

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

A

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2011

Pavla Šimůnková

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

A

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

Komunikační dovednosti sociálních pracovníků

Autor: Pavla Šimůnková

Vedoucí práce: PhDr. Olga Vaněčková

Studijní program: Sociální pedagogika

Datum odevzdání: 31. 3. 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci na téma
„Komunikační dovednosti sociálních pracovníků“
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.

České Budějovice, 30. března 2011

.....
podpis studenta

Poděkování

Děkuji vedoucí bakalářské práce PhDr. Olze Vaněčkové za cenné rady, náměty, připomínky a metodické vedení. A také Ing. Jiřímu Matouškovi za technickou oporu.

Dále bych chtěla poděkovat respondentům za jejich čas a ochotu při vyplňování dotazníků a za aktivní spolupráci při realizaci rozhovorů, díky nimž mohla vzniknout praktická část této práce.

Anotace

ŠIMŮNKOVÁ, Pavla. *Komunikační dovednosti sociálních pracovníků*. Bakalářská práce. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Fakulta Pedagogická, Katedra pedagogiky a psychologie, 2011, 82 s. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Olga Vaněčková.

Klíčová slova: komunikace, sociální pracovník, klient, rozhovor

Práce se zabývá problematikou komunikačních dovedností sociálních pracovníků, kteří se v rámci své profese úředníka setkávají také s cílovou skupinou osob se zdravotním postižením. V tomto kontextu dále mapuje potřeby a požadavky úředníků na jejich další vzdělávání a profesní přípravu v oblasti komunikace s klienty. Pro empirickou část práce byla zvolena metoda dotazování, přičemž v rámci kvantitativního přístupu byla použita technika dotazníku a v rámci kvalitativního přístupu technika polostandardizovaných rozhovorů se sociálními pracovníky. Práce je završena doporučeními, která vyplynula z výsledků empirického šetření.

Březen 2011

Annotation

Title: *Communication skills of social workers*

Keywords: communication, social worker, client, interview

The thesis deals with topic of communication skills of social workers who encounter target group of people with disabilities within their profession of official. In this context needs and requirements for their further education and professional training in communication with clients is further mapped. Questioning was chosen for the empiric part of the thesis; for quantitative approach a questionnaire was used and for qualitative approach semi-structured interviews with social workers were conducted. The thesis is concluded with the recommendations that emerged from the results of empirical investigation.

March 2011

OBSAH

ÚVOD.....	8
TEORETICKÁ ČÁST	10
1 Komunikace.....	10
1.1 Druhy komunikace.....	11
1.2 Modely komunikace	11
1.3 Komunikační styl.....	12
1.4 Komunikační proces	13
1.5 Verbální a neverbální komunikování	14
1.6 Paralingvistické aspekty verbálního projevu	16
2 Sociální pracovník.....	17
2.1 Náplň činnosti a předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka	18
2.2 Komunikativní a sociální dovednosti sociálního pracovníka.....	20
2.3 Typologie přístupů k praxi	24
3 Klient.....	26
3.1 Rozhovor s klientem	27
3.2 Všeobecné zásady jednání s klienty	29
3.3 Specifika komunikace s lidmi se zdravotním postiženým	31
4 Shrnutí teoretické části.....	32
PRAKTICKÁ ČÁST	33
5 Cíle průzkumu, předpoklady a metodika šetření	33
5.1 Cíle.....	33
5.2 Předpoklady	33
5.3 Metodika	33
6 Analýza dat a interpretace výsledků kvantitativního průzkumu	37
6.1 Položka 1	37
6.2 Položka 2	38
6.3 Položka 3	38
6.4 Položka 4	39
6.5 Položka 5	40
6.6 Položka 6	40
6.7 Položka 7	41
6.8 Položka 8	42
6.9 Položka 9	42
6.10 Položka 10	43
6.11 Položka 11	44
6.12 Položka 12	45
6.13 Položky 13 až 21	46

6.14	Položka 22	50
7	Interpretace a vyhodnocení dotazníkového šetření	51
8	Interpretace a vyhodnocení rozhovorů	53
8.1	Rozhovor 1.....	53
8.2	Rozhovor 2.....	55
8.3	Rozhovor 3.....	56
8.4	Vyhodnocení rozhovorů.....	58
9	Verifikace předpokladů.....	59
9.1	Předpoklad č. 1	59
9.2	Předpoklad č. 2	59
9.3	Předpoklad č. 3	59
ZÁVĚR.....		60
SEZNAM LITERATURY A PRAMENŮ		62
SEZNAM OBRÁZKŮ		64
SEZNAM TABULEK		65
SEZNAM PŘÍLOH		66

