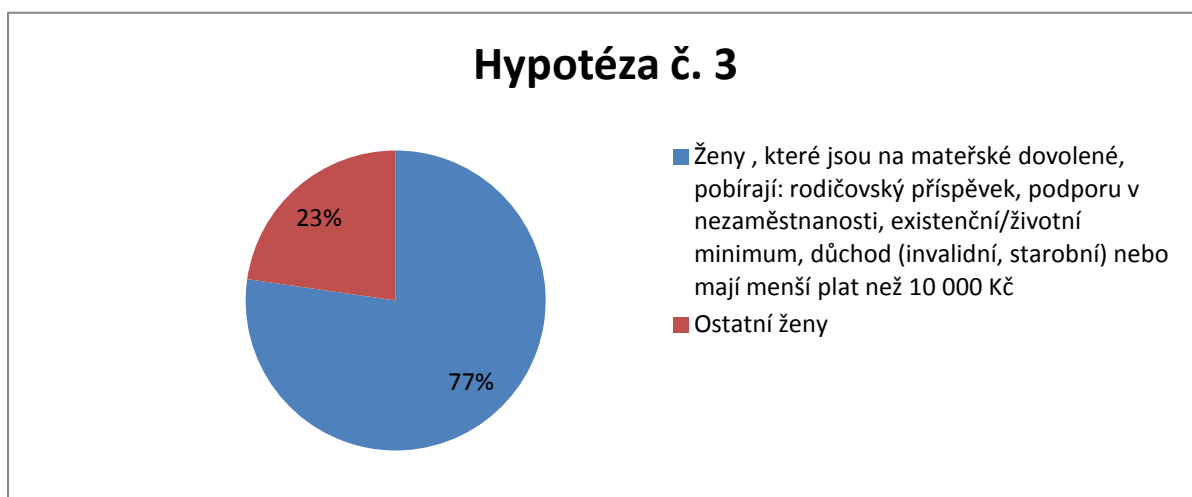
Všechny respondentky, které uvedly, že poradnu navštívily již vícekrát nebo jednou (tuto odpověď jsem také přijala, jako možnou pro zodpovězení další otázky), v následující otázce zvolily možnost, že v Poradně města Příbram mají dobré zkušenosti, a proto se znova rozhodly ji vyhledat.

Má hypotéza se z části potvrdila. Klientky navštívily poradnu znovu na základě dobré zkušenosti, ale nedá se říct, že by tyto návštěvy byly pravidelné. Bylo by dobré udělat podobný výzkum další rok, kde bych měla možnost porovnat, jestli klientky, které zde byly podruhé na základě dobré zkušenosti, navštívily poradnu opět, ale v jiné záležitosti.

Vysvětluji si to tím, že poradna funguje velmi krátkou dobu a řešení určitého problému bývá časově náročné. Respondentky za tuto dobu stihly vyřešit jeden problém, a proto se na poradnu obracejí teprve s druhou záležitostí.

- **H3** Ženy navštěvující poradny jsou na mateřské dovolené/pobírají rodičovský příspěvek, jsou nezaměstnané, pobírají podporu nebo životní/existenční minimum, mají příjem menší než 10 000 nebo pobírají důchod (invalidní, starobní).

