



OPONENTSKÝ POSUDEK BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Název práce: Komunikace klienta a sociálního pracovníka v roli úředníka

Autorka práce: Martina Warischová

Obor studia: Sociální a charitativní práce

Posudek vypracoval: Mgr. Michal Kaczor

Datum: 2. května 2018

Bakalářská práce Martiny Warischové na téma **Komunikace klienta a sociálního pracovníka v roli úředníka** čítá celkově 58 stran (formát A4), včetně abstraktu. Ten je však uveden hned na začátku práce, což neodpovídá její požadované struktuře. V souvislosti s obsahovou stránkou je rovněž nutné dodat, že rozměr horního a dolního okraje dokumentu je zcela v rozporu s metodickými pokyny. Horní okraj činí 5 cm a dolní 4 cm. Tímto je obsah práce „uměle“ rozšiřován a lze se domnívat, že při dodržování metodických pokynů by (při relativně málo hustém textu na některých stránkách) sotva dosahoval požadovaného rozsahu.

Autorka si k řešení vybrala málo reflektované, nicméně důležité, téma. Deklarovaným cílem v úvodu práce (s. 3) je: *„Analyzovat komunikační proces mezi klientem a sociálním pracovníkem v roli úředníka, poukázat na nutné odborné a osobnostní předpoklady na straně sociálního pracovníka, který musí čelit stále se zvyšujícím nárokům ze strany klienta.“* V samotném abstraktu se ale setkáváme s odlišnou formulací cíle: *„Ukázat, že pokud chce být dobrý sociální pracovník a pomáhat lidem, musím ovládat především komunikaci.“* Otázkou je, jak chce tato autorka „ukazovat“. Nechce to spíše „dokazovat“? Úvodu také chybí jeho podstatné náležitosti – např. nastínění postupu řešení práce (tj. systematického naplňování cíle/cílů). Stejně tak chybí stručná charakteristika jednotlivých kapitol (resp. rámcová osnova). Ta by mně, jakožto oponentovi, pomohla, mj., v pochopení logické návaznosti (resp. provázanosti) jednotlivých kapitol. Tu bohužel při čtení textu často postrádám. Kapitoly pak mohou na čtenáře působit spíše jako neuspořádaná „všehochut“. A nakonec, chybí i uvedení nejčastěji používané literatury.

První kapitola relativně široce pojednává o komunikaci. Její podkapitoly, jako např. Druhy komunikace či Funkce komunikace, jsou spíše jednoduchým přepsáním bodů z použité literatury (Milan Mikuláščík – Komunikační dovednosti v praxi). V podkapitole nazvané Charakteristika komunikace (s. 9) je navíc čerpáno z nerelevantního zdroje – *naposledy.blog.cz*. Bylo by namísto pojednávání více aplikovat do sociální práce, resp. více vlastními slovy přibližovat souvislost obsahu celé kapitoly se vztahem sociálního pracovníka a klienta v oblasti komunikace.

Druhá kapitola je věnována dalšímu faktoru vztahu sociálního pracovníka a klienta – totiž naslouchání. Autorka tvrdí například to, že: *„Dobrý sociální pracovník by měl vědět, že je důležité do ‚naslouchání‘ zapojit i další modality, jako jsou poslouchat nejen ušima, ale*



i očima a srdcem“ (s. 12). Čtenář si tak může zákonitě klást otázku, jak v praxi vypadá ono „poslouchání očima a srdcem“? V kapitole se však objevují i další stylistické nedostatky, kupříkladu: „*Klient dostává pocit, že se mu dostává dostatečné pozornosti (...)*“ (s. 13). Na stránce 14 autorka používá zkratku *Tamtéž*, aniž by na této stránce byla jakákoli předchozí citace, identifikující zdroj (tj. odkud je citováno). Oproti tomu, na stránce 16 (a jiných – např. s. 5 a s. 15), kde je zkratka *Tamtéž* vysloveně žádoucí, jsou ponechány stejné zdroje v plném znění pod sebou.

Třetí kapitola se má věnovat osobnosti člověka v komunikaci. Autorka v ní přibližuje rádooby obecně známé „pravdy“, a to bez jakéhokoli podložení relevantními zdroji: „*Je známe a osvědčené pravidlo, že tím že se vypovídá klient, uvolní se a očistí od toho co je tížilo. Vypovídáním přichází úleva. Při nevypovídání se může stát, že problém se dostane do podvědomí a tím se stane i zdrojem vnitřních konfliktů a úzkostí.*“ (s. 14). Nebo např.: „*Důležitou součástí aktivního naslouchání je oční kontakt, který má být přiměřený tvořit více jak polovinu času.*“

Čtvrtou kapitolu, která se věnuje vnímání, autorka uvádí definici: „*Vnímání je proces uvědomování si různých podnětů a událostí prostřednictvím smyslů, jako je zrak, čich, chuť, hmat a sluch.*“ (s. 16). Na konci odstavce však neuvádí zdroj, ze kterého toto tvrzení/definice pochází. Obsahuje též stylisticky nesrozumitelné formulace typu: „*Sociální vnímavost lze do určité míry naučit, je také ovlivněno sociálním prostředím a může být podmíněné kulturou*“ (s. 16).

