Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

MĚKKÉ A TVRDÉ DOVEDNOSTI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Maliňáková

Autor práce: Libuše Hantová
Studijní obor: Sociální a charitativní práce
Ročník: 3.

2011

Bakalářská práce v nezkrácené podobě

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že, v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum: 31. 3. 2011

Podpis studenta

Poděkování

Děkuji především vedoucí bakalářské práce Mgr. Lucii Maliňákové za vřelý a ochotný přístup, za veškeré cenné rady a připomínky, podporu, metodické vedení a motivaci k práci.

Dále děkuji všem respondentům, kteří věnovali svůj čas vyplňování ankety. Také studentům hrajícím v modelových scénkách a především těm, kteří mi pomohli zpracovat tyto modelové scénky po technické stránce.

V neposlední řadě děkuji Mgr. Michalu Novotnému za pomoc s anglickým překladem Abstraktu.

Obsah

Úvod 6

1 Uvedení do charakteristiky sociální práce a měkkých a tvrdých dovedností 8

2 Měkké dovednosti 9

2.1 Měkké dovednosti důležité pro sociálního pracovníka 10

2.2 Měkké dovednosti – shrnutí 21

3 Tvrdé dovednosti 23

3.1 Tvrdé dovednosti důležité pro sociálního pracovníka 24

3.2 Tvrdé dovednosti – shrnutí 30

4 Porovnání měkkých a tvrdých dovedností 32

5 Cíl výzkumu a hypotézy 34

5.1 Cíl výzkumu 34

5.2 Hypotézy 34

6. Metodika výzkumu 35

6.1 Technika sběru dat 35

6.2 Výzkumný soubor 36

6.3 Harmonogram výzkumu 36

7 Výsledky výzkumu 37

7.1 Vyhodnocení – měkké a tvrdé dovednosti v modelových scénkách 38

7.2 Vyhodnocení – doplňující otázky 43

7.3 Shrnutí výsledků výzkumu 46

8 Verifikace hypotéz 48

8.1 Hypotéza 1 48

8.2 Hypotéza 2 49

8.3 Hypotéza 3 50
8.4 Hypotéza 4 50
8.5 Hypotéza 5 50
9 Diskuse 51
Závěr 56
Seznam použitých zdrojů 58
Seznam příloh 60
Přílohy 61
Abstrakt 66
Abstract 67

Úvod

Jak už sám název prozrazuje, práce se bude zabývat měkkými a tvrdými dovednostmi sociálního pracovníka. Jedná se o takzvané soft and hard skills. A i když se dnes pojmy měkké a tvrdé dovednosti, nebo právě jejich anglická alternativa, v sociální práci i v jiných odborných sférách hojně používají, tak mimo ně si málokdo ještě umí představit, co se pod těmito slovními spojeními vlastně skrývá. Pravdou je, že tyto dovednosti tu byly vždy, jen se jim dnes připisují tyto názvy. Stačí tedy trochu poodkrýt jejich význam a každý hned ví, o co se jedná.

Toto téma jsem si vybrala hlavně proto, že studuji obor Sociální a charitativní práce a také už na střední škole jsem studovala obor Sociálně správní činnost. Takže vím, jak jsou měkké a tvrdé dovednosti pro sociální práci důležité. Je to vlastně to, co dělá sociálního pracovníka sociálním pracovníkem. A právě proto mi přijde zajímavé, analyzovat měkké a tvrdé dovednosti z hlediska důležitosti pro profesi sociálního pracovníka, jelikož jsem literaturu zabývající se jen přímo tímto pohledem nenašla.

Ve své práci se budu věnovat tomu, co patří do měkkých, co do tvrdých dovedností. Jejich využití v praxi, které z nich, nebo jestli vůbec některé z nich jsou významnější pro práci sociálního pracovníka. Rozdílům mezi nimi ale hlavně, které jednotlivé měkké a tvrdé dovednosti jsou důležité přímo pro sociálního pracovníka.

Cílem práce je nalézt v odborných zdrojích a zhodnotit měkké a tvrdé dovednosti důležité pro sociálního pracovníka a v návaznosti na praktickou část práce, ukázat jejich využití v praxi pomocí modelových scének.

Práce bude proto mít jak teoretickou tak praktickou část, ve které za pomoci modelových scének bude zobrazen kontakt sociálního pracovníka a klienta. Zde budou některé, samozřejmě s ohledem na možnosti video scénky, měkké a tvrdé dovednosti, které byly rozebrány v teoretické části práce, představeny také přímo v praxi. Díky tomu dostane obsažená teorie i živou podobu a ukáže se, jak ji lze prakticky využívat. Mimo to zde bude ukázáno jak problematiku měkkých a tvrdých dovedností vnímají tři

rozdílné skupiny. Konkrétně studující sociální práci, pracující v oblasti sociální práce a laici, neboli nestudující sociální práci a zároveň nepracující v oblasti sociální práce.

Mezi hlavní zdroje literatury práce určitě patří publikace Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti od Gabriele Peters-Kühlinger a Johna Friedela z roku 2007 a Komunikační a jiné měkké dovednosti: Soft skills v praxi od Stefana Mühleisena a Nadine Oberhuber z roku 2008.

1 Uvedení do charakteristiky sociální práce a měkkých a tvrdých dovedností

Tato práce, jak už bylo řečeno, se zabývá měkkými a tvrdými dovednostmi. Ale co jsou to vůbec dovednosti? *„Jedná se o učením získané dispozice k úspěšnému vykonávání určité činnosti.“*[1] Které se dále rozdělují na měkké a tvrdé a u každé profese bývají preferovány v různé míře a vyzdvihovány trochu jiné dovednosti. Také ta samá dovednost může u každé profese značit a být potřebná k něčemu jinému.

„Sociální práce jako společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů.“[2] Bude určitě preferovat odlišné měkké a tvrdé dovednosti než jiné pracovní oblasti.

„A ti kdo ji provádí, tedy sociální pracovníci, kteří pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění a kteří kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.“[3] Mají mít jistě výrazné trochu jiné dovednosti než ostatní profese.

Právě těmi měkkými a tvrdými dovednostmi, které mají být, výrazné u sociálních pracovníků se práce zabývá.

[1] MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti: Soft skills v praxi*. Praha: Grada, 2008, s. 14.
[2] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 213.
[3] Tamtéž, s. 213.

2 Měkké dovednosti

Jako první se práce zaměří na měkké dovednosti neboli tzv. soft skills. Ty jsou dnes velmi diskutované hlavně v oblasti managementu, ale i v sociální sféře se už dospělo k tomu, že kvalitnímu sociálnímu pracovníkovi nestačí pouze vzdělání, ale potřebuje i něco na víc. A to něco na víc jsou právě měkké dovednosti.

Jedná se o dovednosti, které nesouvisejí přímo s kvalifikací, ale hlavně s osobnostními a charakterovými předpoklady jedince. Mezi nejčastěji uváděné měkké dovednosti patří například empatie, sebereflexe nebo komunikační dovednosti.

Jsou to tedy vlastnosti, které přesahují odborné znalosti a vědomosti a patří spíše do oblasti komunikace a emocí.[4] Je to něco, co nám bylo především dáno, ale měkké dovednosti se dají i trénovat a dále rozvíjet.

Navíc, když jedinec na svých měkkých dovednostech pracuje, tak není jen lépe hodnocen svými nadřízenými nebo nemá pouze lepší šance na povýšení, ale užitek pozná i v osobní rovině.[5] A v sociální práci to navíc pocítí zejména i samotní klienti, kteří je u této profese nejen považují za velké plus, ale přímo je očekávají. Protože i když jsou dnes měkké dovednosti vyžadovány už skoro u každé profese, tak kde jinde by měly mít větší význam, než právě zde v sociální práci, kde lidé přicházejí v těžkých životních situacích, když potřebují poradit nebo pomoci.

Je velmi těžké přesně určit a vymezit to, co všechno patří do měkkých dovedností a co už nikoliv. Jelikož každý autor či odborný zdroj pod ně zahrnuje něco trochu jiného, na něčem se shodnou, v něčem se zase liší. Záleží hlavně na tom z jaké oblasti nebo optiky se na tuto problematiku dívají. Proto tedy i můj pohled bude určitě trochu jiný, poněvadž se budu měkkými dovednostmi, a poté i tvrdými, zabývat z hlediska důležitosti pro sociální práci. Budu se tím pádem snažit nalézt a zhodnotit některé jednotlivé měkké dovednosti, které by určitě neměl sociální pracovník postrádat.

[4] Srov. PETERS-KÜHLINGER, G., FRIEDEL, J. *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti*. Praha: Grada, 2007, s. 9.
[5] Srov. tamtéž, s. 15.

Je obtížné určit jaké z uvedených měkkých dovedností jsou důležitější. A proto, aby se vyhnulo spekulacím ohledně řazení jedné před druhou, jsou jednotlivé měkké dovednosti seřazeny dle abecedního pořadí.

2.1 Měkké dovednosti důležité pro sociálního pracovníka

Asertivita jako styl komunikace

Tento dnes často skloňovaný fenomén je nejen souhrnem zásad komunikace, ale také určitým přístupem k životu. Jedná se o využívání vlastních možností a omezování důsledků různých okolních manipulací. Je to způsob zdravého sebeprosazení, kdy člověk sice uplatňuje svá práva, ale agresivně je nevymáhá. Tím pádem neubližuje a neupírá práva ostatním. Nejedná se ani o pasivní či manipulativní chování. Asertivita je alternativou agresivity a pasivity.[6]

Když sociální pracovník vlastní tuto dovednost, je to pro něj velmi výhodné. Dá se říci, že je při jeho práci skoro až nutné, aby ovládal alespoň některé zásady asertivity. Neprosazuje pak jen sebe a své názory, nebo naopak příliš neustupuje neadekvátním přáním a prosbám svých klientů.

Celkový vzhled a projevy sociálního pracovníka

Zdá-li se jako malichernost zařazení této dovednosti, je třeba tomu oponovat a samozřejmě ji dostatečně zdůvodnit. Neboť i když se to nezdá, tak vzhled a to jak se pracovník projevuje, dělá hodně a může to mít vliv na pomáhající vztah. Poněvadž tím pracovník o sobě druhým vysílá signály, na základě kterých ho nejen klienti hodnotí.

Samotný dojem, který z nás druzí mají, má obrovský význam. Ostatní nás totiž zejména posuzují dle toho, jak vypadáme, jak se chováme a projevujeme. Do této oblasti se může řadit pozdrav, přivítání, podání ruky, oděv a úprava zevnějšku i úsměv ve vhodnou chvíli. Na základě z tohoto plynoucího prvního dojmu si klient na pracovníka rychle vytvoří názor a podle něj pak může přistupovat nejen k pracovníkovi, ale i k celému řešení svého problému s ním. V určitých takovýchto projevech se mohou ukázat i další měkké dovednosti. Například to, že druhého

[6] Srov. AŠENBRENEROVÁ, I. Ten koš nevynesu! *Moje psychologie*, 2010, roč. 5, č. 1, s. 60.

nepřerušujeme nebo pokládáme doplňující otázky, značí aktivní naslouchání. Pouhé přidržení dveří a pozdrav ukazuje respekt a toleranci. Včasný příchod a splnění domluvených úkolů zase značí umění zacházet s časem, neboli chronemiku, a tím i zájem o klienta.[7]

A proto je důležité dbát nejen na tyto projevy, ale i na celkový vzhled sociálního pracovníka, jelikož tím dává najevo, jak bere svou práci a přístup k ní.

Důvěryhodnost

„Míra, v níž je poradce považován za experta, za přitažlivého a důvěryhodného, zmenšuje pravděpodobnost, že bude klientem považován hned zpočátku za málo způsobilého pomáhat.“[8] Proto je důvěryhodnost velmi důležitou měkkou dovedností, neboť jaký klient by chtěl svěřovat důvěrné informace někomu, u koho si není jistý, že s nimi bude zacházet citlivě či je dokonce při první příležitosti nevyzradí někomu, koho se to netýká a on se pak bude muset v běžném životě potýkat s nepříjemnými pohledy či dokonce výsměchem. Tudíž je velmi důležité, aby klient věděl, že pracovník bude s jeho sděleným obsahem zacházet šetrně.

Důvěra zároveň znamená, že klient věří, že mu pracovník dokáže pomoci a že se na něj může spolehnout při řešení své situace. Když nastane další problém, může si být jist, že nezůstane sám a že mu pracovník bude opět nápomocen.

Tato měkká dovednost je považována za jednu z nejdůležitějších. Většina měkkých dovedností bude sociálnímu pracovníkovi k ničemu, pokud k němu klienti nebudou mít důvěru, tvoří totiž jejich základ.[9]

Empatie a naslouchání

Další významnou měkkou dovedností, kterou musí každý kvalitní sociální pracovník ovládat je určitě empatie neboli schopnost vcítit se. V případě této měkké dovednosti musí sociální pracovník odložit vlastní pocity a snažit se vcítit do pocitů druhého, který se mu svěřuje, tedy klienta. Jedině tak mu dokáže správně porozumět a pochopit situaci,

[7] Srov. MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti*, s. 138-144.
[8] HARTL, P. Poradenství. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 95.
[9] Srov. PETERS-KÜHLINGER, G., FRIEDEL, J. *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti*, s. 72.

ve které se nachází. Jinak řečeno empatie znamená poslouchat nejen ušima, ale také očima a srdcem.[10]

S empatií souvisí i naslouchání druhému. Mluví se o tzv. empatickém naslouchání, kdy se sociální pracovník snaží porozumět hlavně pocitům klienta, pochopit a podpořit ho. Významné je i tzv. aktivní naslouchání, které je zároveň důležitým zdrojem pro získání informací od klienta. U tohoto naslouchání se věnuje pozornost hlavně tomu, co sděluje ten druhý. Velký vliv má i to, zda pracovník umí vytvořit takové prostředí, v němž má klient jistotu, že je mu skutečně aktivně a efektivně naslouháno. Tato jistota u něj vytváří nejen pozitivní pocity ale i vděčnost, že je mu někdo ochoten naslouchat a hned ho nehodnotí nebo neodsuzuje.[11]

Tato snaha dívat se na svět z klientova pohledu, ale neznamená to, že s ním ve všem musí pracovník souhlasit, nebo sdílet veškeré jeho názory. Naopak cílem je z toho všeho co řekl pochopit jeho potřeby a pocity.[12]

Tím, že bude sociální pracovník klientovi naslouchat, dává najevo také svůj zájem o něj a jeho problém. To může ukázat například náklonem hlavy a těla ke klientovi, přikyvováním, udržováním očního kontaktu nebo povzbuzováním a přitakáváním během rozhovoru.[13]

Chronemika

„Chronemika je úsek neverbální komunikace, zabývající se zacházení člověka s časem, např. jak s časem hospodaří, jak je dochvilný, kolik věnuje času jednotlivým osobám a problémům.“[14]

Patří sem to, jak si dokáže pracovník rozvrhnout svůj čas a rozvrstvit na jednotlivé úkoly. Jde o vnitřní disciplínu, která pomáhá uspořádat si pracovní program dle priorit tak, aby to ve výsledku vedlo k efektivnímu využití dostupného času. Jinak pracovník působí zmateně, roztěkaně, nic nestíhá, nikde není včas, je nervózní a stresovaný a při jakékoliv změně propadá panice, jelikož si nově vzniklé situaci neumí přizpůsobit svůj

[10] Srov. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi.* Havlíčkův Brod: Grada, 2003, s. 103.
[11] Srov. VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008, s. 47-48.
[12] Srov. HANSEN ČECHOVÁ, B. Základem úspěchu je umění naslouchat. *Psychologie dnes*, 2010, roč. 16, č. 1, s. 45.
[13] Srov. BĚLOHLÁVEK, F. *Jak vést rozhovory s podřízenými pracovníky*. Praha: Grada, 2009, s. 17.
[14] KOHOUTEK, R. Chronemika, Dostupné na: http://slovnik-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=chronemika (on-line), citováno dne 20.2011.