Obrázek č. 7: Graf hypotézy číslo 3



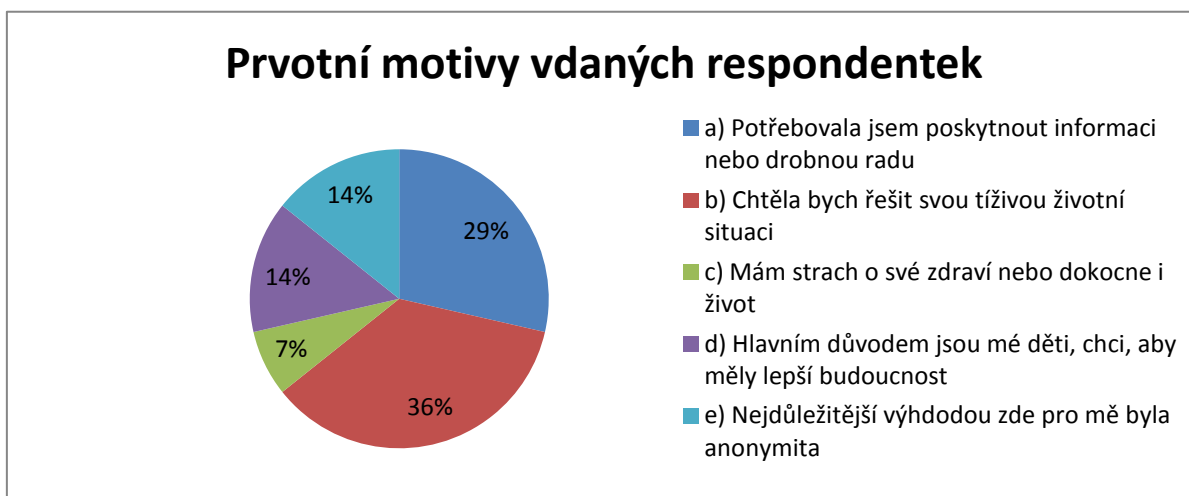
Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Z grafu je patrné, že se má hypotéza potvrdila. Podle mého názoru, ženy, které mají větší příjem, se raději obrátí na soukromý sektor. Jsou pracovně vytíženy a chtějí, aby problém za ně někdo vyřešil a ony tomu věnovaly co nejméně energie a jsou ochotny za to také zaplatit nemalé peníze.

- **H4** Nejvíce navštěvují poradnu ženy vdané, protože jim vyhovuje anonymita (mají například strach z reakce manžela, jsou na něm závislé, bojí se, že rozvrátí rodinu a podobně).

Podle obrázku č. 4: Graf rodinného stavu respondentek se opravdu potvrdilo, že největší podíl na návštěvnosti Poradny města Příbram mají ženy vdané a to celých 43 %.

Obrázek č. 8: Graf prvotních motivů vdaných respondentek



Zdroj: vlastní zpracování, 2012

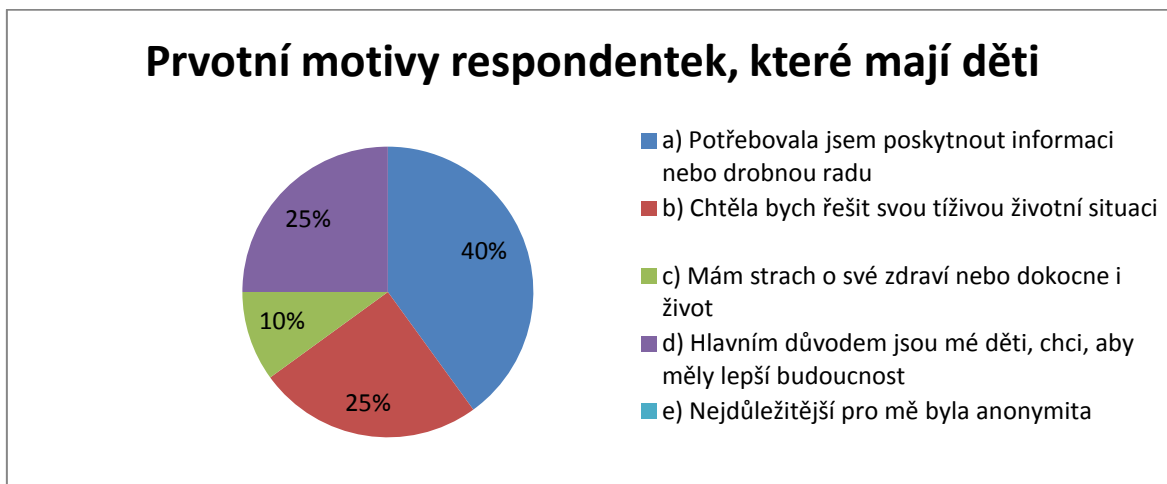
Z obrázku č. 8: Graf prvotních motivů respondentek můžeme ale vyčíst, že druhá část mé hypotézy se nepotvrdila.