ÚVOD

„Komunikace představuje moc. Kdo se naučí ji efektivně využívat, může změnit svůj pohled na svět i pohled, kterým svět pohlíží na něj.“

Antony Robbins

Každé setkání člověka s člověkem je vlastně sociální komunikací, kde se snažíme najít vzájemné porozumění a dorozumění. Komunikace je velice významnou součástí našeho bytí a provází nás celým naším životem. Nikdo z nás se bez sociálního komunikování neobejde a zároveň nás ve velké míře také ovlivňuje. Každodenně se dostáváme do situací, kdy jsme nuceni komunikovat a jednat s jinými lidmi. Vztah sociálního pracovníka a klienta je také zcela závislý na vzájemné komunikaci. Mluvené slovo je základním nástrojem, kterým si pracovník získává klienta, a jedině tehdy, je-li jejich komunikace oboustranná, může pracovník klientovi skutečně pomoci.

Jedním z impulsů, proč jsem si pro svou bakalářskou práci vybrala téma „Komunikační dovednosti sociálních pracovníků“ je má osobní zkušenost získaná při výkonu povolání sociálního pracovníka – úředníka (dále jen „sociální pracovník“), tedy státního zaměstnance, který se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Dobře si vzpomínám na své začátky, kdy jsem poprvé přišla do styku s klienty a při vzájemném kontaktu s nimi a zejména s lidmi se zdravotním postižením jsem cítila nejistotu a vážila každé slovo, abych se jich nějakou nevhodnou formulací či frází nedotkla. Vnímala jsem nervozitu z toho, abych svým chováním nezavdala příčinu k nedorozumění, které by zkomplikovalo vzájemnou komunikaci. I další obdobné zkušenosti mě inspirovaly k zamyšlení, zda je možné, aby se sociální pracovník v rámci svého vzdělávání, ať již ve škole, kdy se připravuje na své budoucí povolání nebo posléze v rámci tzv. profesního vzdělávání v zaměstnání, adekvátně připravil na specifické situace v oblasti komunikace s cílovými skupinami klientů.

V teoretické části své práce se budu postupně zabývat vymezením základních pojmů, které se sociální komunikací souvisí. Jsou to zejména osobnost sociálního pracovníka, osobnost klienta a v neposlední řadě teorie komunikace a jednotlivé prvky a aspekty komunikace.

Praktická část se zabývá empirickým šetřením, pro které jsem prioritně zvolila kvantitativní přístup realizovaný technikou dotazníkového šetření menšího rozsahu. Pro snadnější možnost interpretace získaných poznatků jsem tyto výsledky ještě doplnila o polostrukturované rozhovory s otevřenými otázkami.

Cílem bakalářské práce je zjistit profesní potřeby a požadavky sociálních pracovníků v oblasti komunikace s klienty a poté nalézt odpovědi na otázky, jak a čím je možné napomoci rozvoji a zlepšování jejich praktických dovedností v této oblasti. Dílčím cílem, který si tato práce klade, je popsat, v jakých oblastech interpersonální komunikace a jakou formou je třeba, aby se sociální pracovník rozvíjel a sebezdokonaloval.

Domnívám se, že v minulých letech byl význam mezilidské komunikace v oblasti úředních jednání s klienty podceňován a teprve v poslední době se na její rozvoj klade větší důraz. Jelikož si uvědomuji, že komunikace představuje velmi důležitou součást portfolia sociálního pracovníka, a to nejen v pomáhajících profesích, věřím, že také tato práce přispěje k zefektivnění jejich dalšího vzdělávání.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Komunikace