čas. Chronemika se může projevovat i ve verbální komunikaci, například při zbytečném protahování rozhovoru, nebo naopak co nejrychlejšímu odbytí klienta. Je třeba, aby šetřil jak čas svůj, tak i klientův a současně mu dával dostatek času, který je potřeba.[15]

Zároveň sociální pracovník, který vlastní tuto dovednost jí dává najevo zájem o klienta a jeho situaci. Pomáhá u klienta vytvářet pocit, že pracovníkovi na vyřešení jeho problému záleží. Naopak nedostatek této dovednosti může klient považovat za signál nezájmu o něj a jeho problém.

Komunikační dovednosti

Stejně jako u ostatních lidí, je i u sociálního pracovníka komunikace základním nástrojem, který používá v interakci. Ale na rozdíl od nich musí tomu, co říká věnovat i náležitou pozornost.[16] Jelikož se ve své praxi může setkat se širokým spektrem lidí. Od vysokoškolsky vzdělaných až po lidi se základním vzděláním, ale i s dětmi, seniory či mentálně nebo jinak postiženými. Proto musí umět přizpůsobit tempo, hlasitost nebo tón řeči určitému klientovi. Jeho hlas má být klidný, příjemný a navozující důvěru.

Velký význam má i volba slov, ne každý je odborník nebo znalec dané terminologie. Proto musí umět příslušnou věc vysvětlit i laikovi tak, aby to i on pochopil. Poněvadž klient předpokládá, že řeč v odborných termínech si vyslechl pracovník a on už tedy nemusí odborné řeči naslouchat. Čeká jen, že se podle ní bude pracovník chovat.[17] Zřetel musí být také brán na aktuální situaci nebo rozpoložení klienta. Samozřejmostí je pak soulad verbální a neverbální komunikace sociálního pracovníka.

Komunikační dovednosti spočívají i v umění klást ty správné otázky ve správný čas, protože dobře míněná otázka v nesprávný okamžik více ublíží, než pomůže a naopak. Správně položenými otázkami může pracovník zjistit potřebné informace o situaci klienta, ale i o klientovi samotném. Může ho jimi také navést na příčiny problému a jeho řešení.

Komunikace je tedy velmi mocným nástrojem. Stejně jako se dá slovy pomoci, povzbudit, uklidnit či motivovat, tak se jimi může i ublížit.

[15] Srov. VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací*, s. 98.
[16] Srov. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 15.
[17] Srov. VLČEK, V. *Dotkněte se sebe*. Olomouc: Poznání, 2004, s. 100.

Proto je velmi důležité, aby sociální pracovník uměl s touto měkkou dovedností správně zacházet. Jsou totiž situace, že se více než pomoci radou dělat nedá. Je tedy třeba, aby rada byla dobře míněná.[18]

Kreativita

Další měkkou dovedností, která by neměla sociálnímu pracovníkovi rozhodně v dnešní rychlé době plné změn chybět, je určitě kreativita.

„Jedná se o schopnost nezávisle myslet a svobodně se chovat s cílem dosahovat inovací a originálního myšlení v osobním, pracovním a společenském životě.“[19] V tomto případě tedy v pracovním životě sociálního pracovníka, kdy se denně setkává s různorodými záležitostmi a problémy, které musí řešit, nastanou i situace, které nemůže řešit šablonovitě, ale musí si být schopen umět poradit i jinak. Poněvadž situace a problémy klientů mohou být podobné, ale vždy jsou zároveň individuální. Nesmí tudíž setrvávat na určitých postupech, které jsou buď nevyhovující, zastaralé nebo v dané situaci neefektivní. A právě tady nastupuje kreativita neboli tvořivost.

Pravda ne každý je jí obdařen, ale dobrá zpráva je, že kreativitu lze rozvíjet i v průběhu života a zároveň tím dopomáhat i osobnímu vývoji.[20]

Motivace klienta a sebemotivace

Je zřejmé, že klient se na řešení své situace a problému musí podílet i sám. Například Řezníčkův přístup je na této myšlence postaven. Proto je nutné, aby byl správně namotivován. S tím by mu měl pomoci a často také pomáhá sociální pracovník jako daný odborník. Ale už tak zřejmé není, že je třeba, aby byl pro svoji práci správně namotivován i samotný sociální pracovník.

Sociální pracovník potřebuje být sebemotivován nejen k tomu, aby každé ráno vstal a šel do práce. Ale hlavně proto, aby ji mohl úspěšně vykonávat, dosahovat stanovených cílů a vhodných řešení. Když umí sám sebe motivovat potom energie a tlak na výkon jeho práce nevychází zvenčí, ale od něho samotného. To je velmi cenné z hlediska

[18] Srov. BOUČKOVÁ, M. Co zmůže dobré slovo. *Moje psychologie*, 2009, roč. 4, č. 11, s. 34.
[19] CHADT, K., KOUŘIL, L., PECHOVÁ, J. *Art of creativity aneb kreativita jako klíčová kompetence v době změn*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009, s. 17.
[20] Srov. ŽÁK, P. *Kreativita a její rozvoj*. Brno: Computer Press, 2004, s. 34.

kvality jeho práce. V neposlední řadě ho dobrá sebemotivace může uchránit od toho, aby ho druzí frustrovali.[21]

Poněvadž často mohou nastat situace, kdy klient nechce spolupracovat nebo pro něho pracovník nic udělat nemůže. Každý sociální pracovník zažije někdy pocit, že jeho práce nemá cenu. Například když se mu něco nedaří nebo se vyskytnou nečekané překážky. Právě v tomto okamžiku hledá důvody proč u ní zůstat. Sebemotivace mu může pomoci k tomu, aby je našel.

Navazování vztahů a kontaktů

V povoláních jako jsou pomáhající profese, hraje velmi podstatnou roli vztah mezi pracovníkem a jeho klientem. Je pravda, že i jiné povolání přinášejí kontakty s lidmi, s tím rozdílem, že u nich se vyžaduje spíše slušnost v kontaktu než vztah. Například u právníka nebo manažera se nedá mluvit o vztahu jako takovém. Ale právě sociální pracovník, jako příslušník pomáhajících profesí, potřebuje víc než jen slušnost. Jelikož se setkává s lidmi v nouzi, v různých krizových situacích, se kterými si nevědí rady a potřebují vidět zájem, cítit podporu, nehodnotící postoj, vřelé přijetí a ochotu pomoci. Bez vztahu by jinak šlo jen o pouhou úředničinu, o chladné a prosté vykonávání zadaných pracovních úkolů.[22]

Stejně tak je dobré umět navazovat kontakty i s dalšími kolegy, odborníky a institucemi. Jelikož pro sociálního pracovníka nepřekonatelný problém klienta, se kterým si neví rady nebo se nevztahuje do jeho kompetence, se může snadno vyřešit právě dobrými kontakty. Proto je velké plus, když sociální pracovník umí navazovat, pěstovat a využívat své sítě kontaktů. Ale měl by být také připraven být nápomocen zase jim v případě potřeby. Síla této dovednosti je hlavně v tom, že může urychlit řešení klientova problému a usnadnit přístup k němu.[23]

Sebeovládání

Sociální pracovník se při své práci, stejně jako každý člověk ve svém životě, setkává s velmi různorodým spektrem lidí. Ale právě jeho profese ho předurčuje k tomu, že na

[21] Srov. MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti*, s. 77-84.
[22] Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 14-15.
[23] Srov. MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti*, s. 101-111.

rozdíl od běžného života s nimi všemi musí umět dokázat vyjít, jednat a najít společnou řeč, aby se mohli dobrat k nějakému řešení. To může být někdy velmi obtížné, ale on by se měl vždy zachovat jako profesionál a nenechat se ovládnout svými emocemi či sympatiemi a antipatiemi. Jednoduše řečeno se musí umět dobře ovládat.

Sebeovládání jako měkká dovednost upoutá pozornost druhých zejména tehdy, když chybí. Sociální pracovník by měl být proto schopen ovládat své emoce tak, aby ho to neodvádělo od hlavních úkolů proč zde je, nenarušovalo jeho vztah s klientem, spolupracovníky či nadřízeními a nezhoršovalo ještě více situaci. Neznamená to ale ignorování emocí druhých, nýbrž takové jejich vyjadřování, které je přiměřené dané situaci.[24]

Sebeovládání také zahrnuje umění správně řídit sám sebe. To pracovníkovi umožňuje v dané chvíli rozhodnout co je důležitější, co má zařídit jako první, co nemá odkládat na jindy, jak má postupovat, atd. Jedná se o schopnost umět si správně naplánovat a rozdělit práci. Ale tato schopnost by se neměla stát až přehnanou strnulostí při práci, aby tím nevznikl rozpor s jinou měkkou dovedností, a to s kreativitou.[25]

Sebereflexe

Nejdůležitějším pracovním nástrojem sociálního pracovníka podle Navrátila je rozhovor, ale určitě je to i především on sám.

Neboť pokud zná sám sebe, své silné a slabé stránky, tak je může potom i cíleně využívat.[26] Očekává se tedy, že když se vyrovná se svými silnými a slabými stránkami, a to nejen s těmi odbornými, ale hlavně emocionálními, bude si vědom svého potenciálu a toho, kde je potřeba ještě něco natrénovat nebo rozvinout.[27] Jedině tehdy, když si bude uvědomovat své emoce, může správně odhadnout své reakce ve složitých situacích.[28] Tyto situace často sociální práce přináší.

[24] Srov. PETERS-KÜHLINGER, G., FRIEDEL, J. *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti*, s. 79-80.
[25] Srov. MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti*, s. 35-38.
[26] Srov. tamtéž, s. 28.
[27] Srov. PETERS-KÜHLINGER, G., FRIEDEL, J. *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti*, s. 15.
[28] Srov. MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti*, s. 41.

Je tedy důležité nejen jak se dokáže sociální pracovník vypořádat s druhými lidmi, v jeho případě klienty, a jejich způsoby chování, ale hlavně jak se dokáže vypořádat sám se sebou samým.[29]

Je zřejmé, že tato měkká dovednost je pro sociálního pracovníka velmi důležitá. Protože, když zná sám sebe a ví o svých schopnostech a možnostech dalšího rozvoje, umožní mu to dospět k vnitřní rovnováze, ale také umí lépe odhadnout a ocenit druhé.[30]

Schopnost na sobě dále pracovat a rozvíjet se

Každý kdo pracuje v sociální sféře, musí vědět a počítat s tím, že tato práce je otázkou celoživotního vzdělávání a že odchodem ze školních lavic jeho práce na sobě rozhodně nekončí. Ba naopak, teprve v praxi si může procvičovat nebo osvojovat různé měkké dovednosti. Jedná se také o oblast, ve které co platí dnes, nemusí platit zítra. Je to oblast plná častých změn. Proto je důležité, aby měl touhu na sobě dále pracovat, učit se a uměl flexibilně přijímat změny. A sám se aktivně přičiňoval o zvyšování své kvalifikace a to samozřejmě nejen pouze té teoretické.

Schopnost relaxace

Spousta zbytečných problémů a stresu, který se potom odráží v i práci, vzniká z toho, že lidé neumějí odpočívat. V psychicky náročných profesích, kterými sociální práce jako pomáhající profese určitě je, má umění odpočinku obzvláště důležitou ne-li nutnou roli.

„V první řadě je důležité důsledně oddělit pracovní a volný čas, udělat si čas na partnera, děti, rodinu, přátele a dovolenou využívat skutečně k odpočinku. Zkrátka nacházet radosti v maličkostech.“[31] Neméně důležitý je i čas vyhrazený pro sebe, pro své záliby a zájmy. Souvisí s tím i radost ze života, životní optimismus, zdravé sebevědomí a aktivní životní styl.

Sociální pracovník, který chce kvalitně vykonávat svou práci a předcházet syndromu vyhoření, by si toho všeho měl být vědom a jednat v souladu s tím. *„Protože*

[29] Srov. PETERS-KÜHLINGER, G., FRIEDEL, J. *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti*, s. 13.
[30] Srov. Tamtéž, s. 16.
[31] SIGMUNDOVÁ, I. Jak se nestát workoholikem. *Moje psychologie*, 2009, roč. 4, č. 10, s. 32.

více než v jiných profesích je sociální pracovník angažován ve své pracovní činnosti svou osobností.“[32] Takže by se o ni měl odpovídajícím způsobem starat.

Schopnost rozhodovat se

V životě i v práci musí každý často vynášet nejrůznější rozhodnutí. Avšak sociální pracovník rozhoduje o osudu skutečných lidí, která mohou jejich situaci zlepšit, ale někdy i zhoršit. Je proto jasné, že by jeho rozhodnutím neměl být aktuální rozmar či libovůle, naopak by mělo jít o zvážené, vyjasněné a podložené rozhodnutí s úmyslem pomoci.

Samo sebou vynesení rozhodnutí neznamená, že je problém vyřešen, mohou se vyskytnout další překážky. Správné rozhodnutí by je mělo dokázat předvídat a v jeho rámci se jim vyhnout. S touto dovedností se váže i vědomí rizika a odpovědnosti. Je-li rozhodnutí úkolem jedince, měl by jej podepřít dostupnými fakty a informacemi. Když se ho účastní více osob, odpovědnost se sice rozděluje na více lidí, ale je tu zase problém nalezení shody a další komplikace vyplývající z mezilidského kontaktu a interakce.[33]

V rámci možností a dané situace se na konečném rozhodnutí má podílet i samotný klient. Záleží však na problému, situaci klienta a jeho postavení v pomáhajícím procesu. V případě pokud toto není možné, měl by být s rozhodnutím a důvody, které k němu vedly obeznámen.

Schopnost upořádat si své pracovní místo

Možná se zdá zařazení této dovednosti neobvyklé, ale i to jak má sociální pracovník uspořádané své pracovní místo, svůj pracovní stůl a s tím související přehledné uspořádání potřebných informací a dokumentů, vyžaduje také určitou dovednost. V dnešní době sem určitě lze zařadit i pořádek ve svém PC na pracovišti.