Vdané ženy vyhledávaly poradnu zejména z důvodu, že chtěly řešit svou tíživou životní situaci a to v 36 %. Dále z důvodu potřeby obdržet drobnou informaci či radu v 29 %. Anonymitu hledalo pouze 14 % z dotázaných žen.

Jelikož se mi nepotvrdila hypotéza, že ženy vyhledávají poradnu hlavně z důvodu domácího násilí, chápu, že anonymita v jiných oblastech pro ně není zcela to nejdůležitější.

- **H5** Poradnu častěji navštěvují ženy s jedním nebo více dětmi, protože mají strach více o děti než o sebe.

Obrázek č. 9: Graf prvotních motivů respondentek, které mají děti



Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Opravdu poradnu navštěvují více ženy s dětmi, z 22 respondentek jich má děti 17. Podle obrázku č. 9: Graf prvotních motivů respondentek, které mají děti, patří mezi prvotní motiv nejčastěji potřeba poskytnutí drobné rady či informace a to v 40 %. To znamená, že se má hypotéza potvrdila jen z poloviny.

Děti byly na druhém místě zároveň s potřebou řešit těžkou životní situaci. Myslím si, že to může být způsobeno tím, že si ženy ani neuvědomují, že za jejich rozhodnutím stojí mateřský pud. Přece jenom již něco vypovídá to, že ženy, které nejvíce navštěvují Poradnu města Příbram, jsou matkami.

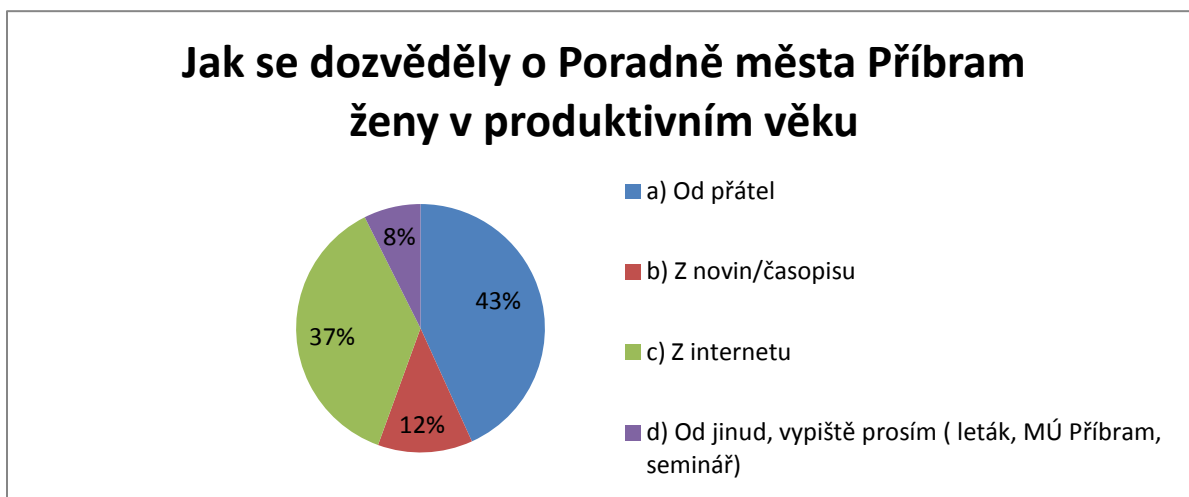
- **H6** Poradnu vyhledávají více ženy, které samy pochází z neúplně rodiny.

Podle tabulky č. 9: Rodiny respondentek tato hypotéza byla mylná. Šestnáct z dvaceti dvou žen uvedlo, že vyrůstala v úplné rodině, jen šest z dvaceti dvou žen zvolilo druhou možnost, a to že vyrůstaly v neúplné rodině.

Tyto odpovědi mě velice zaskočily, čekala jsem, že více hlasů bude mít druhá možnost tedy vyrůstání v neúplné rodině. Svou hypotézu jsem zakládala na tom, že pokud ženy vyrůstají v neúplné rodině, nemají předlohu u rodičů, jak řešit obtížné životní situace například v partnerství než naopak ženy z neúplných rodin. Zajímalo by mě, jestli by u většího vzorku byla stále takto velká odchylka.

