

Anna Sýkorová, *Komunikační kompetence sociálního pracovníka při jednání s žadatelem o příspěvek na péči s mentálním postižením*. Bakalářská práce, Teologická fakulta Jihočeské univerzity, České Budějovice 2012, 51 s.

Posudek oponenta bakalářské práce

Přes mnohá zlepšení se česká společnost stále ještě neumí vyrovnat s občany s mentálním postižením. Úřady, které mají poskytovat služby občanům bez rozdílu, prokazují často bezradnost. V této souvislosti je bakalářská práce Anny Sýkorové kritickou sondou současného stavu a zároveň podnětem k diskusi nad řešením problému komunikace s mentálně postiženými. Práce vychází z dlouhodobého zájmu o problematiku a zároveň z vlastní zkušenosti autorky, která pracuje jako dobrovolnice v Diakonii ČCE Rolnička v Soběslavi.

Studentka používá literaturu z různých oborů s naprostou samozřejmostí. Nad pouhou kompilací předloženou studii povyšuje kritický přístup i snaha pojmy pochopit v širším kontextu a případně s jejich užitím polemizovat. Přínosné rovněž je, že praxe sociálních pracovníků je konfrontována s legislativním rámcem oboru. Takový přístup je možný pouze s bezpečnou znalostí ustanovení a norem, vztahujícím se k této oblasti.

Jazyk práce je kultivovaný, ale především v úvodu se nachází několik stylisticky neobratných vyjádření (např. vyjádření: „rozdíl...je v tom“ s. 5, opakování slovních spojení apod.). Po formální stránce má studie několik nedostatků. Neobvyklé je vytisknutí na jednu stranu místo oboustranně, nedostatečné oddělení jednotlivých kapitol (např. závěru od seznamu literatury) ztěžuje čtenáři orientaci v textu. Chybějící poznámkový aparát na několika místech (s. 24-26, 32-34) je zřejmě opomenutím, protože na následujících stranách je patrný původ sdělení.

Práce obsahuje dvě části, teoretickou a praktickou. V první z nich je čtenář zevrubně seznámen s problematikou dorozumívání mezi mentálně postiženým a úředníkem z různých úhlů pohledu, od otázek komunikačních až po legislativní. Autorka se nevyhýbá ani vlastní reflexi a navrhuje postupy, které mají zvýšit samostatnost klientů, dobře popisuje i úskalí takového jednání. V praktické části nachází čtenář rady, jak jednat s klienty s mentálním postižením. Empirický výzkum má jasně stanovené cíle, kterých je v rámci práce dosaženo. Je z něj patrné, že komunikační kompetence hrají podstatnou, nikoli však prvořadou úlohu při výběrových řízeních na sociální pracovníky. Závěr obsahuje polemickou výtku směrem

k úřadům i poskytovatelům služeb: klienti stále ještě nenavštěvují úřady sami, byť by to v jejich vlastním sebezpochopení mělo kladný efekt.

V předložené práci se lze setkat s aktivním a samostatným přístupem ke zkoumané problematice, která není vnímána pouze teoreticky, ale i s potřebným vcítěním do životních situací občanů s mentálním postižením. Šíře zkoumaných otázek nebrání závěrečnému shrnutí, a tak práce může mít i praktický dosah. Emancipace klienta není jen frází, ale skutečným zájmem autorky. Cituji ze strany 25: „Situace, kdy klientovi pouze dáme odsouhlasit předem domluvené rozhodnutí, či kdy klienta přesvědčíme, že právě tato volba je pro něj lepší, nejsou situacemi možnosti volby.“ Plánované pozorování komunikace úředníka a klienta nebylo naplněno, protože autorka se k takovým situacím nedostala. Přesto plán vytvořit manuál pro úřady tím znehodnocen není. Práce neodpovídá na všechny kladené otázky, ale je potřebným úvodem do dalšího studia.

Vzhledem k výše uvedenému doporučuji práci Anny Sýkorové k obhajobě a hodnotím ji známkou výborně.



Mgr. Richard Vlasák

České Budějovice 16. 5. 2012