V případě, když má pracovník možnost uspořádat si své pracovní místo podle sebe, a nepodléhá tak určitým pravidlům zařízení, má to v sobě určité výhody. Dovoluje mu to uspořádat si vše tak, jak mu to vyhovuje, kde se vyzná a najde vždy to, co potřebuje.

[32] MATOUŠEK, O., HARTL P. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 55.
[33] Srov. PLAMÍNEK, J. *Řešení problémů a rozhodování: Jak přinutit problémy, aby pracovaly ve váš prospěch*. Praha: Grada, 2008, s. 126.

Zabraňuje se tak zmatkům a zdlouhavému hledání. Souvisí to tedy i s chronemikou, neboli s měkkou dovedností zacházení s časem. Šetří to pracovníkův čas a brání jeho zbytečnému plýtvání. Zlepšuje se tím i pracovní motivace, jelikož v prostředí kde se pracovník vyzná a cítí se dobře, podává zdaleka lepší výkony a neprchá tak co nejrychleji domů.[34]

Spolupráce

Pro úspěšné vykonávání sociální práce a dobré pracovní výsledky je pro sociálního pracovníka nutné i umění spolupráce. Přičemž se nejedná pouze o spolupráci s klienty, ale také se spolupracovníky, s nadřízenými, s odborníky a různorodými institucemi.

Sociální pracovník může udělat pro klienta hodně věcí, ale musí si být také vědom, kde už to překračuje jeho kompetence. Kde je třeba přičinění dalších odborníků či institucí. Je špatné a zbytečné, když si na sebe pracovník nabaluje další úkoly, na které už nestačí. Naopak je známkou jeho kvality rozhodovat a delegovat úkoly na pro ně kvalifikované osoby.

Na pracovištích kde existuje vzájemná spolupráce, podpora a výměna informací se také snižuje stresová zátěž a předchází se unáhleným chybným krokům plynoucích z rozhodnutí jednotlivce. Pro klienta je velmi přínosné, zapojují-li se všichni potřební zainteresovaní do uskutečňování jeho cíle. Pravidla spolupráce platí snad ve všech pracovních sférách a v sociální práci, tomu není jinak.[35]

Tolerance

Nejde pouze o respektování lidí jako takových. Jako odlišných individualit, které jsou různého pohlaví, věku, vzdělání, nebo členy nějaké sociální či etnické skupiny. Ale také o respektování jejich názorů a voleb.

Poněvadž v této pomáhající profesi má svůj účel a je velmi hodnotné vyslechnout sdělení a přání příchozího, stejně tak jako respektování jednotlivých odlišností a nezvýhodňování jednoho před druhým.

Být tolerantní má právě u pomáhajících profesí své vyhrazené místo a jakékoliv jeho nerespektování si až odporuje s výkonem takového povolání.

[34] Srov. SIGMUNDOVÁ, I. Jak si zařídit kancelář. *Moje psychologie*, 2009, roč. 4, č. 1, s. 30.
[35] Srov. MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti*, s. 111-119.

Účinné kritizování a přijímání kritiky

S kritikou jako se součástí života se každý setkává takřka denně, nevyjímaje ani pracovní sféru. Tam se může každý jak snadno dostat do pozice kritizujícího, tak stejně do pozice kritizovaného. Jde tudíž o to umět nejen citlivě kritiku používat, ale i o to ji přijímat. Když sociální pracovník kritizuje, může se setkat s odmítnutím, odporem i agresí. Ten, který však umí, s touto měkkou dovedností správně zacházet ví, že kritika nespočívá v kritizování daného člověka, ale v kritice chybného kroku, jednání nýbrž i následků, které způsobilo. Kritika by neměla sloužit k vyzdvihování chyb, ale spíše k jejich nápravě. Její úlohou by tedy mělo být zlepšení klientovy situace. V případě, že se sociální pracovník dostane naopak do role kritizovaného, měl by poznat, zda se jedná o kritiku oprávněnou. Dále zabránit tomu, aby jednal pod vlivem emocí či afektu. K tomu mu může pomoci sebeovládání jako měkká dovednost. A zjistit zda za kritikou nestojí například chybná či zkreslená informace nebo pomluva. Měl by si ji proto celou vyslechnout, zvážit zda je oprávněná, v tom případě ji přijmout, v opačné situaci se snažit danou věc vysvětlit a hájit své stanovisko.[36]

Znalost lidí

Tato znalost znamená mít cit pro ostatní a jejich osobnost, nikoliv nálepkovat a škatulkovat klienty do skupin. Z kontaktu s nimi, z jejich chování, řeči, gest i vzhledu může sociální pracovník získat velmi významné informace, které mohou přispět k pochopení jejich problému, motivace a samotnému řešení problému. Samozřejmě nejde člověka tímto způsobem postihnout kompletně, ale jde spíše o to mu porozumět a umět využít i další způsob jak získat o klientovi informace než jen být odkázán na to, co je o sobě ochotný povědět sám. Samozřejmě sdělený obsah je také důležitý, jelikož osvětluje chování klienta a jeho situaci.[37]

Je ale třeba být objektivním a nezaslepeným předsudky, neboť sociální pracovník je také individualita tvořená zkušenostmi a postoji a mohlo by tak docházet k určitému zkreslení a následnému znevýhodnění klienta.

[36] Srov. VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací*, s. 153-156.
[37] Srov. MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti*, s. 93.

Zvládání konfliktů a stresu

Sociální práce je plná konfliktů a obtížných situací, které s sebou přinášejí stres. Proto ten kdo ji provádí, by měl mít schopnost toto zvládat. Je s tím spojeno i ohrožení výskytu syndromu vyhoření, který způsobuje právě deprese a stres.

Velkým zdrojem konfliktů je zejména mezilidská komunikace jako oboustranný proces. V sociální práci se sociální pracovník setkává s klientem, který může být různého věku, vzdělání a pocházející z různého prostředí. To může být samo o sobě při komunikaci příčinou vzniku konfliktů. To co posluchači navzájem přijímají jeden od druhého, může být ovlivněno jejich zkušenostmi a výše zmíněnými faktory, což podmiňuje, jak přijímanému obsahu porozumí.[38]

Proto je důležité, aby sociální pracovník byl vybaven dobrými komunikačními dovednostmi a mohl tak zbytečným rozbrojům předcházet. Také je třeba empatie a naslouchání jako měkká dovednost. Při vzniklém konfliktu je důležitá i další měkká dovednost, a to sebeovládání. Naopak ke zvládání stresu je zapotřebí zase jiná měkká dovednost, a to umění relaxace. Samozřejmostí u sociálních pracovníků by měla být také odborná supervize, jako možná prevence stresu.

U této dovednosti jako schopnosti zvládat konflikty a stres se tak ukazuje, jak jsou jednotlivé dovednosti vzájemně provázané a navzájem jedna druhou potřebují.

2.2 Měkké dovednosti – shrnutí

Po výčtu jednotlivých měkkých dovedností, které se vzhledem k vybranému tématu práce zabývají pohledem na dovednosti sociálního pracovníka, je třeba než se práce posune na jeho tvrdé dovednosti, říci k nim ještě pár slov.

Měkkých dovedností, které by měl sociální pracovník mít, bylo uvedeno, přesně dvě desítky. Samozřejmě jak už bylo řečeno hned v úvodu práce, jedná se o pohled vlastní, který se nemusí shodovat s pohledem ostatních. Jelikož každý jako samostatná individualita dívající se na danou problematiku vlastní optikou podmíněnou svým zaměřením, zkušenostmi a postoji, může mít názor jiný. A mohl by zařadit ještě některou další měkkou dovednost nebo o některou míň, anebo také úplně jiné.

[38] Srov. TEPPER, B. B. *Manažerské znalosti a dovednosti*. Praha: Grada, 1996, s. 57-67.

Je zřejmé, že žádný sociální pracovník nemá a ani nemůže mít dokonalé všechny měkké dovednosti, přeci je to také jenom člověk. Ale důležité je, aby se snažil i nadále rozvíjet tam, kde má nedostatky, anebo je uměl vynahradit naopak svými přednostmi. Stejně tak je důležité, aby uměl využívat ty měkké dovednosti, které už má. Také se ukázalo, jak se jednotlivé měkké dovednosti mohou vzájemně prostupovat a podmiňovat jedna druhou, jak jsou na sobě závislé a je nutné pro výkon profese sociálního pracovníka je vlastnit.

3 Tvrdé dovednosti

Tvrdé dovednosti neboli tzv. hard skills, jsou dovednosti, které jsou získané studiem. Jde tudíž o teoretické znalosti související se vzděláním a odbornou způsobilostí, tedy s kvalifikací. Na rozdíl od měkkých dovedností, které jsou dnes hodně skloňované, a je ze všech stran nátlak na jejich rozvoj, se tvrdé dovednosti předpokládají. To samo o sobě neznamená, že by nebyly důležité. Naopak jsou velmi důležité. Spíše se už berou jako samozřejmost, která je nezbytná. I když tedy nejsou tak často zmiňované, mají přesto své místo. Bez nich by to zkrátka nešlo. Poněvadž i sebevlídnější odborník by nedokázal efektivně pomoci, kdyby neměl potřebné znalosti.

Protože se tvrdé dovednosti dají osvojit studiem, je tudíž možné se jim poměrně snadno naučit a nadále je rozvíjet. Slovní spojení i nadále rozvíjet, má v sociální práci obzvláště velký význam. Jelikož je to oblast plodící stále nové teorie, postupy či metody. Zároveň je i oblastí plnou častých změn. Takže rozvoje, rozšiřování znalostí a celoživotního vzdělávání je zde opravdu zapotřebí.

Tvrdé dovednosti potřebuje každý odborný pracovník a sociální pracovník není výjimkou. Naopak jako člověk vykonávající sociální práci, která se už značně rozvinula, má toho k dispozici hodně co si musí osvojit studiem, aby získal odbornou způsobilost.

Podle zákona č. 108/2006 Sb., je předpokladem pro vykonávání povolání sociálního pracovníka kromě odborné způsobilosti, způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost a zdravotní způsobilost. Odbornou způsobilostí sociálního pracovníka se potom rozumí vyšší odborné vzdělání, vysokoškolské vzdělání v bakalářském, magisterském či doktorském studijním programu nebo absolvování akreditovaného vzdělávacího kurzu, v příslušných oblastech.[39]

[39] Srov. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 7. 2010, § 110.

I z toho, že jsou neustále zvedány nároky na studium sociálních pracovníků, lze usoudit, že tvrdé dovednosti vtělené právě ve vzdělání mají zde své nezastupitelné místo.

3.1 Tvrdé dovednosti důležité pro sociálního pracovníka

Sociální práce

Jako musí například lékař bravurně ovládat i teoretickou část medicíny nebo právník znát veškeré zákony, musí zase sociální pracovník ovládat i teoretickou část sociální práce. Není toho málo, protože jeho práce je velmi široká a různorodá.

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“[40] K tomu všemu jsou bez námitek třeba silné základy v podobě teorie. Protože bez odborného know-how by nebyl schopen toto vůbec vykonávat.

Tvrdé dovednosti, které jsou pro profesi sociálního pracovníka zapotřebí, vycházejí z pevné vnitřní teoretické základny. Orientace v teorii je zajištěna vzdělávacím systémem, budoucí sociální pracovník si ji tudíž osvojí během studia a doplňuje ji i poté v rámci celoživotního vzdělávání.[41]

Do sociální práce jako tvrdé dovednosti lze zahrnout například veškeré teorie metody a postupy sociální práce nebo znalost charakteristik práce s jednotlivými skupinami klientů (např. se zdravotně postiženými, seniory, duševně nemocnými, bezdomovci, atd.).

Znalosti z dalších oblastí

Sociální pracovník by měl mít samozřejmě výborně zvládnuté teoretické znalosti týkající se hlavně jeho zaměření, tedy sociální práce. Zároveň by neměl zanedbávat rozhled i v dalších vědních oblastech. Neboť jako pracovník denně spolupracující

[40] Zákon 108/2006 Sb., § 109.
[41] Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 40.

s mnoha odborníky a různorodými organizacemi při řešení problémů svých klientů, ho nutně potřebuje. Důvod je prostý. *„Specialista omezený na určitou metodu nebo na určitý resortní okruh by klientovi nedokázal pomáhat tak efektivně jako pracovník připravený univerzálně a orientovaný všestranně.“*[42]

„Sociální práce jako obor orientovaný na řešení lidských problémů hraničí s řadou akademických i praktických disciplín, které se zabývají životem člověka. Sociální práce mezi nimi zaujímá samostatné postavení, a to přesto, že s řadou z nich sdílí některé poznatky a postupy.“[43]

Velmi důležitá pro sociálního pracovníka je **etika** jako praktická vědní disciplína, která zasahuje jak do tvrdých, tak do měkkých dovedností a zabývá se lidským jednáním z hlediska toho, co je dobré a správné. Sociální pracovník by měl brát v úvahu její poznatky a jednat dle etického hlediska. O její důležitosti svědčí i existence etického kodexu sociálních pracovníků.

Aby se opět předešlo spekulacím ohledně řazení jedné znalosti z další oblasti před druhou v rámci jejich důležitosti, budou seřazeny abecedně.

Ekonomii a poznatky z ní může sociální pracovník využít například jako rady jak lépe hospodařit s penězi u klienta potřebujícího sociální dávky. Také pracovník na úřadě práce sledující nabídku a poptávku na trhu práce, může svým klientům nabídnout rekvalifikaci v perspektivnějším oboru.

Filozofie poskytuje člověku základní otázky o smyslu jeho existence, jeho místě ve světě, na které jednou hledá odpověď každý člověk. Může být nápomocna například sociálnímu pracovníkovi v domově pro seniory, kde klienti hledají odpovědi právě na otázky po smyslu své existence, zabývají se koncem života a smrtí, a on jim tak v jejich hledání může pomoci. Ale patří sem například i otázky ohledně svědomí a hodnot, které by si měl klást také sám sociální pracovník.

Pečovatelství, ošetřovatelství by mělo být sociálnímu pracovníkovi velmi blízké. Neboť sociální pracovník pracující například v domovech pro zdravotně postižené nebo v domovech pro seniory, by měl při hovorech a návštěvách svých klientů, jim v případě potřeby umět pomoci. Ať už se jedná o urovnání lůžka, aby si klient mohl pohodlně

[42] MATOUŠEK, O. Úvod: Cíle a úrovně sociální práce. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 16.
[43] NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 192.

lehnout nebo pomoc s přesunem na vozík, ošetření, či o pouhé podání věcí. Jelikož péče o druhé je součástí jeho práce a on by ji měl být schopen poskytnout také.

Právo a vše co v sobě zahrnuje, je pro sociálního pracovníka velmi důležité. Vždyť zákony dávají rámec jeho práci i jeho vzdělávání. Poskytují obsah jeho práci v podobě nabídky sociálních služeb a dávek, jejich nároků, výší i cílových skupin. Navíc v rámci své práce musí řešit i sociálně právní problémy a poskytovat sociálně právní poradenství.