Pátá kapitola hned na začátku slibuje definici sociálního pracovníka – ta zní podle autorky vskutku prostě: „*Sociální pracovník je ten, který vykonává sociální práci*“ (s. 18). Následně je definována samotná sociální práce, jakožto konkrétní činnost, kterou vykonává sociální pracovník a přiblížena některá specifika jeho osobnosti. Dále jsou rozpracovány určité faktory, které mohou sociálnímu pracovníkovi pomáhat při výkonu profese – schopnost empatie, citová stabilita, životní optimismus. Není však zřejmé, odkud je autorka citovala/převzala, přičemž je lze snadno dohledat v různých zdrojích na internetu. Dále je na stránce číslo 20 popsána náplň práce sociálního pracovníka – ta je převzata ze Zákona o sociálních službách (108/2006, §109), který není odcitován. V tom samém duchu autorka pokračuje v kapitole 5.3.1, kde doslovně opisuje znění Zákona o sociálních službách, aniž by cokoli odcitovala. K tomu se dostává až v kapitole 5.3.2. To však nic nemění na tom, že doslovný opis znění zákona zde pouze zbytečně prodlužuje text. Na stránce číslo 21 (kapitola 5.3) autorka tvrdí, že: „*Pracovník v sociálních službách je většinou kvalifikovaný pracovník s vyšším odborným vzděláním nebo vysokoškolským vzděláním*“. Předkládání takového tvrzení po celých třech letech vysokoškolského studia oboru sociální práce je pro autorku nedobrou vizitkou. Evidentně si plete kvalifikační požadavky na sociálního pracovníka s požadavky na pracovníka v sociálních službách. Na straně 25 (podkapitola 5.6) se autorka věnuje defenzivní a reflexivní praxi – ty vymezuje bez jakéhokoli uvedení zdroje/zdrojů.

Šestá kapitola se věnuje klientům, jejich potřebám, očekáváním či dilematům při práci s nimi. Hned na začátku kapitoly (s. 28) autorka zmiňuje, že: „*Pracovník je pro klienta více jeho kolegou, než pomocníkem.*“ To, že tvrzení není zcela adekvátní, si lze



představit například na sociálním pracovníkovi, který má klienty ve výkonu trestu. Jen těžko je bude považovat za své kolegy. Na stránce 30 jsou pak konkrétní dilemata, vznikající při práci s klienty prostě (a v bodech) přetlumočena ze zdroje, bez jakéhokoli bližšího ozřejmění autorkou.

Sedmá kapitola se věnuje zásadám při komunikaci s klientem. Opět lze narazit na nesmyslné formulace typu: „*Velmi důležitou neopomíjenou roli je ve vztahu sociální pracovník – klient zastupují zásady slušného chování a taktéž prostředí, ve kterém ke kontaktu dochází.*“ (s. 32). Zmiňuje též, že hlavní neopomenutelnou oblastí je oblast etických zásad. Ty však nikde neuvádí.

Osmá kapitola, se věnuje rozhovoru – resp. charakteristice rozhovoru, formální stránce rozhovoru, struktuře sdělení, přípravě rozhovoru, jeho fázím a druhům. Předposlední, devátá kapitola, otázkám v rozhovoru a jejich druhům. A poslední, desátá kapitola, pak dialogu. Právě úvod desáté kapitoly (s. 39) není jakkoli odcitován. Např. sdělení: „*Dialog se týká naslouchání a pochopení druhého. Účastníci jsou zaměřeni na aktivní komunikaci o určitém tématu a snaží se vzájemně ovlivňovat. (...)*“ je jednoznačně převzato z cizího zdroje a vydáváno za vlastní. Lze snadno dohledat např. zde: http://projekty.osu.cz/svp/opory/FSS_Chrenkova_Komunikace_adaptace.pdf.

V závěru nacházíme shrnutí práce, kde je, mj., sděleno, že: „*Hlavním poznatkem práce je skutečnost, že není možné nekomunikovat.*“ (s. 41). To má podobnou výpovědní hodnotu jako např. sdělení, že: „*Životně důležitou schopností člověka je dýchání.*“

Gramatická a stylistická stránka bakalářské práce je, s ohledem na požadovanou úroveň vysokoškolských prací, značně podprůměrná. Mrzí mne, že autorka nenechala projít text jazykovou korekturou, a tím devalvovala celkovou úroveň výstupu (ač si je sama jistě vědoma svých jazykových nedostatků). Za reprezentativní příklady lze považovat například: „*Autoři čerpaly z vlastních zkušeností a z poznatků, které vědních oborů, jako je pedagogika a psychologie.*“ (s. 18); „*Pokud sociální pracovník dobře vykonává svoji profesí budí tím úctu (...)*“ (s. 20); „*Základním vzděláním sociálního pracovníka by měli být znalosti psychologie (...)*“ (s. 20); „*(...) případ od případu podle toho jaké potřeby jednotliví klienti potřebují.*“ (s. 30) a mnoho dalších. V práci se také nacházejí neúplné citace pod čarou či jejich špatné formátování. Obecně jde o velmi rušivé faktory.

Práce je z mého pohledu na hranici, ne-li za hranicí splnění požadavků kladených na tento typ kvalifikační práce. Ve snaze maximálně aktivovat potenciál tolerance navrhuji autorce klasifikaci (dobře-nevyhověla), přičemž finální klasifikace velmi závisí na její schopnosti si odvedenou práci řádně obhájit před komisí.