Samotný fakt, že člověk je tvor společenský, ho předurčuje k tomu, aby se ve společnosti lidí dorozumíval a tedy komunikoval. Jak definovat pojem komunikace? Definice a významů existuje celá řada a samotný pojem komunikace má velmi široké použití. Komunikaci je možné označit jako dorozumívání se. Křivohlavý uvádí, že v současné době se zachovává původní význam slova komunikace, a to „*společně s někým na něčem participovat, spolupodílet se s někým na něčem, sdílet se navzájem a činit něco společným*.“¹ Mezi nejdůležitější charakteristiky komunikace lze zahrnout: komunikaci jako přenos a výměnu informací v mluvené, psané, obrazové nebo činnostní formě, která se realizuje mezi lidmi, což se projevuje nějakým účinkem; dále komunikaci jako výměnu významů mezi lidmi použitím běžného systému symbolů.² V případě komunikace mezi lidmi hovoříme o **sociální komunikaci**, kterou můžeme rozdělit na ústní (např. rozhovor, diskuse), písemnou (např. dopis, e-mail, zápis) a vizuální (např. tabulka, graf, prezentace).³ V této práci se budu zabývat pouze ústní mezilidskou komunikací mezi sociálním pracovníkem a jeho klientem, tedy formálním jednáním dvou osob.

Přirozeným východiskem sociální komunikace je komunikace meziosobní, která spočívá v tom, že člověk sděluje něco o něčem druhému člověku. Taková komunikace je aktem individuálním, protože vzniká z podnětu nebo záměru jedné osoby a také aktem společenským, neboť se týká minimálně dvou osob. Také lze říci, že probíhá nejméně ve dvou významových liniích, jednak je to linie tematická – co se sděluje nebo přijímá a jednak linie interpretační – jaký význam tématu komunikující lidé přikládají. Existují také pravidla časové posloupnosti jednotlivých fází meziosobní komunikace, kdy nejprve dochází k výběru obsahu komunikace (tzv. prekomunikace), další částí komunikačního procesu je vlastní komunikace a v konečné fázi dochází k psychologickému vlivu sdělení (tzv. postkomunikace).⁴

¹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988, s. 20

² MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003, s. 19

³ VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha: Grada, 2008, s. 23

⁴ ČÍŽKOVÁ, Jitka. *Přehled sociální psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2000, s. 86 - 87

1.1 Druhy komunikace

Komunikace se může dělit podle nejrůznějších kritérií. Například Mikuláščík klasifikuje komunikaci na **pozitivní** (signalizuje souhlas, přijetí apod.) nebo **negativní** (vyjadřuje odmítnutí, odpor). Významnou roli také hraje komunikace **asertivní** (sebeprosazující a respektující totéž právo i pro jiné) nebo naopak **agresivní** (útočná a bezohledná). Setkat se můžeme také s komunikací **manipulativní** (neférové formy jednání) nebo naopak **pasivní** (úniková a bojácná). Jako forma vnitřní neartikulované řeči nebo hlasitého artikulovaného projevu je označována **intrapersonální** komunikace, kdy mluvíme sami k sobě a jedná se tedy o vnitřní monolog nebo dialog. Naproti tomu komunikace mezi dvěma osobami, tedy s druhými, která může mít formu dialogu, interview nebo vyjednávání je definována jako **interpersonální** komunikace.⁵ Většinou bývá několik druhů komunikace spojováno v jednom projevu nebo v jedné prezentaci jako podpůrné působení, mnohdy i nekontrolovaně a neúmyslně.

1.2 Modely komunikace

V pojetí osob, které jsou zainteresovány na komunikaci, lze dle DeVity vysledovat jistý posun. Vlivem historického vývoje se postupně náhled na komunikační modely nebo teorie měnil od lineárního, přes interakční až pod dnešní transakční pojetí. Přesněji lze tyto pojmy vymezit následovně. **Lineární pojetí** interpersonální komunikace - mluvčí mluvil a posluchač naslouchal. Když někdo mluvil, nenaslouchal, a když naslouchal, nemluvil. V **interakčním pojetí** – mluvčí a posluchač si současně střídají pozice mluvčího a posluchače (např. A mluví, zatímco B naslouchá, a potom B odpovídá na to, co řekl A, a A naslouchá). Mluvení a naslouchání se tedy stále považovaly za oddělené akce, které se nepřekrývají a které tatáž osoba neprovozuje současně. Konečně názor, který je zastáván v současné době, považuje komunikaci za **transakční proces**, ve kterém každá osoba funguje současně jako mluvčí i posluchač. Ve stejném okamžiku, kdy vysílá svá sdělení je také přijímá sdělení ze své vlastní komunikace i z reakcí druhé osoby.⁶