Psychologii mohou využívat například sociální pracovníci pracující v poradenské oblasti. Mělo by se jednat o všeobecnou znalost psychologie, ale hlavní důraz je kladen na teorie osobnosti a strategie hlavních poradenských škol, které z nich vycházejí.[44] Sociální práce si nejvíce poznatků bere právě z psychologie osobnosti a sociální psychologie, které pak sociální pracovník využívá při práci s jednotlivcem a se skupinou. Například sociální pracovník v dětských domovech pak zase bude využívat hlavně poznatky z vývojové psychologie.

Sociologie jako věda zabývající se například jednáním lidí ve společnosti, jednotlivci i skupinami a jejich interakcemi, může být nápomocna sociálnímu pracovníkovi nejen v jejích samotných poznatcích, ale i v případě provádění výzkumu. Také když bude znát strukturu společnosti a svých klientů, bude vědět na koho se zaměřit.

Speciální pedagogika, jejímž předmětem je vzdělávání osob s handicapem, by neměla být sociálnímu pracovníkovi rozhodně cizí. Jelikož lidé s handicapem jsou jednou ze skupin, s nimiž pracuje. A to například v domovech pro zdravotně postižené, v centrech rané péče nebo v denních a týdenních stacionářích, všech zaměřených na jakýkoliv druh postižení. Měl by proto znát specifika a nároky práce s lidmi, a to s jakýmkoliv handicapem. Například zase sociální pracovník ve středisku výchovné péče bude potřebovat zejména znalosti z etopedie, což je speciální pedagogika osob s poruchami chování.

Teologii a znalosti z ní plynoucí by sociální pracovník měl mít určitě. Poněvadž ve své praxi se může setkat jak s lidmi nevěřícími, tak i s věřícími. Proto by měl brát v úvahu tento rozměr, například při práci v domovech pro seniory nebo hospicích, určitě.

[44] Srov. HARTL, P. Poradenství. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 96.

Duchovní poradenství se chápe vedle například psychologického nebo profesního, jako další z oblastí poradenské činnosti. Poskytuje se klientům hledajícím pomoc v otázkách duchovního života. Nejedná se však o poradenství v rámci určité duchovní tradice, nýbrž o poradenství, které stojí na základě obecných zákonitostí duchovního života člověka. Jeho cílem je pomoci klientovi orientovat se v dané situaci, nalézt možnosti řešení a motivace k jejich samostatné realizaci, a tím podporovat jeho osobnostní růst.[45]

Terapie a v jejím rámci konkrétně například ergoterapie, arteterapie, muzikoterapie, hipoterapie, canisterapie a mnohé další, jsou pro sociálního pracovníka velmi důležité. A to ať už je poskytuje sám například v domově pro seniory ergoterapii nebo je klientům doporučuje a zprostředkovává, ale i když je on jejich účastníkem. Například prostřednictvím arteterapie může poznat lépe sám sebe, své silné a slabé stránky, může tak napomoci své sebereflexi.

Zdravotní nauku, alespoň tedy její základy by sociálnímu pracovníkovi neměly chybět. Neboť jako pracovník setkávající se a pracující se starými, nemocnými či různě zdravotně postiženými lidmi, by měl být schopen v případě potřeby poskytnout první pomoc nebo ošetřit zranění než se dostaví kvalifikovanější osoba.

Orientace a znalost specifik své práce

Sociální pracovník jako odborník na danou problematiku by měl samozřejmě znát a rozumět sociální práci jako celku. Ale jeho doménou, ve které by se měl vyznat a výborně orientovat, by měla být oblast sociální práce. Protože sociální pracovník může pracovat jak ve státní a veřejné, tak i v neziskové sféře. Například na městském úřadě na sociálním odboru, v domovech pro seniory, pro zdravotně postižené, v probační a mediační službě, v dětských domovech, stacionářích nebo poradnách. A v mnohých dalších institucích a zařízeních, je toho opravdu hodně. Každá z těchto oblastí vyžaduje trochu jinou sociální práci, jelikož zahrnuje jiné pracovní úkoly, postupy, cílové skupiny, atd. Jednoduše řečeno, každý z nich má trochu odlišnou náplň

[45] Srov. VOJTÍŠEK, Z. Duchovní poradenství v multikulturní společnosti. In *Kontexty sociální a charitativní práce: Sborník katedry psychosociálních věd a etiky*. KRAHULCOVÁ, B. (ed.). Praha: UK, Husitská teologická fakulta, 2008, s. 141-142.

práce, sice podobnou, ale ne stejnou. V té vlastní by se měl vyznat a neomylně pohybovat.

Rozhled v síti sociálních služeb v okolí

Znalost sítě sociálních služeb v okolí působnosti sociálního pracovníka jako tvrdá dovednost, je pro něj bez diskuse velmi důležitá. Poněvadž musí vědět, jestli se v jeho blízkosti nachází dané zařízení či odborník, kterého situace a problém klienta vyžaduje. Aby mu mohl efektivně poradit v případě, že je třeba zprostředkovat další pomoc nebo odkázat na další zařízení.

S tím souvisí termín sociální infrastruktura prostředí, ve kterém se klient běžně pohybuje. Jedná se o specifickou součást analýzy prostředí. Jejím cílem je právě vytipovat všechny vhodné instituce a organizace, které by v případě potřeby mohly klientovi poskytnout pomoc či oporu. Zaměřuje se i na zhodnocení možností sociální sítě, konkrétně toho co může klientovi poskytnout. Například kulturu, vzdělání, obchodní síť atd. [46]

Pokud si sociální pracovník neví rady, může využít na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí odkazu na registr poskytovatelů sociálních služeb v ČR. Zde zadá kraj, okres a příslušnou sociální službu. Najde tak rychle konkrétní službu, tam kde ji potřebuje, společně s adresou, cílovou skupinou, kontakty a dalšími informacemi o daném zařízení.

Proto i když neví, měl by si umět poradit. K tomu mu může dopomoci měkká dovednost kreativita nebo měkká dovednost navazování a zároveň využití vztahů a kontaktů.

Znalost svých klientů

Tato tvrdá dovednost spočívá hlavně ve znalosti sociálního pracovníka svých klientů. Tkví nejen v povědomí o struktuře a členech jejich rodiny, včetně osobních informací jako například psychiatrické diagnózy nebo závislosti. Ale také ve znalosti jejich problémů, situací, ať už bytových či finančních. A celkově jednotlivých kontextů, které se jich týkají. Pomáhá to sociálnímu pracovníkovi v lepší orientaci v případech klientů

[46] Srov. LEVICKÁ, J. *Metódy sociálnej práce*. Trnava: ProSocio, 2002, s. 39-41.

a řešení jejich problémů. Usnadňuje to nejen jeho práci, ale umožňuje i efektivně pomáhat klientům.

Zároveň, když klient znovu přijde a vidí, že sociální pracovník ví, o koho se jedná, a není tak zatěžován opětovným vyptáváním na svou situaci a problém, cítí, že sociálnímu pracovníkovi není on ani jeho problém lhostejný. Může ho to zbavit i ostychu a nechuti k práci, ale také motivovat k tomu, aby přišel na další konzultaci.

PC znalosti

Prudký rozvoj v informačních a komunikačních technologiích a postupující globalizace výrazně změnili v posledních letech nejen komunikaci mezi lidmi.[47] Ale vedli i ke změnám v pracovním životě.

Konkrétně pro práci sociálního pracovníka to znamená například, že veškerá dokumentace není už písemná, nýbrž uložená v počítači. I veškeré zprávy, posudky oznámení a další tiskopisy se píší přes počítač. Velká část komunikace a korespondence taktéž probíhá elektronickou formou.

Také spoustu informací je dnes sociální pracovník schopen dohledat pomocí počítače přes internet, včetně zákonů či kontaktů na různé odborníky a zařízení, které už dnes mají skoro všechny své webové stránky.

V neposlední řadě existují už i specializované počítačové programy pro sociální pracovníky. Těm pak stačí do takového programu zadat pouze rodné číslo klienta a kromě jeho osobních údajů hned vidí, například jaké dávky klient pobírá, kdy o ně požádal, zda studuje, pracuje nebo s jakými osobami se společně posuzuje.

Sociální pracovník by měl dobře zvládat práci nejen s těmito programy, ale se všemi, které ke své práci potřebuje. S tím souvisí být schopen vyhledat na internetu potřebné informace a umět pracovat dnes už se standardním vybavením jako je tiskárna, kopírka či scanner. Z toho důvodu je žádoucí, aby sociální pracovník měl potřebné znalosti ohledně práce na PC, jelikož už se staly neoddělitelnou součástí jeho každodenní práce.

[47] Srov. VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací*, s. 224.

Řidičský průkaz

Při pozastavení se nad touto tvrdou dovedností je nutné si uvědomit, že je v dnešní době pro sociálního pracovníka opravdu potřebná. Například pro sociálního pracovníka provádějícího sociální šetření nebo poskytujícího terénní služby. Protože včetně pohybu ve velkých městech, musejí sociální pracovníci navštěvovat i okolní vesnice.

To, že se jedná opravdu o významnou tvrdou dovednost, dokazují i nabídky práce v této oblasti. Na nich je často uvedeno, že řidičský průkaz je buď výhodou, nebo je přímo vyžadován.

Pro sociálního pracovníka, který chce být flexibilní ve své práci, by měl být samozřejmostí.

3.2 Tvrdé dovednosti – shrnutí

Tvrdé dovednosti, jakožto teoretické znalosti, jsou pro sociálního pracovníka velmi důležité. Potřebuje a využívá je denně ve své práci, bez nich by byl v mnoha případech bezradný a nebyl schopný klientům náležitě pomoci.

Je zřejmé, že nejdůležitějšími pro něj jsou teoretické znalosti jeho oboru vlastní, tedy ze sociální práce. Ale jak už bylo výše zmíněno, neměl by být ochuzen ani o znalosti z dalších oblastí. Opět je jasné, že nemůže být odborníkem na vše, přeci jen něco je mu bližší a další vzdálenější. Důležité je, aby byl přístupný i poznatkům z jiných vědních disciplín a nezůstával jen u jednosměrného pohledu. Snažil se ze všeho postihnout a ovládat, alespoň základ, který potřebuje ke své práci.

K těmto jeho dovednostem patří i uvedený rozhled v síti sociálních služeb v jeho okolí. K tomu patří i opravdová znalost těchto zařízení, aby skutečně věděl, co případnému klientovi doporučuje.

V neposlední řadě sem patří i tvrdé dovednosti pro dnešní dobu specifické jako jsou právě PC znalosti a řidičský průkaz. Prakticky žádný sociální pracovník se už bez nich dnes neobejde.

S vývojem techniky a společnosti vznikají i nové problémy, které je potřeba řešit. S tím je spojen i nárůst nároků na vzdělání, znalosti a odbornou způsobilost, tedy na tvrdé dovednosti sociálního pracovníka. Který by jim měl být schopen dostát a zvládat tak všechny nové požadavky, které jsou na něj vyvíjeny.

Velkým tématem je proto celoživotní vzdělávání, které má u sociálního pracovníka obzvláště velký význam a bez něhož si jde jeho práci už jenom těžko představit. To ostatně potvrzuje i zákon, který mluví o dalším vzdělávání sociálního pracovníka a ukládá přímo povinnost zaměstnavateli ho zajistit. *„Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.“*[48]

[48] Zákon 108/2006 Sb., § 111.

4 Porovnání měkkých a tvrdých dovedností

Tato kapitola se bude věnovat tomu, co bylo uvedeno hned v úvodu. A to konkrétně rozdílům mezi měkkými a tvrdými dovednostmi, a zda jsou některé z nich pro práci sociálního pracovníka důležitější.

Rozdíl mezi měkkými a tvrdými dovednostmi dělají už samotné jejich názvy, které jsou svými protiklady. Ale především je rozdílem to, co do sebe zahrnují a jak se získávají. Měkké dovednosti jsou spíše praktického rázu a patří do nich osobnostní a charakterové vlastnosti jedince spadající do emocionální a komunikační oblasti. Jsou to ty dovednosti, které už máme, a nedají se nastudovat. Mohou se ale trénovat, a tak postupně rozvíjet. Naopak tvrdé dovednosti jsou teoretického rázu. Patří do nich veškeré teoretické znalosti a fakta. Na rozdíl od měkkých dovedností se získávají právě studiem, ale zároveň musejí být i nadále v rámci celoživotního vzdělávání dostudovávány a také rozvíjeny další.

Tím se dostáváme k tomu, které z nich nebo jestli vůbec některé z nich, jsou významnější pro práci sociálního pracovníka. Který pro svoji práci potřebuje, jako každá profese, své specifické měkké a tvrdé dovednosti.

Měkké a tvrdé dovednosti jsou už dle tohoto svého rozdělení chápány odděleně. Právě toho bychom se, ale měli vyvarovat, jelikož měkké dovednosti bez svých sesterských tvrdých dovedností nemají šanci na úspěch a naopak. Protože ve velké většině případů nelze pracovní úkoly zvládnout pouze jedněmi z nich. Největší naděje na úspěch tkví ve spojení obou dvou.[49] *„Sociální pracovníci si musí uvědomit výhody využívání teorií v praxi. To, že zakotvení praxe v teoriích a metodách sociální práce jim umožňuje reflektovaný a kritický výkon jejich práce a je jejich ochranou před redukcí sociální práce na technokratický výkon státní agendy.“*[50]

[49] Srov. MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti*, s. 183.
[50] BAJER, P. Teorie mohou být kompasem při hledání cílů s klienty. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2010, roč. 10, č. 3, s. 5, citovanou pasáž uvedla v rozhovoru s Pavlem Bajerem Alice Gojová.

Pro sociálního pracovníka je tudíž propojení měkkých a tvrdých dovedností, jednoduše řečeno praxe a teorie, naprosto nezbytné. Jedině tak může svoji práci vykonávat opravdu kvalitně a efektivně pomáhat klientovi.

Sociální pracovník by měl dbát jak na své měkké, tak i na své tvrdé dovednosti. Věnovat se jejich rozvoji rovnoměrně, vždy tam kde je třeba. Každá situace či řešený problém, bude potřebovat někdy více měkké dovednosti a někdy více ty tvrdé. Nejde je od sebe odtrhnout, jsou svojí neoddělitelnou součástí. Sociální pracovník nutně potřebuje ke své každodenní práci jak měkké, tak tvrdé dovednosti. Už i během studia je kladen důraz jak na teorii, tak na praxi prostřednictvím vykonávání odborné praxe v rámci studia.

Z těchto důvodů nejde vyvodit, zda jsou pro sociálního pracovníka důležitější jeho měkké nebo tvrdé dovednosti. Jedině podle řešeného problému, situace, klienta nebo přesného druhu jeho sociální práce, může nastat převaha měkkých dovedností nad tvrdými a naopak.

5 Cíl výzkumu a hypotézy

5.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je analyzovat, jaké měkké a tvrdé dovednosti sociálního pracovníka preferují a tedy vidí pro něj jako nejdůležitější ti, kteří jsou teprve studenty sociální práce. Dále ti, kteří už v oblasti sociální práce pracují a potom lidé, kteří sociální práci nestudují a zároveň v této oblasti nepracují. Kromě nalezení nejdůležitějších měkkých a tvrdých dovedností sociálního pracovníka se pomocí modelových scének také ukáže jejich využití v praxi. Posoudí se tím i citlivost a vnímavost respondentů pro měkké a tvrdé dovednosti.