- **H7** Poradnu navštěvují více, ženy v produktivním věku, které si poradnu vyhledaly na internetu.

Obrázek č. 10: Graf jak se dozvěděly o Poradně města Příbram ženy v produktivním věku



Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Do produktivního věku zahrnují ženy, které na první otázku odpověděly buď za b) Mezi 21 – 40 lety nebo za c) Mezi 41 – 60 lety. Žen v tomto věku bylo dohromady osmnáct. Má hypotéza se opět ukázala pravdivá jen z jedné poloviny. Ženy v produktivním věku navštěvují Poradnu města Příbram nejvíce, ale o jejím chodu se nejčastěji dozvěděly od přátel a to ze 43 %.

Internet byl až na druhém místě s 37 %. Podle mého názoru je to zapříčiněno tím, že ženy jsou více sdílné, mají z pravidla potřebu problém nejprve probrat s jimi blízkými lidmi. Chtějí nejprve zjistit názor někoho jiného popřípadě slyšet různé reference, než se rozhodnou učinit daný krok. Sama za sebe musím říct, že než se sama pro něco důležitého rozhodnu, například změnu tarifu u mobilního operátora, proberu to se svou rodinou či přáteli. Pokud mají z dřívějšíka s něčím dobré zkušenosti, tak si ráda nechám poradit a podle toho se také rozhodnu.

4 ZÁVĚR

Cílem teoretické části mé bakalářské práce bylo obeznámit čtenáře s poradenstvím zejména sociálním a občanským. Dále jsem popsala koncept poradenského procesu od počátku až do jeho ukončení a rozebrala jsem jeho činitele. Při psaní této části jsem čerpala především z odborné literatury

Tato část by mohla sloužit ve velké míře pro studenty, kteří by se jednou chtěli poradcem sami stát. Dočtou se zde základy o poradenství a v kapitole Poradce mohou zjistit, jestli splňují obecné požadavky na dobrého a prospěšného poradce.

V praktické části své bakalářské práce jsem si za cíl stanovila potvrdit či vyvrátit mé hypotézy a zjistit, jaká skupina žen nejčastěji poradnu navštěvuje, jaké jsou její prvotní motivy a důvody návštěvy Občanské poradny Příbram a to na základě dotazníku.

Poradnu města Příbram navštěvují nejvíce vdané ženy v produktivním věku, které se o poradně dozvěděly nejčastěji od přátel či z internetu. Jsou buď na mateřské dovolené nebo pobírají rodičovský příspěvek. Prvotním motivem k vyhledání Poradny města Příbram jsou buď potřeby poskytnutí drobné rady či informace nebo řešení tíživé životní situace. Nejfrekventovanějšími důvody návštěvy jsou jak problematika bydlení, tak problematika ochrany v právním systému. Většina dotázaných žen byla v poradně poprvé. Ty, které už zde byly podruhé nebo vícrát, uvedly, že poradnu opět navštívily na základě dobré zkušenosti z minula.

Většina mých hypotéz se mi potvrdila jen z půlky či vůbec. Ženy nenavštěvují poradnu zejména z důvodu domácího násilí, jak jsem se domnívala, ale spíše z důvodu problematiky bydlení či ochrany v právním systému. Jsou to skutečně ženy v produktivním věku, ale nejčastěji uvedly, že se o poradně dozvěděly od přátel a až na druhém místě žebříčku četnosti odpovědí se vyskytl internet. Respondentky vyhledaly opravdu poradnu znovu a to na základě minulé dobré zkušenosti, ale tyto návštěvy se nedají považovat za pravidelné. Poradnu v největším počtu vyhledávají ženy vdané s dětmi, ale není nejčastěji uváděným prvotním motivem strach o děti či zaručení anonymního poradenství, ale spíše potřeba poskytnout pouze informaci nebo drobnou radu.