⁵ MIKULÁŠČÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003, s. 33 - 34

⁶ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001, s. 18

1.3 Komunikační styl

„*Styl komunikace odpovídá různosti cílů či účelů sdělení, rozdílnosti distancí mezi lidmi ve společenských pozicích i v emočním osobním naladění (např. melancholik - cholerik).*“ Komunikační styly se mohou střídat a prolínat, jsou mezi nimi přechody, kdy komunikace může být konvenční konverzací či konverzací a osobním kontaktem. Množství každodenních kontaktů mezi lidmi bývá děleno do čtyř stylů: 1. **Konvenční** – trvá jen krátce, spočívá ve výměně pozdravů, nezávazných vět o počasí, zdraví a rozloučení. 2. **Konverzační** – jsou vyměňovány zajímavé informace, myšlenky, názory, pomluvy atd., jejichž praktická užitečnost je zpravidla malá. 3. **Operativní** – k této komunikaci dochází v asymetrických vztazích, kde jsou jasně vymezeny role, pozice a kompetence komunikujících (tj. pokud je třeba něco vykonat, zařídit, zajistit). 4. **Osobní** (intimní) – v rámci naplňování nejhlubších lidských potřeb a citů.⁷ Podle Plaňavy „...*označením komunikační styl spojujeme účel, způsob i okolnosti mezilidského komunikování.*“ Podle účelu a průběhu mezilidského komunikování rozlišuje kromě čtyř výše uvedených stylů ještě styl pátý, a to **vyjednávací**, jehož funkcí je vyřešit problém při rozdílných a vylučujících se zájmech či potřebách (např. rozvodové dohody, smlouvání při nákupu, domluva o dovolené atp.).⁸

Naopak Chodura považuje za jeden z nejpraktičtějších způsobů dělení komunikačních stylů na komunikaci pasivně manipulativní, agresivní a asertivní:

a) **Pasivně manipulativní technika** spočívá v tom, že komunikující člověk nesděluje přímo a jednoznačně svá přání, rozhodnutí a požadavky. Cílem této komunikační techniky je nepřímým a pro druhého netransparentním způsobem prosadit svůj zájem, a tím zároveň druhého obelstít.

b) **Agresivní způsob komunikace** spočívá v komunikaci na úkor druhého, přičemž nejsou dostatečně respektována jeho práva, je ponižován a je srážena jeho sebedůvěra. Často je používána ironie, sarkasmus, zvýšený hlas či zatnuté pěsti, někdy neúměrně silné až vulgární výrazy. Cílem této komunikační techniky je především zvítězit nad druhým, porazit ho a až v druhé řadě jde o prosazení reálných požadavků.

c) **Asertivní technika komunikace** spočívá ve schopnosti komunikujícího jednoznačně vymežit a jasně definovat, co chce, oč mu jde, co chce prosadit, co si o věci myslí a jak prožívá danou situaci. „Asertivní komunikace je sociálně účinná, produktivní, šetří čas, oboustranně šetří emoce, situace zpřehledňuje a zjednodušuje, brání vzniku

⁷ ČÍŽKOVÁ, Jitka. *Přehled sociální psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2000, s. 92 - 93

⁸ PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha: Grada, 2005, s. 47

konfliktů, a pokud vznikne hádka, lze s pomocí asertivních technik zabránit její eskalaci a učinit ji naopak konstruktivní.“⁹

1.4 Komunikační proces

Komunikace není statická záležitost. Chceme-li pochopit napsané nebo mluvené zprávy, je žádoucí zajímat se o fázi přípravy, způsob navazování myšlenek, širší kontext situace a vztahy k různým jiným vlivům. Součástí komunikačního procesu jsou podle Mikuláščíka následující prvky: **Komunikátor** - ten, kdo vysílá zprávu, myšlenku a informaci, a **komunikant** - ten, do zprávy přijímá. Jako **komuniké** definuje vyslanou zprávu jako myšlenku nebo pocit, který jeden sděluje druhému. Zmiňuje i **komunikační jazyk**, jehož prostřednictvím se zpráva předává. Cesta, kterou je informace posílána je nazývána komunikačním kanálem – při komunikaci tváří v tvář („face to face“) jsou hlavním kanálem zvuky, pohledy a pohyby těla, mohou to být dotyky v podobě stisku ruky, vkusné oblečení, příjemný hlas. Mezi další důležité prvky ovlivňující významně komunikaci patří feed back (zpětná vazba), což je reakce na přijatou zprávu v podobě potvrzení a způsobů interpretace. A dále komunikační prostředí, které zahrnuje prostor, kde se komunikace odehrává, osvětlení, uspořádání místnosti, přítomnost různého počtu lidí. V neposlední řadě také kontext situace, celkový rámec, ve kterém komunikace probíhá. Má svoji složku vnitřní a vnější. Vnitřní je to, co se odehrává v naslouchajících a vnějším kontextem jsou všechny stimuly, které působily dříve a působí i nyní (tj. prostor, kde dochází ke komunikaci, čas, lidé a jejich chování...).¹⁰