5.2 Hypotézy

H1: Skupina studujících sociální práci a skupina pracujících v oblasti sociální práce, prokáže větší citlivost pro měkké a tvrdé dovednosti tím, že jich nalezne v modelových scénkách více než skupina nestudujících a zároveň nepracujících v oblasti sociální práce.

H2: Muži a ženy vyberou jiného sociálního pracovníka, který je nejvíce zaujal v modelových scénkách.

H3: Na prvním místě ve výběru nejdůležitějších měkkých a tvrdých dovedností pro sociálního pracovníka bude u všech skupin shodná dovednost.

H4: Více jak polovina ze skupiny nestudujících sociální práci a zároveň nepracujících v oblasti sociální práce uvede, že nevěděla o existenci dělení dovedností na měkké a tvrdé.

H5: Více jak polovina respondentů nevybere jako důležitější z dovedností pro sociálního pracovníka tvrdé.

6. Metodika výzkumu

6.1 Technika sběru dat

Pro výzkum byla zvolena kvantitativní technika sběru dat, a to konkrétně anketa.

Anketa byla sestavena celkem z osmi otázek, z toho ze dvou otevřených a šesti uzavřených otázek. Kromě zjišťování pohlaví, věku a „vztahu“ k sociální práci byla anketa anonymní. Mimo to, obsahovala anketa ještě dvě tabulky pro záznam měkkých a tvrdých dovedností, které respondenti našli v modelových scénkách.

Pro potřeby výzkumu byly použity modelové scénky natočené v akademickém roce 2009/2010 Mgr. Lucií Maliňákovou v rámci výuky předmětu Teorie a metody sociální práce 1. Jednalo se o nacvičování si kontaktu sociálního pracovníka s klientem, jejich představiteli byli studenti tehdy prvního ročníku oboru Sociální a charitativní práce studující na Teologické fakultě Jihočeské univerzity. Vysvětluje se tím i neformální oblečení sociálního pracovníka a podobný děj modelových scének. Souhlas k použití modelových scének v této práci, byl dán právě jejich autorkou Mgr. Lucií Maliňákovou.

Z celkového počtu 31 scének, byly vybrány 3 scénky, přičemž hlediskem výběru bylo co možná nejbohatší zobrazení měkkých a tvrdých dovedností. Samotné zpracování videozáznamu obsahujícího všechny scénky bylo velmi časově a technicky náročné. Celý obsah byl nejprve přehrán z videokamery do podoby VHS a pak na DVD, následně bylo ještě třeba obsah zpracovat tak, aby byl v PC přehratelný. Poté když už byl daný obsah kompatibilní s PC a byl zajištěn program potřebný pro sestříhání videozáznamu, mohlo proběhnout „vystříhání“ vybraných scének, které dohromady trvají téměř 11 minut. Každý tento krok vyžadoval kontaktovat příslušnou osobu nebo žádoucí vybavení.

Potom už se mohlo přejít k samotnému výzkumu, vybrané scénky spolu s anketou, tak byly jednotlivým respondentům buď osobně představeny, nebo s ohledem na úsporu času a možnosti přístupu k respondentům poslány přes e-mail.

Respondenti měli nejprve zhlédnout dané modelové scénky a poté z uvedených měkkých a tvrdých dovedností v záznamovém archu vybrat u každé scénky ty dovednosti, které v ní našli. Samozřejmě s ohledem na možnosti, které modelové scénky prostřednictvím videa přinášejí a tím že byly, jak je výše uvedeno, natočeny za jiným účelem v nich nejsou zastoupeny všechny dovednosti uvedené v záznamovém archu. V něm měli respondenti na výběr z měkkých a tvrdých dovedností zhodnocených v teoretické části práce, která tak souvisle navazuje na praktickou. Předchází se tím i problémům s interpretací, které by volný výběr dovedností přinesl. Nakonec respondenti zodpověděli, jak už je výše uvedeno, osm krátkých otázek.

6.2 Výzkumný soubor

Jak už stanovuje cíl výzkumu, výzkumný soubor byl tvořen třemi cílovými skupinami respondentů. První skupinu měli představovat teprve studenti sociální práce, kterou zastoupili studenti oboru Sociální a charitativní práce TF JU. Druhá skupina měla představovat ty, kteří už v oblasti sociální práce pracují. Tato skupina byla složena z nejrůznějších sociálních pracovníků dostupných v okolí. A třetí skupinu tvořili ti, kteří nepatří ani do jedné z předchozích skupin. Tedy ti, kteří sociální práci nestudují a zároveň v této oblasti nepracují, tzv. laici. Byla vytvořena těmi, kteří byli k dispozici.

6.3 Harmonogram výzkumu

Ke sběru dat došlo v únoru a na začátku března 2011. K vyhodnocení a zpracování výsledků došlo také v březnu 2011.

7 Výsledky výzkumu

Tato kapitola je věnována výsledkům výzkumu praktické části práce. Budou zde tudíž vyhodnoceny postupně všechny otázky ankety (Příloha I.), které vyplňovali tři cílové skupiny respondentů.

První cílovou skupinu tvořili studující sociální práci.

Druhou cílovou skupinu tvořili pracující v oblasti sociální práce.

A **třetí cílovou skupinu** tvořili ti, kteří sociální práci nestudují a zároveň v oblasti sociální práce nepracují neboli tzv. laici.

Celkový počet 45 respondentů se skládal z 15 respondentů z každé cílové skupiny. V následujících dvou tabulkách je přiblíženo složení jednotlivých cílových skupin podle pohlaví a věku.

Tabulka 1:

Pohlaví respondentů v jednotlivých cílových skupinách

Cílové skupiny	Muži	Ženy	Dohromady
1. skupina	1	14	15
2. skupina	0	15	15
3. skupina	7	8	15
Všechny skupiny	8	37	45

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 2:

Průměrný věk respondentů v jednotlivých cílových skupinách

Cílové skupiny	Muži	Ženy	Dohromady
1. skupina	25,0	24,1	24,2
2. skupina	-	35,1	35,1
3. skupina	35,4	39,1	37,4
Všechny skupiny	34,1	30,9	31,5

Zdroj: Vlastní výzkum

7.1 Vyhodnocení – měkké a tvrdé dovednosti v modelových scénkách

V této části ankety měli respondenti nejprve zhlédnout tři krátké modelové scénky (El. příloha) a poté označit z uvedených měkkých a tvrdých dovedností ty, které v každé z nich našli. Přičemž žádná odpověď nebyla správná ani špatná, jelikož každý z respondentů z různých cílových skupin si mohl pod každou měkkou nebo tvrdou dovedností představit trochu něco jiného a tím pádem ve scénce vidět a nalézt jiné dovednosti i jejich počet. Účelem této části ankety bylo ukázat citlivost a vnímavost respondentů z jednotlivých cílových skupin pro nalezení měkkých a tvrdých dovedností v modelových scénkách (Popis děje modelových scének viz Příloha II.).

Tabulka 3: Nalezené měkké dovednosti v modelové scénce č. 1

Měkké dovednosti	1. modelová scénka			
	1. skupina	2. skupina	3. skupina	Celkem
Asertivita jako styl komunikace	12	6	3	21
Celkový vzhled a projevy sociálního pracovníka	10	9	9	28
Důvěryhodnost	13	10	5	28
Empatie a naslouchání	13	7	7	27
Chronemika	4	4	3	11
Komunikační dovednosti	14	11	9	34
Kreativita	9	4	8	21
Motivace klienta a sebemotivace	8	5	4	17
Navazování vztahů a kontaktů	10	8	5	23
Sebeovládání	8	6	7	21
Sebereflexe	0	1	0	1
Schopnost na sobě dále pracovat a rozvíjet se	5	1	1	7
Schopnost relaxace	0	0	0	0
Schopnost rozhodovat se	11	10	5	26
Schopnost uspořádat si své pracovní místo	8	5	7	20
Spolupráce	12	12	11	35
Tolerance	6	5	5	16
Účinné kritizování a přijímání kritiky	3	3	0	6
Znalost lidí	4	4	2	10
Zvládání konfliktů a stresu	9	7	3	19

Zdroj: Vlastní výzkum, N počet respondentů = 45, N počet odpovědí = 371

Tabulka 4: Nalezené tvrdé dovednosti v modelové scénce č. 1

Tvrdé dovednosti		1. modelová scénka			
		1. skupina	2. skupina	3. skupina	Celkem
Sociální práce		13	14	11	38
Znalosti z dalších oblastí:	Ekonomie	8	6	5	19
	Filozofie	2	0	1	3
	Pečovatelství, ošetřovatelství	12	9	6	27
	Právo	8	8	7	23
	Psychologie	5	6	5	16
	Sociologie	4	3	7	14
	Speciální pedagogika	2	0	2	4
	Teologie	1	0	1	2
	Terapie	0	1	0	1
	Zdravotní nauka	2	5	1	8
Orientace a znalost specifik své práce		9	10	9	28
Rozhled v síti sociálních služeb v okolí		13	11	8	32
Znalost svých klientů		3	1	2	6
PC znalosti		13	10	11	34
Řidičský průkaz		3	1	1	5

Zdroj: Vlastní výzkum, N počet respondentů = 45, N počet odpovědí = 260

V první modelové scénce (Tabulka 3, 4) respondenti nejvíce nalezli z měkkých dovedností *Spolupráci (35 bodů), Komunikační dovednosti (34 bodů)* a *Celkový vzhled a projevy sociálního pracovníka* s *Důvěryhodností (28 bodů).* Z tvrdých dovedností to byla *Sociální práce (38 bodů), PC znalosti (34 bodů)* a *Rozhled v síti sociálních služeb v okolí (32 bodů).*

Tabulka 5: Nalezené měkké dovednosti v modelové scénce č. 2

Měkké dovednosti	2. modelová scénka			
	1. skupina	2. skupina	3. skupina	Celkem
Asertivita jako styl komunikace	4	3	3	10
Celkový vzhled a projevy sociálního pracovníka	11	11	5	27
Důvěryhodnost	9	11	7	27
Empatie a naslouchání	12	10	12	34
Chronemika	5	4	8	17
Komunikační dovednosti	14	12	10	36
Kreativita	0	1	1	2
Motivace klienta a sebemotivace	5	1	2	8
Navazování vztahů a kontaktů	7	8	5	20
Sebeovládání	5	5	5	15
Sebereflexe	2	2	2	6
Schopnost na sobě dále pracovat a rozvíjet se	1	2	0	3
Schopnost relaxace	3	0	0	3
Schopnost rozhodovat se	5	7	5	17
Schopnost uspořádat si své pracovní místo	7	3	3	13
Spolupráce	4	9	8	21
Tolerance	7	2	3	12
Účinné kritizování a přijímání kritiky	0	0	1	1
Znalost lidí	2	2	2	6
Zvládání konfliktů a stresu	3	2	2	7

Zdroj: Vlastní výzkum, N počet respondentů = 45, N počet odpovědí = 285

Tabulka 6: Nalezené tvrdé dovednosti v modelové scénce č. 2

Tvrdé dovednosti		2. modelová scénka			
		1. skupina	2. skupina	3. skupina	Celkem
Sociální práce		11	13	9	33
Znalosti z dalších oblastí:	Ekonomie	3	0	2	5
	Filozofie	3	0	0	3
	Pečovatelství, ošetřovatelství	6	5	5	16
	Právo	2	2	7	11
	Psychologie	2	5	2	9
	Sociologie	1	1	5	7
	Speciální pedagogika	1	0	1	2
	Teologie	0	0	0	0
	Terapie	0	0	1	1
	Zdravotní nauka	1	3	1	5
Orientace a znalost specifik své práce		11	9	8	28
Rozhled v síti sociálních služeb v okolí		2	2	6	10
Znalost svých klientů		3	1	3	7
PC znalosti		1	1	0	2
Řidičský průkaz		0	0	0	0

Zdroj: Vlastní výzkum, N počet respondentů = 45, N počet odpovědí = 139

V druhé modelové scénce (Tabulka 5, 6) respondenti nejvíce nalezli z měkkých dovedností *Komunikační dovednosti (36 bodů), Empatii a naslouchání (34 bodů)* a *Celkový vzhled a projevy sociálního pracovníka* s *Důvěryhodností (27 bodů).* Z tvrdých dovedností to byla *Sociální práce (33 bodů), Orientace a znalost specifik své práce (28 bodů)* a *Pečovatelství, ošetřovatelství (16 bodů).*

Tabulka 7: Nalezené měkké dovednosti v modelové scénce č. 3

Měkké dovednosti	3. modelová scénka			
	1. skupina	2. skupina	3. skupina	Celkem
Asertivita jako styl komunikace	4	4	4	12
Celkový vzhled a projevy sociálního pracovníka	12	9	8	29
Důvěryhodnost	6	5	6	17
Empatie a naslouchání	7	5	8	20
Chronemika	6	4	6	16
Komunikační dovednosti	8	11	10	29
Kreativita	3	1	3	7
Motivace klienta a sebemotivace	9	1	2	12
Navazování vztahů a kontaktů	6	7	5	18
Sebeovládání	4	3	6	13
Sebereflexe	0	1	2	3
Schopnost na sobě dále pracovat a rozvíjet se	1	1	0	2
Schopnost relaxace	3	0	1	4
Schopnost rozhodovat se	4	6	5	15
Schopnost uspořádat si své pracovní místo	3	3	2	8
Spolupráce	2	7	9	18
Tolerance	5	2	1	8
Účinné kritizování a přijímání kritiky	1	0	0	1
Znalost lidí	2	2	2	6
Zvládání konfliktů a stresu	2	2	0	4

Zdroj: Vlastní výzkum, N počet respondentů = 45, N počet odpovědí = 242

Tabulka 8: Nalezené tvrdé dovednosti v modelové scénce č. 3

Tvrdé dovednosti		3. modelová scénka			
		1. skupina	2. skupina	3. skupina	Celkem
Sociální práce		11	12	8	31
Znalosti z dalších oblastí:	Ekonomie	3	5	5	13
	Filozofie	1	0	0	1
	Pečovatelství, ošetřovatelství	8	6	6	20
	Právo	3	3	4	10
	Psychologie	2	4	2	8
	Sociologie	1	2	6	9
	Speciální pedagogika	0	1	0	1
	Teologie	0	0	1	1
	Terapie	12	8	7	27
	Zdravotní nauka	0	2	1	3
Orientace a znalost specifik své práce		13	8	9	30
Rozhled v síti sociálních služeb v okolí		3	3	5	11
Znalost svých klientů		7	3	9	19
PC znalosti		0	0	0	0
Řidičský průkaz		0	0	0	0

Zdroj: Vlastní výzkum, N počet respondentů = 45, N počet odpovědí = 184

Ve třetí modelové scénce (Tabulka 7, 8) respondenti nejvíce nalezli z měkkých dovedností *Celkový vzhled a projevy sociálního pracovníka* s *Komunikačními dovednostmi (29 bodů)*, *Empatii a naslouchání (20 bodů)* a *Navazování vztahů a kontaktů* se *Spoluprácí (18 bodů)*. Z tvrdých dovedností to byla *Sociální práce (31 bodů)*, *Orientace a znalost specifik své práce (30 bodů)* a *Terapie (27 bodů)*.