Tyto zjištěné informace by do budoucna mohly posloužit k propagaci a zvýšení efektivnosti poradny. Již jsem domluvená s JUDr. Milanem Fárou, manažerem pro prevenci kriminality a ředitelem Poradny města Příbram, že mu svou bakalářskou práci poskytnu k těmto účelům. Další využití mé práce vidím v tom, že město Příbram by na základě těchto dat mohlo dát podnět ke vzniku neziskových organizací, které by se zabývaly nejfrekventovanějšími problémy.

Bylo by jistě zajímavé, buď takovýto výzkum opakovat za pár let, nebo se v dalším výzkumu zaměřit na důvody návštěvy Poradny města Příbram muži a tyto výsledky pak následně porovnat s výsledky z tohoto již uskutečněného výzkumu.

5 SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK

5.1 OBRÁZKY

Obrázek č. 1: Graf věkové skladby respondentek	26
Obrázek č. 2: Graf jak se respondentky dozvěděly o poradně	27
Obrázek č. 3: Graf důvodů návštěvy Poradny města Příbram.....	28
Obrázek č. 4: Graf rodinného stavu respondentek	31
Obrázek č. 5: Graf příjmu respondentek	32
Obrázek č. 6: Graf motivů respondentek k návštěvě Poradny města Příbram	34
Obrázek č. 7: Graf hypotézy číslo 3	36
Obrázek č. 8: Graf prvotních motivů vdaných respondentek	37
Obrázek č. 9: Graf prvotních motivů respondentek, které mají děti	38
Obrázek č. 10: Graf jak se dozvěděly o Poradně města Příbram ženy v produktivním věku	39

5.2 TABULKY

Tabulka č. 1: Počty klientů poradny 2011	4
Tabulka č. 2: Věkové rozložení respondentek	25
Tabulka č. 3: Jak se respondentky dozvěděly o poradně.....	27
Tabulka č. 4: Důvody návštěvy Poradny města Příbram ženami	28
Tabulka č. 5: Kolikrát respondentky navštívily poradnu	29
Tabulka č. 6: V jaké věci znovu navštívily klientky poradnu	30
Tabulka č. 7: Rodinný stav respondentek.....	30
Tabulka č. 8: Příjem respondentek	31
Tabulka č. 9: Počet respondentek, které má a nemá děti.....	33
Tabulka č. 10: Rodina respondentek	33
Tabulka č. 11: Motiv respondentek k návštěvě Poradny města Příbram.....	34

6 SEZNAM LITERATURY

6.1 INTERWIEV

1. Téma: Poradna města Příbram, Interview s JUDr. Milanem FÁROU, manažerem prevence kriminality, Příbram 10. 11. 2011.

6.2 LITERATURA

1. BOBEK, Milan a PENIŠKA, Petr. *Práce s lidmi*. 1. vydání. Brno: NC Publishnig, a. s., 2008. 208s. ISBN 978-80-903858-2-5.
2. DRYDEN, Windy. *Stručný přehled poradenství*. Praha: Portál, s. r. o., 2008. 117 s. ISBN 978-80-7367-371-0.
3. GÁBURA, Jan a PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. Vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147 s. Studijní texty, 9 svazek. ISBN 80-85850-10-9.
4. HADJ-MOUSSOVÁ, Z. *Úvod do speciálního poradenství*. Liberec: TU, 2002.
5. HAWKINS, Peter a SHOHET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vydání. Z anglického originálu přeložila Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál, s. r. o, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.
6. HENDRICOVÁ, Monika. *Výchovné poradenství*. Praha: Wolters Kluwer ČR, a. s., 2009. 250 s. ISBN 978-80-7357-498-5.
7. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s. r. o., 1997. 147 s. ISBN 80-7178-429-X.
8. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, s. r. o., 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
9. MICHALÍK, Jan. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Pardubice: Silueta, s. r. o., 2008. 144 s. ISBN 978-80-903658-2-7.
10. NOVOSAD, Libor. *Základy speciálního poradenství*. 1. vydání. Praha: Portál, s. r. o., 2000. 159 s. ISBN 80-7178-197-5.