Komunikace je tedy výsledkem mnoha působících faktorů, které v neposlední řadě ovlivňují rovněž nejrůznější šumy a bariéry. Identifikovat překážky, které znesnadňují komunikaci, by mělo být prvním krokem k jejich překonání a vyrovnání se s nimi. **Šumy v komunikaci** představují překážku v procesu přijímání signálů, které někdo posílá nebo je naopak přijímá. Šum může mít povahu fyzickou (např. ostatní přítomní hlasitě mluví, auta houkají), psychologickou (předpojatost a klamně úsudky o druhém, extrémní emoce) nebo sémantickou (nepochopení významu slov). Za šum lze prakticky vzato považovat cokoli, co nějakým způsobem zkresluje sdělení nebo co brání v jeho příjmu.¹¹ Přijatelné akustické prostředí bez nadměrného hluku a šumu je třeba mít na zřeteli obzvláště při komunikaci

⁹ CHODURA, Vladimír. *Komunikace a duševní poruchy*. České Budějovice: Jihočeská univerzita. 2000, s. 18 - 20

¹⁰ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003, s. 24 - 28

¹¹ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001, s. 27

s klienty se smyslovým postižením, neboť hluk a šum omezují zejména nevidomým klientům možnost orientovat se v prostoru a přiměřeně komunikovat s okolím.

Taktéž **bariéry komunikace** jsou v podstatě překážky komplikující interpersonální komunikaci. Mohou být interní (tzn., že jsou dány osobnostními problémy komunikujícího) nebo externí (objevují se v podobě rušivého elementu prostředí). Mikuláščík řadí mezi **interní bariéry** následující jevy: Obava z neúspěchu, která působí na jedince svazujícím pocitem, ale také problémy osobního rázu, jež se promítají do prožívání a do emočního stavu. Bariérou mohou být také rozdíly mezi oběma účastníky komunikace, neochota anebo neschopnost respektovat např. nižší úroveň komunikačního partnera, kulturní rozdíly, slang, nářečí, hovorový nebo spisovný jazyk, případně odborný jazyk. Dále xenofobie, neúcta, povýšenectví, nesympatie. Skákání do řeči, čtení myšlenek. Nepřipravenost na komunikování. Ale také fyzické nepohodlí, které snižuje výkonnost v poslouchání i ve verbálním projevu a nesoustředěnost na komunikaci, kdy účastník může být duchem úplně jinde. Nebezpečím je také stereotypizace, která představuje sklony k zařazování komunikačního partnera do kategorie, pomocí níž mu jsou přiřazovány všechny další vlastnosti, které určitá kategorie obsahuje. Za **externí bariéry** považuje nezvyklé prostředí a vyrušování někým třetím, přičemž stačí pouze jeho přítomnost a pocit, že poslouchá. Dále hluk a vizuální rozptylování.¹²

1.5 Verbální a neverbální komunikování

V komunikaci se uplatňují dva hlavní signalizační systémy, a to verbální (slovní) a neverbální (všechno ostatní). Verbální systém představují převážně slovní signály přenášené vzduchem a přijímané sluchem a neverbální systém je charakterizován všemi dalšími prostředky, jimiž lze sdělit nějaký význam. Jsou to například gestikulace, mimika, dotyky. V reálné komunikaci se oba systémy vzájemně doplňují a navzájem prolínají.¹³ Ojedinele se pak lze setkat se situací, kdy jeden systém supluje druhý. Verbální a neverbální projevy mohou být v některých situacích v rozporu. Lidé často vyjadřují myšlenku, ale jejich chování neodpovídá obsahu sdělení. Takto pak vzniká tzv. **dvojitá vazba**, kdy dochází k rozporu mezi slovy a chováním.¹⁴ V této souvislosti je dobré vědět, že je-li verbální složka sdělení v rozporu s neverbální, věříme mnohem více tomu neverbálnímu sdělení.