Celkově v modelových scénkách sociální pracovníci podle respondentů, projevovali z měkkých dovedností hlavně *Komunikační dovednosti*, *Celkový vzhled a projevy sociálního pracovníka*, *Důvěryhodnost*, *Empatii a naslouchání* a *Spolupráci*. Z tvrdých dovedností to byla hlavně *Sociální práce* a *Orientace a znalost specifik své práce*.

7.2 Vyhodnocení – doplňující otázky

Druhá část ankety spočívala v zodpovězení otázek týkajících se problematiky měkkých a tvrdých dovedností sociálního pracovníka. Odpovědi na jednotlivé otázky zde budou postupně rozebrány opět s ohledem na tři cílové skupiny. Ovšem kromě identifikačních otázek (pohlaví, věk, „vztah k sociální práci“), které byly zhodnoceny a rozebrány již v úvodu této kapitoly.

1. Ve které modelové scénce Vás nejvíce zaujal sociální pracovník?

Tabulka 9:

Odpověď	1. skupina	2. skupina	3. skupina	Celkem
1. scénka	10	9	5	24
2. scénka	4	4	4	12
3. scénka	1	2	6	9

Zdroj: Vlastní výzkum, N počet respondentů = 45, N počet odpovědí = 45

2. Uveďte pět z výše uvedených měkkých dovedností, které by podle Vás neměly chybět sociálnímu pracovníkovi? (Bez ohledu na modelové scénky)

Tabulka 10:

Měkké dovednosti	1. skupina	2. skupina	3. skupina	Celkem
Asertivita jako styl komunikace	4	3	3	10
Celkový vzhled a projevy sociálního pracovníka	1	3	4	8
Důvěryhodnost	6	9	9	24
Empatie a naslouchání	15	11	11	37
Chronemika	1	0	1	2
Komunikační dovednosti	12	12	13	37
Kreativita	2	4	4	10
Motivace klienta a sebemotivace	4	1	0	5
Navazování vztahů a kontaktů	2	4	1	7
Sebeovládání	2	2	5	9
Sebereflexe	1	1	1	3
Schopnost na sobě dále pracovat a rozvíjet se	6	3	3	12
Schopnost relaxace	0	0	0	0
Schopnost rozhodovat se	5	3	6	14
Schopnost uspořádat si své pracovní místo	0	0	0	0
Spolupráce	4	5	6	15
Tolerance	3	3	2	8
Účinné kritizování a přijímání kritiky	0	0	0	0
Znalost lidí	1	3	2	6
Zvládání konfliktů a stresu	6	5	4	15

Zdroj: Vlastní výzkum, N počet respondentů = 45, N počet odpovědí = 222

Z tabulky 10 vyplývá, podle počtu získaných bodů, jaké z vymezených měkkých a tvrdých dovedností považují respondenti celkově, ale i v rámci jednotlivých cílových skupin za nejdůležitější pro sociálního pracovníka.

První skupina („studující sociální práci“) má na prvním místě *Empatii a naslouchání* s 15 body, na druhém *Komunikační dovednosti* s 12 body. Na třetím místě *Důvěryhodnost*, *Schopnost na sobě dále pracovat a rozvíjet se* a *Zvládání konfliktů a stresu* s 6 body. Na čtvrtém místě pak *Schopnost rozhodovat se* s 5 body a na pátém místě se 4 body *Asertivitu jako styl komunikace*, *Motivaci klienta a sebemotivaci* a *Spolupráci*.

Druhá skupina („pracující v oblasti sociální práce“) má na prvním místě naopak *Komunikační dovednosti* s 12 body a na druhém *Empatii a naslouchání* s 11 body. Na třetím místě je také *Důvěryhodnost* s 9 body. Na čtvrtém místě je *Spolupráce* a *Zvládání konfliktů a stresu* s 5 body. A na pátém místě je se 4 body *Kreativita* a *Navazování vztahů a kontaktů*.

Třetí skupina („laici“) má stejně jako druhá skupina na prvním místě *Komunikační dovednosti* s 13 body, na druhém *Empatii a naslouchání* s 11 body a na třetím místě *Důvěryhodnost* s 9 body. Na čtvrtém místě je potom s 6 body *Schopnost rozhodovat se* jako u první skupiny a *Spolupráce* jako u druhé skupiny. Páté místo patří *Sebeovládání* s 5 body.

Celkově při shrnutí výsledků ze všech tří cílových skupin se na prvním místě umístily *Empatie a naslouchání* a *Komunikační dovednosti* se shodnými 37 body. Na druhém místě *Důvěryhodnost* s 24 body. Na třetím místě *Spolupráce* a *Zvládání konfliktů a stresu* s 15 body. Na čtvrtém místě je se 14 body *Schopnost rozhodovat se*. Na pátém místě je s 12 body *Schopnost na sobě dále pracovat a rozvíjet se*. Tyto měkké dovednosti dohromady respondenti ze všech cílových skupin považují za nejdůležitější pro sociálního pracovníka.

3. Uveďte pět z výše uvedených tvrdých dovednosti, které by podle Vás neměly chybět sociálnímu pracovníkovi? (Bez ohledu na modelové scénky)

Tabulka 11:

Tvrdé dovednosti		1. skupina	2. skupina	3. skupina	Celkem
Sociální práce		11	10	10	31
Znalosti z dalších oblastí:	Ekonomie	1	3	4	8
	Filozofie	1	3	1	5
	Pečovatelství, ošetřovatelství	3	5	5	13
	Právo	8	10	4	22
	Psychologie	11	11	5	27
	Sociologie	2	2	8	12
	Speciální pedagogika	2	3	1	6
	Teologie	1	3	0	4
	Terapie	2	2	0	4
	Zdravotní nauka	1	3	4	8
Orientace a znalost specifik své práce		10	11	9	30
Rozhled v síti sociálních služeb v okolí		14	12	10	36
Znalost svých klientů		8	5	7	20
PC znalosti		7	4	6	17
Řidičský průkaz		0	0	1	1

Zdroj: Vlastní výzkum, N počet respondentů = 45, N počet odpovědí = 244

Z tabulky 11 vyplývá, jaké tvrdé dovednosti považují nejen respondenti celkově, ale i v rámci jednotlivých tří cílových skupin za nejdůležitější pro sociálního pracovníka.

První skupina („studující sociální práci“) na první místo umístila *Rozhled v síti sociálních služeb v okolí* se 14 body. Na druhém místě je s 11 body *Sociální práce* a *psychologie*. Na třetím místě je *Orientace a znalost specifik své práce* s 10 body a na čtvrtém místě *Právo* a *Znalost svých klientů* s 8 body. Na pátém místě jsou pak se 7 body *PC znalosti*.

Druhá skupina („pracující v oblasti sociální práce“) má také na prvním místě *Rozhled v síti sociálních služeb v okolí* s 12 body. Na druhém místě je také jako u první skupiny *Psychologie*, ale ještě i *Orientace a znalost specifik své práce* s 11 body. Na třetím místě je *Sociální práce* a *Právo* s 10 body. Na čtvrtém místě s 5 body je *Pečovatelství a ošetřovatelství* a *Znalost svých klientů*, kterou má i první skupina na čtvrtém místě. Na pátém místě jsou taktéž *PC znalosti* se 4 body.

Třetí skupina („laici“) má s 10 body na prvním místě, stejně jako dvě první skupiny, *Rozhled v síti sociálních služeb v okolí*, ale ještě i *Sociální práci* se stejným

počtem bodů. Na druhém místě má stejně jako druhá skupina *Orientaci a znalost specifik své práce* s 9 body. Na třetím místě je *Sociologie* s 8 body. Na čtvrtém místě je se 7 body *Znalost svých klientů*, stejně jako u předchozích skupin. Na pátém místě jsou se 6 body jako u všech skupin *PC znalosti*.

Celkově při shrnutí odpovědí ze všech cílových skupin je na prvním místě *Rozhled v síti sociálních služeb v okolí* s 36 body. Na druhém místě *Sociální práce* s 31 body. Na třetím místě *Orientace a znalost specifik své práce* s 30 body. Na čtvrtém místě s 27 body *Psychologie*. Na pátém místě je s 22 body *Právo*. Toto jsou tvrdé dovednosti, které by podle odpovědí respondentů ze všech cílových skupin neměly chybět sociálnímu pracovníkovi.

4. Věděli jste, že existuje dělení dovedností na měkké a tvrdé?

Tabulka 12:

Odpověď	1. skupina	2. skupina	3. skupina	Celkem
Ano	11	12	4	27
Ne	4	3	11	18

Zdroj: Vlastní výzkum, N počet respondentů = 45, N počet odpovědí = 45

5. Které z nich jsou podle Vás důležitější pro profesi sociálního pracovníka?

Tabulka 13:

Odpověď	1. skupina	2. skupina	3. skupina	Celkem
Měkké dovednosti	2	2	2	6
Tvrdé dovednosti	0	0	1	1
Oboje stejně	13	13	12	38

Zdroj: Vlastní výzkum, N počet respondentů = 45, N počet odpovědí = 45

7.3 Shrnutí výsledků výzkumu

Při pohledu na výsledky výzkumu je zajímavé, že všechny tři cílové skupiny se relativně až na drobné rozdíly nebo počty přiřazených bodů, shodly na tom, jaké z uvedených měkký a tvrdých dovedností jsou podle nich nejdůležitější pro sociálního pracovníka. I přesto, že každá cílová skupina měla k sociální práci jiný „vztah“ a pohled či pozici, se kterou se na problematiku nejdůležitějších měkkých a tvrdých dovedností dívala, se shodly na tom, jaké z nich má sociální pracovník mít především.

Ukázalo se tak, že pohled na tuto problematiku je z hlediska takto různorodých skupin univerzální. Tudíž studenti sociální práce vědí, na rozvoj jakých měkkých a tvrdých dovedností se mají zaměřit. Nyní aktivní sociální pracovníci zase vědí, které dovednosti od nich jejich klienti a veřejnost vyžadují a tedy, které mají ve své práci hlavně uplatňovat. Poněvadž se ukázalo, že představy klientů a veřejnosti, o nejdůležitějších měkkých a tvrdých dovednostech pro sociálního pracovníka, jsou s představami studujících sociální práci a pracujících v oblasti sociální práce **shodné**. Jednotlivé strany tak vědí, jaké dovednosti mají rozvíjet, uplatňovat a které se očekávají a vyžadují.

8 Verifikace hypotéz

Po vyhodnocení výsledků výzkumu, konkrétně ankety, už zbývá pouze zodpovědět a prokázat zda se jednotlivé hypotézy, které na výzkum navazují, potvrdily nebo naopak.

8.1 Hypotéza 1

H1: Skupina studujících sociální práci a skupina pracujících v oblasti sociální práce, prokáže větší citlivost pro měkké a tvrdé dovednosti tím, že jich nalezne v modelových scénkách více než skupina nestudujících a zároveň nepracujících v oblasti sociální práce.
(Patří zde vyhodnocení I. části ankety – měkké a tvrdé dovednosti v modelových scénkách)

Tato **hypotéza se potvrdila** jak je vidět z předchozích tabulek (Tabulka 3-8), kde je u každé měkké a tvrdé dovednosti v jednotlivých modelových scénkách vyznačena šedou barvou ta cílová skupina nebo skupiny, s nejvyšším počtem bodů u každé dovednosti.

V první modelové scénce měla *první skupina („studující sociální práci“)* u 18 měkkých a 10 tvrdých dovedností nejvyšší počet bodů. *Druhá skupina („pracující v oblasti sociální práce“)* měla u měkkých 5 a u tvrdých 6 dovedností s nejvyšším počtem bodů. *Třetí skupina („laici“)* neměla u žádné měkké dovednosti nejvyšší počet bodů, u tvrdých pak jen 3. V této modelové scénce tak měla nejvyšší počet bodů u nejvíce měkkých a tvrdých dovedností první skupina. (Tabulka 3, 4)

V druhé modelové scénce měla *první skupina („studující sociální práci“)* 12 měkkých a 7 tvrdých dovedností s nejvyšším počtem bodů. *Druhá skupina („pracující v oblasti sociální práce“)* měla 10 měkkých a 4 tvrdé dovednosti s nejvyšším počtem bodů. A *třetí skupina („laici“)* měla u 7 měkkých a 6 tvrdých

dovedností nejvyšší počet bodů. V druhé modelové scénce měla nejvyšší počet bodů u nejvíce měkkých a tvrdých dovedností opět první skupina. (Tabulka 5, 6)

V třetí modelové scénce měla *první skupina („studující sociální práci")* u 13 měkkých a 4 tvrdých dovedností nejvyšší počet bodů. *Druhá skupina („pracující v oblasti sociální práce")* měla s nejvyšším počtem bodů 8 měkkých a 5 tvrdých dovedností. *Třetí skupina („laici")* měla 9 měkkých a 6 tvrdých dovedností s nejvyšším počtem bodů. Ve třetí modelové scénce měla nejvíce měkkých dovedností s nejvyšším počtem bodů první skupina a tvrdých třetí skupina. (Tabulka 7, 8)

Z tohoto shrnutí je zřejmé, že největší citlivost a vnímavost v modelových scénkách prokázala první cílová skupina neboli studující sociální práci. Nikoliv třetí skupina nestudujících sociální práci a zároveň nepracujících v oblasti sociální práce.

8.2 Hypotéza 2

H2: Muži a ženy vyberou jiného sociálního pracovníka, který je nejvíce zaujal v modelových scénkách.

(Patří zde vyhodnocení II. části ankety – doplňující otázky, otázka č. 1)

Tato **hypotéza se také potvrdila** jak je zřejmé z následující tabulky.

Podle komentáře samotných respondentů se mužům líbila nejvíce sociální pracovnice ve třetí modelové scénce proto, že klientce stručně podala hlavní informace a pak nechala prostor pro její dotazy. Celkový průběh rozhovoru byl tak rychlý a přitom vystihující všechny důležité informace. Ženám se nejvíce líbila sociální pracovnice v první modelové scénce, která naopak všechny informace rozváděla a podrobně vše vysvětlovala. Rozhovor byl sice delší, ale klientka se dozvěděla detailně vše, co potřebovala vědět.