11. NOVOSAD, Libor. *Základy speciálního poradenství*. 2. vydání. Praha: Portál, s. r. o., 2009. 269 s. ISBN 978-80-7367-509-7.
12. PELIKÁN, Jiří. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. 2. vydání. Praha: Karolinum, 2011. 270 s. ISBN 978-80-246-1916-3.
13. RICHTEROVÁ, Michaela. *Občanské poradenství*. Praha: Sociopress, 2002. 55 s. ISBN 80-86484-02-5.

6.3 INTERNETOVÉ ZDROJE

1. *Asociace občanských poraden* [online]. Asociace občanských poraden, © 2010. [Cit. 01. 02. 2012]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>
2. *Koncepce prevence kriminality města na léta 2009 až 2011. Oficiální stránky města Příbram* [online]. Příbram: Město Příbram, © 2012. Poslední změna 15. 2. 2011 [Cit. 01. 02. 2012]. Dostupné z: <http://pribram-city.cz/document.php?obrid=8041>
3. *Občanská poradna Plzeň, o. s.* [online]. Plzeň: Občanská poradna Plzeň, 2011 © [cit. 27. 10. 2012]. Dostupné z: <http://www.opplzen.cz/>
4. *Poradna města Příbram. Oficiální stránky města Příbram* [online]. Příbram: Město Příbram, © 2012. Poslední změna 2. 1. 2012 [Cit. 01. 02. 2012]. Dostupné z: <http://www.pribram-city.cz/index.php?vid=1587>

6.4 LEGISLATIVA

1. Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách. Schválený 6. dubna 2006 a platný od 1. ledna 2007.

7 RESUMÉ

7.1 V ČESKÉM JAZYCE

Název mé bakalářské práce je: „*Důvody využívání Poradny města Příbram ženami.*“ Jelikož z Příbrami pocházím, velice se zajímám o dění v našem městě.

Příbram byla v roce 2008 na prvním místě v žebříčku kriminality v České republice, na základě toho byl dán podnět ke vzniku občanské poradny v Příbrami.

Poradna byla otevřena 14. června 2010. Práce odborného sociální poradce zde je založena na čtyřech základních principech: nezávislosti, bezplatnosti, diskrétnosti a nestrannosti.

V teoretické části bakalářské práce jsem chtěla popsat poradenský proces. Nejprve jsem se zaměřila na historii občanského poradenství a pak na poradenství jako celek. Dále jsem se zabývala osobností poradce a klienta. Na koci této části jsem popsala průběh poradenského procesu i jeho zakončení.

V praktické části jsem popsala svůj výzkumu. Nejprve jsem si stanovila sedm hypotéz. Jako výzkumnou metodu jsem si zvolila dotazník, který se zařazuje do kvantitativního výzkumu.

Z mého výzkumu mimo jiné vyplynulo, že poradnu navštěvují zejména ženy v produktivním věku, které jsou vdané a mají děti. Častým důvodem návštěvy bývají problémy spojené s bydlení.

7.2 V NĚMECKÉM JAZYCE

Meine Bachelorsarbeit heißt: „*Die Gründe der Nutzung die Beratungsstelle in der Stadt Příbram von Frauen.*“ Ich komme aus Příbram und ich interessiere mich von meiner Stadt.

Příbram war in Jahre 2008 auf dem erste Platz in der Kriminalität in der Tschechische Republik, deshalb hat die Beratungsstelle in der Stadt Příbram entstandet.

Die Beratungsstelle ist 14. Juni 2010 geöffnet. Sie spendet die professionelle soziale Beratung auf Grund des Prinzips: die Unentgeltlichkeit, die Unubhängigkeit, die Unparteilichkeit und die Vertraulichkeit.

Ich möchte in den teoretischen Teil den Beratungsprozesses beschreiben. Zu erst schreibe ich von der Geschichte der Bürgersberatung und dann von der Beratung als Ganzes. Ich interessiere mich auch von der Kunden und Beraten Persönlichkeit. Zu Ende meines praktischen Teil sage ich von dem Beratungsprozesses und seiner die Beendigung aus.

In den praktischen Teil beschreibe ich meine Forschung. Zu erst habe ich sieben Hypothesen eingestellt. Als wissenschaftliche Technik wählte ich den Fragebogen.

In der Beratungsstelle kommen Frauen oft in erwerbsfähigen Alter, die verheiratet sind und die Kinder haben. Sie besuchen die Beratungsstelle listen in den Probleme der Wohnsituation.

8 PŘÍLOHY

8.1 PŘÍLOHA A.

Průvodní dopis

Dobrý den,

Jsem studentka 3. ročníku Sociální práce na Pedagogické fakultě v Plzni a dovoluji si Vás požádat o vyplnění dotazníku. Tento dotazník mi velice pomůže při zpracování výzkumné části mé bakalářské práce na téma Důvody využívání Poradny města Příbram ženami. Do mé výzkumné části se přesně hodí typ člověka, jako jste Vy, a proto bych byla velice ráda, kdybyste mi dotazník vyplnily. Nemusíte mít obavy, že neodpovíte dobře, žádná z odpovědí není správná ani špatná. Samozřejmě Vám mohu zajistit, že dotazník bude naprosto anonymní.

Vyplnění Vám zabere nanejvýš tři minuty a mně prokážete velikou službu. Kdybyste měli zájem o vyhodnocení dotazníku, ráda Vám zašlu výsledky na Vaši emailovou adresu, stačí jen zaslat email na Pavlinagurtlerova@seznam.cz.

Děkuji Vám za Vaši pomoc.

S pozdravem

Pavlína Gürtlerová

1. Kolik je Vám let?

- a. Méně než 20 let
- b. Mezi 21 – 40 lety
- c. Mezi 41 – 60 lety
- d. Více než 60 let

2. Jak jste se o poradně dozvěděla?

- a. Od přátel
- b. Z novin/časopisu
- c. Z internetu
- d. Od jinud (vypište prosím)

3. Z jakého důvodu jste navštívila tuto poradnu?

Z důvodu:

- a. Obrana proti diskriminaci
- b. Bydlení

- c. Ochrana v právním systému
- d. Pracovní právo
- e. Přestupkové právo
- f. Trestní právo
- g. Domácí násilí
- h. Dluhová problematika

4. Už jste zde někdy byla?

- a. Ano, jednou (pokud zvolíte tuto odpověď, pokračujete na otázku číslo 6)
- b. Ano, víckrát (pokud zvolíte tuto odpověď, pokračujete na otázku číslo 5)
- c. Ne, (pokud zvolíte tuto odpověď, pokračujete na otázku číslo 6)

5. V jaké věci?

- a. Vždy ve stejné jako dnes
- b. Mám zde dobré zkušenosti a chodím sem i v různých záležitostech
- c. Přišla jsem po delší době teprve v druhé záležitosti

6. Jaký je Váš rodinný stav?

- a. Vdaná
- b. Rozvedená
- c. Vdova
- d. Zadaná
- e. Nezadaná

7. Jaký máte příjem?

- a. Pobírám mateřskou/ rodičovský příspěvek
- b. Jsem přihlášená na úřadu práce a pobírám podporu v nezaměstnanosti
- c. Nezaměstnaná a pobírám pouze životní minimum/ existenční minimum
- d. Jsem zaměstnaná a mám méně než 10 000 Kč
- e. Jsem zaměstnaná a mám více než 10 000 Kč
- f. Jsem studentka, vydělávám si pouze brigádně
- g. Pobírám důchod (invalidní, starobní)

8. Máte děti?

- a. Ano
- b. Ne

9. Vyrůstala jste:

- a. V úplné rodině (matka + otec, nemuseli být oddáni)
- b. V neúplné (absence jednoho z rodičů ve společné domácnosti)

10. Jaký byl prvotní motiv navštívit tuto poradnu? (můžete zaškrtnout i dvě odpovědi)

- a. Potřebovala jsem poskytnout informaci nebo drobnou radu
- b. Chtěla bych řešit svou tíživou životní situaci
- c. Mám strach o své zdraví nebo dokonce i život
- d. Hlavním důvodem jsou mé děti, chci, aby měly lepší budoucnost
- e. Nejdůležitější výhodou zde pro mě byla anonymita

Děkuji Vám za Váš čas, který jste věnovali tomuto dotazník

Zdroj: Vlastní zpracování, 2012