Tabulka 14:

Pohlaví	1. scénka	2. scénka	3. scénka
Muži	2	1	5
Ženy	22	11	4
Celkem	24	12	9

Zdroj: Vlastní výzkum, N počet respondentů = 45, N počet odpovědí = 45

8.3 Hypotéza 3

H3: Na prvním místě ve výběru nejdůležitějších měkkých a tvrdých dovedností pro sociálního pracovníka bude u všech skupin shodná dovednost.
(Patří zde vyhodnocení II. části ankety – doplňující otázky, otázka č. 2 a otázka č. 3)

Tuto **hypotézu nebylo možné ani potvrdit ani vyvrátit**. Poněvadž na nejdůležitější měkké dovednosti pro sociálního pracovníka se skupiny neshodli, zatímco na tvrdé shodli. Konkrétně u měkkých dovedností měla první skupina nejvyšší počet bodů u *Empatie a naslouchání*, zatímco druhá a třetí skupina u *Komunikačních dovedností*. (Tabulka 10) Ale u tvrdých dovedností měla první, druhá i třetí skupina nejvyšší počet bodů u dovednosti *Rozhled v síti sociálních služeb v okolí* s tím, že třetí skupina měla stejný počet bodů i u tvrdé dovednosti *Sociální práce*. (Tabulka 11)

8.4 Hypotéza 4

H4: Více jak polovina ze skupiny nestudujících sociální práci a zároveň nepracujících v oblasti sociální práce uvede, že nevěděla o existenci dělení dovedností na měkké a tvrdé.
(Patří zde vyhodnocení II. části ankety – doplňující otázky, otázka č. 4)

Tato **hypotéza se potvrdila**, jelikož 11 z celkem 15 respondentů ze třetí cílové skupiny, kterou představují právě nestudující sociální práci a zároveň nepracující v oblasti sociální práce, uvedlo, že nevědělo o existenci dělení dovedností na měkké a tvrdé. (Tabulka 12)

8.5 Hypotéza 5

H5: Více jak polovina respondentů nevybere jako důležitější z dovedností pro sociálního pracovníka tvrdé.
(Patří zde vyhodnocení II. části ankety – doplňující otázky, otázka č. 5)

Poslední **hypotéza se také potvrdila**, protože pouze 1 respondent z celkového počtu 45 respondentů uvedl jako důležitější z dovedností pro sociálního pracovníka tvrdé. (Tabulka 13)

9 Diskuse

V této kapitole budou výsledky výzkumu práce ohledně nejdůležitějších měkkých a tvrdých dovedností konfrontovány s odbornou literaturou. Nejprve budou porovnány s výsledky jednoho projektu a také dotazníkového šetření. Poté budou měkké a tvrdé dovednosti přiřazeny jednotlivým typům sociálního pracovníka vymezených v rámci dvou odborných článků.

Zmíněný projekt z Havrdové et al., 1996 uvádí ve své knize Karel Kopřiva. V jeho rámci požádali účastníky kursu supervizorů sociální práce, aby popsali nějakou dobrou sociální pracovnici, kterou znají. V odpovědích byly různé charakteristiky dobré sociální pracovnice. Některé z nich zde budou uvedeny s tím, že k nim budou přiřazeny jednotlivé měkké dovednosti z nich vyplývající. Tvrdé nikoliv, jelikož v dané literatuře jsou uváděny pouze začátky charakteristik dobrých sociálních pracovnic a výroky o vědomostech se objevovaly až někde vzadu nebo tam vůbec nebyly.[51] To potvrzuje myšlenku zmíněnou v úvodu kapitoly tvrdých dovedností, a sice že tvrdé dovednosti ač jsou samy o sobě velmi důležité, se berou jako samozřejmost. Středem pozornosti jsou tak hlavně měkké dovednosti, kde je tlak nejen už na jejich existenci u sociálních pracovníků, ale i na jejich další rozvoj.

Nyní jsou zde uvedeny tři vybrané charakteristiky dobrých sociálních pracovnic. *„Ke klientům se chová vždy velmi pozitivně, dovede je ocenit a potěšit a přitom působí velmi přirozeně. Dokáže se ptát a naslouchat a připojit se ke klientovi, tzn. vytváří bezpečnou atmosféru tak, že nechává vyjadřovat jeho kladné i záporné pocity, nepřesvědčuje ho, že je to jinak…“*[52] Z této charakteristiky dané sociální pracovnice by se dalo říci, že mezi měkké dovednosti, které vlastní určitě patří asertivita jako styl komunikace, celkový vzhled a projevy sociálního pracovníka, empatie a naslouchání, komunikační dovednosti, motivace klienta a sebemotivace a tolerance.

[51] Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14.
[52] Tamtéž, s. 14.

„Je schopná efektivně komunikovat s institucemi v zájmu svých klientů… je schopná pracovat v týmu, zaangažovat do případu klienta jiné subjekty… cítí přesně, jaká míra angažovanosti je pro ni i pro klienta únosná, velmi dobře navazuje kontakt i s dlouhodobě trestanými, event. s odsouzenými za zvlášť zavrženíhodné trestné činy (zneužití dítěte, vraždu)…"[53] O této sociální pracovnici podle její charakteristiky by se dalo říci, že z měkkých dovedností vlastní empatii a naslouchání, komunikační dovednosti, navazování vztahů a kontaktů, sebeovládání, spolupráci a toleranci.

„Cením si její schopnosti komunikovat s dětmi, dospívajícími i jejich rodiči. Dokáže se rychle přeorientovat a přeladit na potřeby té které kategorie, umí především naslouchat, povzbuzuje klienta mimoslovně, vyjadřuje porozumění. Atmosféra bezpečí a jistoty, kterou kolem sebe dovede vytvořit, přispívá ke sdílnosti a uvědomování si souvislostí…"[54] Charakteristika této sociální pracovnice o ní vypovídá, že vlastní měkké dovednosti celkový vzhled a projevy sociální pracovníka, důvěryhodnost, empatii a naslouchání, komunikační dovednosti, motivaci klienta a sebemotivaci, navazování vztahů a kontaktů, spolupráci a znalost lidí.

Druhé téma diskuse opět zmiňuje ve své knize Karel Kopřiva. Jedná se o dotazníkové šetření z Kopřivy, 1994 v domovech pro seniory, jehož výsledky budou porovnány s výsledky práce. V tomto dotazníkovém šetření byly získány odpovědi 266 sester a 107 sociálních pracovnic na otázku: *„Kdyby někdo Vám blízký se z nějakého důvodu ocitl v domově důchodců, jaké tři nejdůležitější schopnosti nebo vlastnosti jeho sester či ošetřovatelek byste mu přála?"* Odpovědi byly roztříděny do jednotlivých kategorií a výsledky byly následující, přičemž první údaj se týká sester a druhý údaj sociálních pracovnic. Na prvním místě byla náklonnost (64%), u sociálních pracovnic pak vlídnost, ochota, láska aj. (62%). Na druhém místě byla trpělivost (41%) a též klid, vyrovnanost aj. (47%). Na třetím místě bylo vcítění (42%) a též porozumění, empatie aj. (42%). Na čtvrtém, a posledním v dané literatuře uvedeném místě, byla odbornost (41%) a též profesionalita, znalosti aj. (36%).[55] Z výsledků tohoto dotazníkového šetření je opět viditelné, že na prvních třech místech vévodí měkké dovednosti a až na čtvrtém se objevují tvrdé. To je dalo by se říci, shodné i s výsledky mého výzkumu. Jelikož pouze jediný z respondentů uvedl jako důležitější z dovedností

[53] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14.
[54] Tamtéž, s. 14.
[55] Srov. tamtéž, 15.

pro sociálního pracovníka tvrdé, 6 respondentů považovalo za důležitější jeho měkké dovednosti. Ostatních 38 respondentů pak dalo před rozhodováním přednost odpovědi, že jsou pro sociálního pracovníka důležité oboje dovednosti stejně.

V porovnání s výčtem nejdůležitějších měkkých dovedností tohoto dotazníkového šetření a mojí práce, se respondenti shodli pouze na jedné. V dotazníkovém šetření to bylo vcítění též porozumění, empatie neboli empatie a naslouchání v této práci. Přičemž v dotazníkovém šetření tato měkká dovednost obsadila místo třetí, zde ji respondenti zařadili společně s komunikačními dovednostmi na místo první.

Na konec, jak bylo výše zmíněno, budou měkké a tvrdé dovednosti důležité pro sociálního pracovníka uvedené v této práci, přiřazeny k jednotlivým typům sociálního pracovníka vymezených v rámci dvou odborných článků.

Zmíněný článek pojednává o různorodosti pojetí sociální práce. Zabývá se tím, že za sociálního pracovníka je považován každý, kdo pomáhá a zároveň nikdo. Nevěnuje se tak pozornost tomu, že profese sociálního pracovníka může nabídnout něco, co ostatní profese, jako například psycholog, právník, ošetřovatel, nemají v náplni práce. Autor článku tak začal sledovat různé představy o sociální práci, které o ní mají jednotlivci, dílčí skupiny i personál celých organizací. Mimo to si všímal toho, co se říká na odborných setkáních, námětů z osobních rozhovorů, četl definice sociální práce uvedené v odborných textech atd. V této změti různých představ pak začal rozpoznávat určité orientační body neboli typy pojetí sociální práce. Dospěl tak k tomu, že se potkávají, střetávají a míjejí různorodé představy o sociální práci, které lze ohraničit třemi typy. Ty pak konkrétně označil jako administrativní, profesionální a filantropické pojetí. Sociální pracovník z hlediska *administrativního pojetí sociální práce* se zde chápe jako úředník vyřizující ustálený soubor žádostí a rozhodnutí, poskytující informace a stanoviska subjektům určených zákonem (např. soudům), je loajální a obeznámený s částí legislativy, jejíž administrace je mu úřadem svěřena. Ovládá postup vyřizování své agendy a je schopný zvládat osobní kontakt s klienty nechovajícími se „vyhovujícím“ způsobem. Sociální pracovník z hlediska *profesionálního pojetí sociální práce* se zde chápe jako specialista zaměřující se na komplexní posouzení různorodých a individuálně specifických okolností, které brání jeho klientovi zvládat interakce se sociálním prostředím. Tyto úkoly a činnosti vykonává samostatně a zároveň zprostředkovává spolupráci i jiných odborníků nebo

organizací. Předpokládá se u něj specializované studium svého oboru a získání příslušných vědomostí. Tento pracovník i nadále prohlubuje svou specializaci pro určitou oblast sociální práce. Sociální pracovník z hlediska *filantropického pojetí sociální práce* má být chápán především jako člověk, který klientovi poskytuje právě to, co podle něho potřebuje. Je tudíž empatický a vnímavý, lidský vztah je základním nástrojem jeho pomoci. Navazuje vztahy s klienty, pro které má i náležité porozumění. Spolupracuje jak s klientem a jeho blízkými, tak i s kolegy a dalšími odborníky nebo organizacemi. Je u něj kladen důraz na supervizi. K těmto typům pojetí sociální práce autor dodává, že nelze říci, které je nejlepší, jelikož každé nabízí klientům i sociálním pracovníkům něco dobrého.[56]

Než budou k jednotlivým typům sociálních pracovníků z hlediska pojetí sociální práce přiřazeny jednotlivé měkké a tvrdé dovednosti, bude zde zmíněn ještě další odborný článek, který mimo již zmíněných třech typů sociálního pracovníka uvádí i čtvrtý typ.

Tento odborný článek se zabývá kolektivní identitou sociálních pracovníků a jejich potřebou tuto identitu svého oboru zformulovat. Uvádí zde tak tuto typologii identit sociálních pracovníků, která se pokouší vystihnout rozdílnost orientace sociálních pracovníků, a která v tomto článku posloužila jako východisko popisu čtyř typů sebe-pojetí sociálního pracovníka. Kromě už zmíněného administrátora, profesionála a filantropa je zde uveden ještě *aktivista*. Charakteristikou sociálního pracovníka z hlediska tohoto pojetí sociální práce je to, že se cítí být bojovníkem za práva znevýhodněných a chce prosazovat zájmy svých klientů.[57]

Nyní budou na základě výše zmíněných charakteristik jednotlivých typů sociálního pracovníka uvedených v odborných článcích, přiřazeny jednotlivé měkké a tvrdé dovednosti vymezené v této práci.

Sociální pracovník administrátor bude z měkkých dovedností vlastnit komunikační dovednosti, navazování vztahů a kontaktů, sebeovládání, schopnost rozhodovat se, spolupráci, toleranci, účinné kritizování a přijímání kritiky a také zvládání konfliktů a stresu. Z tvrdých dovedností to pak bude určitě právo, speciální pedagogika,

[56] Srov. MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, roč. 8, č. 2, s. 60-68.
[57] Srov. RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, roč. 9, č. 3, s. 81.

konkrétně etopedie, orientace a znalost specifik své práce, rozhled v síti sociálních služeb v okolí a PC znalosti.

Sociální pracovník profesionál bude vlastnit z měkkých dovedností empatii a naslouchání, komunikační dovednosti, motivaci klienta a sebemotivaci, navazování vztahů a kontaktů, schopnost na sobě dále pracovat a rozvíjet se a spolupráci. Z tvrdých dovedností bude vlastnit sociální práci, psychologii, rozhled v síti sociálních služeb v okolí a znalost svých klientů.

Sociální pracovník filantrop pak bude z měkkých dovedností vlastnit důvěryhodnost, empatii a naslouchání, navazování vztahů a kontaktů a spolupráci. Z tvrdých dovedností zase sociální práci a znalost svých klientů.

Sociální pracovník aktivista bude vlastnit z měkkých dovedností empatii a naslouchání, kreativitu a zvládání konfliktů a stresu. Z tvrdých dovedností to bude sociální práce, právo a znalost svých klientů.

K přiřazení jednotlivých měkkých a tvrdých dovedností ke čtyřem typům sociálního pracovníka je nutno dodat, že kromě těchto přiřazených dovedností na základě výše uvedených charakteristik, mohou mít tyto typy samozřejmě i další z dovedností. Přiřazené dovednosti jsou však ty, které dané charakteristiky nejlépe vystihují. Také je možné, že někdo jiný by na základě těchto charakteristik mohl přiřadit ještě nějakou další z dovedností nebo naopak o některou méně.

Po vyčerpání všech námětů k diskusi, slíbených na začátku této kapitoly, nezbývá než dodat, že problematika měkkých a tvrdých dovedností je aktuální nejen přímo v praxi nebo při studiu, ale také v odborné literatuře. Ve které se tak probírají a hledají nejen důležité měkké a tvrdé dovednosti důležité pro profesi sociálního pracovníka. Ale také se v ní vymezují různé pojetí chápání a typy sociálního pracovníka, které se vyznačují určitými specifickými měkkými a tvrdými dovednostmi.

Závěr

Na závěr práce by bylo nejprve dobré zhodnotit, zda byl cíl práce naplněný. Cílem práce bylo nalézt v odborných zdrojích a zhodnotit měkké a tvrdé dovednosti důležité pro sociálního pracovníka a v návaznosti na praktickou část práce, ukázat jejich využití v praxi pomocí modelových scének.

V daných odborných zdrojích ale nejen v nich, jelikož v hledání dovedností sloužil i vlastní pohled na danou problematiku, byly různé měkké a tvrdé dovednosti nalezeny a poté zhodnoceny podle důležitosti pro sociálního pracovníka. V tomto směru vybrané měkké a tvrdé dovednosti byly pak rozebrány v teoretické části práce. Praktická část pak prostřednictvím modelových scének ukázala využívání některých z dovedností v praxi i citlivost a vnímavost respondentů je v nich objevit. V rámci této části práce pak respondenti z jednotlivých cílových skupin vybrali, právě z rozebraných důležitých měkkých a tvrdých dovedností pro sociálního pracovníka v teoretické části práce, ještě ty nejdůležitější z nich. Kromě tohoto celkového výsledku se ukázalo i jaké měkké a tvrdé dovednosti vidí jako nejdůležitější pro sociálního pracovníka jednotlivé tři cílové skupiny respondentů, kdy měla každá jiný „vztah“ k sociální práci, a tudíž i pohled na měkké a tvrdé dovednosti pro tuto oblast specifické. Z tohoto shrnutí je tak zřejmé, že cíl práce byl naplněn.

Po vyhodnocení vytčeného cíle práce, vyhodnocení výsledků výzkumu v příslušné kapitole a jejich srovnání a uvedení do souvislostí s odbornou literaturou a zjištěními jiných autorů v rámci diskuse, je ještě na konec třeba dodat pár slov.

Tématika měkkých a tvrdých dovedností je a bude velmi aktuální u sociálního pracovníka, ale i u jiných, nejen pomáhajících, profesí. Jelikož s rozvojem společnosti budou vznikat další a další problémy, které bude muset sociální pracovník se svými klienty řešit. V této souvislosti se budou zvyšovat i nároky jak na jeho vzdělání a znalosti neboli tvrdé dovednosti, tak na jeho osobnostní a charakterové předpoklady tedy měkké dovednosti.

Kvalitní sociální pracovník by měl dbát na své měkké dovednosti. Jelikož dnešní doba už vidí jako neoddiskutovatelné to, že kromě teorie je v sociální práci a v samotné profesi sociálního pracovníka, nutné věnovat pozornost i dalšímu aspektu, kterým jsou právě měkké dovednosti. Ale zároveň by měl být zkušený a obratný i v tvrdých dovednostech. Poněvadž jeho znalosti, teorie, vzdělání a odborná způsobilost tvoří rámec jeho práce, ve kterém je pak prostor pro měkké dovednosti, se kterými společně tvrdé dovednosti umožňují efektivní řešení klientových problémů a situací, a tím tak úspěšné vykonávání profese sociálního pracovníka.

Seznam použitých zdrojů

AŠENBRENEROVÁ, I. Ten koš nevynesu. *Moje psychologie*, 2010, roč. 5, č. 1, s. 60-63. ISSN 1802-2073.

BAJER, P. Teorie mohou být kompasem při hledání cílů s klienty. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2010, roč. 10, č. 3, s. 4-6, citovanou pasáž uvedla v rozhovoru s Pavlem Bajerem Alice Gojová. ISSN 1213-6204.

BĚLOHLÁVEK, F. *Jak vést rozhovory s podřízenými pracovníky*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2313-6.

BOUČKOVÁ, M. Co zmůže dobré slovo. *Moje psychologie*, 2009, roč. 4, č. 11, s. 34. ISSN 1802-2073.

HANSEN ČECHOVÁ, B. Základem úspěchu je umění naslouchat. *Psychologie dnes*, 2010, roč. 16, č. 1, s. 44-45. ISSN 1212-9607.

CHADT, K., KOUŘIL, L., PECHOVÁ, J. *Art of creativity aneb kreativita jako klíčová kompetence v době změn*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. ISBN 978-80-86723-82-2.

KOHOUTEK, R. Chronemika, Dostupné na: http://slovnik-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=chronemika (on-line), citováno dne 20.2011.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.

LEVICKÁ, J. *Metódy sociálnej práce*. Trnava: ProSocio, 2002, s. 39-41. ISBN 80-89074-38-3.

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

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Havlíčkův Brod: Grada, 2003. ISBN 80-247-0650-4.

MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, roč. 8, č. 2, s. 60-79. ISSN 1213-6204.

MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti: Soft skills v praxi*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2662-5.

NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 192. ISBN 80-7178-473-7.

PETERS-KÜHLINGER, G., FRIEDEL, J. *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2145-3.

PLAMÍNEK, J. *Řešení problémů a rozhodování: Jak přinutit problémy, aby pracovaly ve váš prospěch*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2437-9.

RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, roč. 9, č. 3, s. 79-92. ISSN 1213-6204.

SIGMUNDOVÁ, I. Jak se nestát workoholikem. *Moje psychologie*, 2009, roč. 4, č. 10, s. 32. ISSN 1802-2073.

SIGMUNDOVÁ, I. Jak si zařídit kancelář. *Moje psychologie*, 2009, roč. 4, č. 1, s. 30. ISSN 1802-2073.

TEPPER, B. B. *Manažerské znalosti a dovednosti*. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-7169-347-2.

VLČEK, V. *Dotkněte se sebe*. Olomouc: Poznání, 2004. ISBN 80-86606-28-7.

VOJTÍŠEK, Z. Duchovní poradenství v multikulturní společnosti. In *Kontexty sociální a charitativní práce: Sborník katedry psychosociálních věd a etiky*. KRAHULCOVÁ, B. (ed.). Praha: UK, Husitská teologická fakulta, 2008, s. 141-155. ISBN 978-80-87127-07-0.

VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2614-4.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 7. 2010.

ŽÁK, P. *Kreativita a její rozvoj*. Brno: Computer Press, 2004. ISBN 80-251-0457-5.

Seznam příloh

Příloha I. Anketa

Příloha II. Popis modelových scének

El. příloha CD ROM s modelovými scénkami

Přílohy

Příloha I.

ANKETA

Jmenuji se Libuše Hantová a studuji obor Sociální a charitativní práce na Teologické fakultě Jihočeské univerzity. V současné době píši bakalářskou práci na téma Měkké a tvrdé dovednosti sociálního pracovníka. Měkké dovednosti souvisejí s osobnostními a charakterovými předpoklady jedince, tvrdé dovednosti zase s jeho kvalifikací, vzděláním a teoretickými znalostmi.
Celý výzkum má anonymní formu, všechny zjištěné údaje budou využity pouze pro účely bakalářské práce.

I. Měkké a tvrdé dovednosti v modelových scénkách
Po zhlédnutí každé modelové scénky zaškrtněte v příslušném sloupci ty měkké a tvrdé dovednosti, které jste v nich našli.

1. Měkké dovednosti	**Scénka č. 1**	**Scénka č. 2**	**Scénka č. 3**
Asertivita jako styl komunikace			
Celkový vzhled a projevy sociálního pracovníka			
Důvěryhodnost			
Empatie a naslouchání			
Chronemika (zacházení s časem)			
Komunikační dovednosti			
Kreativita			
Motivace klienta a sebemotivace			
Navazování vztahů a kontaktů			
Sebeovládání			
Sebereflexe			
Schopnost na sobě dále pracovat a rozvíjet se			
Schopnost relaxace			
Schopnost rozhodovat se			
Schopnost uspřádat si své pracovní místo			
Spolupráce			
Tolerance			
Účinné kritizování a přijímání kritiky			
Znalost lidí			
Zvládání konfliktů a stresu			

2. Tvrdé dovednosti	**Scénka č. 1**	**Scénka č. 2**	**Scénka č. 3**
Sociální práce			
Znalosti z dalších oblastí: - Ekonomie			
- Filozofie			
- Pečovatelství, ošetřovatelství			
- Právo			
- Psychologie			
- Sociologie			
- Speciální pedagogika			
- Teologie			
- Terapie (ergo-, arte-, muziko-, atd.)			
- Zdravotní nauka			
Orientace a znalost specifik své práce			
Rozhled v síti sociálních služeb v okolí			
Znalost svých klientů			
PC znalosti			
Řidičský průkaz			

II. Doplňující otázky

Zodpovězte prosím ještě následující otázky.

1. **Ve které modelové scénce Vás nejvíce zaujal sociální pracovník?**
   A) 1.
   B) 2.
   C) 3.

2. **Uveďte pět z výše uvedených měkkých dovedností, které by podle Vás neměly chybět sociálnímu pracovníkovi? (Bez ohledu na modelové scénky)**

_____

_____

3. **Uveďte pět z výše uvedených tvrdých dovedností, které by podle Vás neměly chybět sociálnímu pracovníkovi? (Bez ohledu na modelové scénky)**

_____

_____

4. **Věděli jste, že existuje dělení dovedností na měkké a tvrdé?**
   A) Ano
   B) Ne

5. **Které z nich jsou podle Vás důležitější pro profesi sociálního pracovníka?**
   A) Měkké dovednosti
   B) Tvrdé dovednosti
   C) Oboje stejně

6. **Jaké je Vaše pohlaví?**
   A) Muž
   B) Žena

7. **Kolik je Vám let?**

_____

8. **V oblasti Sociální práce:**
   A) Studuji
   B) Pracuji
   C) Nestuduji ani nepracuji

Děkuji za Váš čas.

Příloha II.

Popis modelových scének

V této příloze je popisem přiblížen děj jednotlivých modelových scének, které byly využity v rámci výzkumu praktické části práce.

Původ a účel vzniku samotných scének byl uveden již v metodice výzkumu. Stejně tak zde byl vysvětlen i podobný dějový obsah. Přesto se každá scénka vyznačuje trochu něčím jiným. Důvodem k popisu jejich děje je i lepší pochopení samotného výzkumu a jeho výsledků se scénkami spojenými.

V **modelové scénce č. 1**, přichází za sociální pracovnicí domova pro seniory klientka, která se jde informovat z důvodu potřeby umístit svého otce. Ten je po mozkové příhodě v nemocnici, nekomunikuje a je ochrnut na polovinu těla. Sociální pracovnice jí podává všechny informace okolo domova a vysvětluje, jaké dokumenty po ní bude požadovat. Náhle se naskytne překážka, jelikož otec klientky je z jiného kraje, než pod který spadá příslušný domov pro seniory. Sociální pracovnice se ještě prostřednictvím telefonátu ujišťuje, zda ho z tohoto důvodu opravdu nebudou moci přijmout. Když se tato informace potvrdí a bezradná klientka se svěří pracovnici, že se nebude moci po návratu otce z nemocnice o něj starat, jelikož chodí do práce a má dvě malé děti, tak se jí sociální pracovnice snaží nabídnout hned několik alternativ. Podání si žádosti do více domovů v příslušném kraji, přihlášení otce k trvalému bydlišti k někomu, kdo spadá do tohoto kraje nebo ji nabídne pomoc v rámci sociálních služeb, na které jí ochotně najde kontakt.

Tato sociální pracovnice radí klientce, i když už nemusí, kreativně ji nabízí různá řešení situace, má vyrovnaný příjemný hlas a zřetelně artikuluje, vyjadřuje se odborně a zároveň srozumitelně. Zůstává klidná, i když se naskytne problém a snaží se ho aktivně řešit.

V **modelové scénce č. 2**, přichází klientka opět za sociální pracovnicí do domova pro seniory. Důvodem je umístění nemohoucího otce. Sociální pracovnice nejprve informuje klientku o čekací listině a poté jí podává další informace o daném domově pro seniory. Zároveň jí vysvětlí i náležitosti kolem sociálního šetření a poskytne brožurku se všemi potřebnými údaji o domově, aby si vše mohla projít a prokonzultovat

s otcem. Na konec klientce sdělí, že v případě potřeby má zavolat nebo napsat. Až si vše projdou, domluví se spolu na sociálním šetření a dalším postupu.

Tato sociální pracovnice má opět klidný a příjemný hlas, projevuje se vřelým přístupem a po zodpovězených dotazech šetří jak svůj, tak klientky čas, když jí nabídne informační brožurku domova a v případě dalších dotazů ji odkáže na telefon. Klientka si tak může vše promyslet a v klidu projít s otcem, který je budoucím klientem. Sociální pracovnice také například projevila empatii, když zmínila, že rozumí klientce, že chce pro tatínka to nejlepší.

V **modelové scénce č. 3**, je také předmětem děje návštěva klientky z důvodu zeptání se na umístění svého ovdovělého dědečka do domova pro seniory. Sociální pracovnice ihned klientku informuje, že nyní bohužel v domově místo nemají. Ale pokud se zatím o otce je schopna postarat a podá si žádost, tak při uvolnění místa a samozřejmě dle pořadníku, ho budou moci potom přijmout. Poté nechává volný prostor pro dotazy klientky, která se ptá na vše, co ji zajímá. Klientka chce vědět více o ceně ubytování v domově a v něm poskytovaných, službách a zájmových aktivitách. Na konec sociální pracovnice upozorní klientku ještě na sociální šetření, ta odvětí, že už je o něm informována. Poté se spolu prozatím rozloučí, jelikož vše co klientka potřebovala vědět, už ví.

Tato poslední sociální pracovnice seznámila klientku jen s nejpodstatnějšími informacemi a v pokračování rozhovoru nechávala volný prostor už jen pro její dotazy, které jí ochotně všechny zodpověděla. Jejím plusem byla i projevená znalost klientů domova, kterou projevila, když informovala tuto příchozí klientku o pracovních dílnách v jejich domově a zálibě, kterou v nich jeho klienti mají.

Abstrakt

HANTOVÁ, L. *Měkké a tvrdé dovednosti sociálního pracovníka*. České Budějovice 2011. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce L. Maliňáková.

Klíčová slova: měkké dovednosti, tvrdé dovednosti, sociální pracovník, sociální práce, dovednost

Práce se zabývá měkkými a tvrdými dovednostmi důležitými pro výkon profese sociálního pracovníka. V teoretické části práce jsou nejprve zhodnoceny a rozebrány nalezené důležité měkké a tvrdé dovednosti nezbytné pro osoby pracující v oblasti sociální práce. A poté vzájemně porovnány. Praktická část práce znázorňuje využití měkkých a tvrdých dovedností v praxi pomocí modelových scének. Zabývá se zejména pohledem jaké měkké a tvrdé dovednosti, uvedené v teoretické části práce, preferují jako nejdůležitější studenti sociální práce, pracovníci v oblasti sociální práce a lidé mimo tuto sféru, tedy ti kteří sociální práci nestudují a zároveň v této oblasti nepracují. Ukazuje, jak se tyto tři rozdílné pohledy od sebe v upřednostňování měkkých a tvrdých dovedností důležitých pro sociálního pracovníka a celé této problematiky, liší nebo neliší.

Abstract

HANTOVÁ, L. *Soft And Hard Skills of Social Worker*. České Budějovice 2011, Bachelor thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Practical Theology. Supervisor L. Maliňáková.

Key words: soft skills, hard skills, social worker, social work, skill

The work deals with soft and hard skills relevant to the profession of social worker. The theoretical part at first evaluates and analyzes important soft and hard skills necessary for people working in the field of social work. Then these skills are compared. The practical part illustrates the use of soft and hard skills in practice by means of model scenes and deals with the preferences in three groups of people – students of social work, social workers and people outside the sphere, namely those who are neither studying social work nor working in social sphere – who were questioned, which soft and hard skills listed in the theoretical part they prefer. The practical part then compares the three views and shows the differences in preference for soft and hard skills relevant to social worker.