¹² MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003, s. 133 - 134

¹³ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001, s. 99

¹⁴ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003, s. 112 - 113

Verbální komunikací je míněno vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka, který je znám všem zúčastněným v komunikačním procesu. Verbální komunikace může být, jak uvádí Mikuláščík, přímá nebo zprostředkovaná, mluvená nebo psaná, živá nebo reprodukována.¹⁵ Při verbální komunikaci se používá verbálních prostředků, to znamená slovních výrazů mluvených či psaných a dalších odvozených znakových soustav, jako jsou jazyky vědecké a umělecké.¹⁶

Neverbální komunikace používá záměrně prostředků neverbálního charakteru k dorozumívání, ovlivňování i vyjadřování vzájemných vztahů, jako např. pohledy, gesta, doteky, výraz tváře, vzhled, tělesný kontakt, neverbální aspekty řeči atd. Existují různá třídění neverbálních projevů komunikace. Například S. Duncan rozlišuje tělesný pohyb či kinestetické chování, jako jsou gesta, výraz tváře, pohyby očí, tělesné pozice; parajazyk, to jsou kvality hlasu, nadechnutí v řeči; nejazykové znaky, jako jsou smích, zívání, mručení aj.; proxemiku, užití sociálního a osobního prostoru a jeho vnímání; čichové podněty; kožní citlivost na dotek a teplotu; užití artefaktů jako je oděv a kosmetika. Křivohlavý zase vymezuje **proxemiku** (sdělování funkce vzdálenosti ve vzájemném styku), **haptiku** (sdělovací funkce držení těla a konfigurace jeho částí), **kineziku** (sdělovací funkce pohybů), **gestiku** (sdělovací funkce kulturně standardizovaných pohybů), **mimiku** (sdělovací funkce výrazů obličeje) a **pohledy** (sdělovací funkce kontaktů očima).¹⁷ Sociálnímu pracovníkovi se otevírá další cesta ke klientovi, další možnost porozumět, v jaké situaci se klient zrovna nachází. Dalšími důležitými faktory působícími na komunikaci jsou dle Matouška **oční kontakt** – nedostatek očního kontaktu bývá interpretován jako nedostatek účasti, zájmu a upřímnosti. Pracovník by měl udržovat oční kontakt s klientem. **Odstín hlasu** – příliš silný tón bývá známkou agresivity, tendence ovládat a uplatňovat sílu. Příliš tichý a monotónní hlas zase může vyjadřovat nezájem, odmítnutí nebo rezignaci. **Výraz obličeje** – jako např. úsměv nebo zamračenost, přikyvování nebo vrtění hlavou, chvění rtů nebo zčervenání, jsou rovněž důležité zprávy pro pozorovatele. Z výrazu tváře můžeme také odečíst nelibost nebo nesouhlas klienta, který se necítí v rozhovoru dobře a který možná reaguje na únavu nebo hostilitu pracovníka. **Ruce** – v rozhovoru s klientem je dobré všimnout si zkřížení paží na hrudi nebo křížení nohou, které spolu s celkovou ztuhlostí obvykle vyjadřují obranný postoj. Ruce splývající volně podél těla nebo vztažené k partnerovi v komunikaci ukazují naopak otevřenost a vstřícnost. **Pozice těla** – doporučuje se, aby klient s pracovníkem seděli vůči

¹⁵ MIKULÁŠČÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003, s. 116

¹⁶ VÝROST, Jozef; SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. Praha: Grada, 2008, s. 218

¹⁷ ČÍŽKOVÁ, Jitka. *Přehled sociální psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2000, s. 88 - 89

sobě zhruba v pravém úhlu. Sezení čelem proti sobě může provokovat ke konfrontaci. Jsou-li klient a pracovník odděleni stolem, může tím být blízkost a otevřenost narušena. Je zcela na místě klienta předem vybídnout, aby si židli postavil na místo, kde mu bude dobře. Během rozhovoru se situace může změnit. **Oblečení a celkový zjev** – styl oblečení, stejně jako účes a celková upravenost o člověku mnoho vypovídají. Můžeme vnímat barevné vyladění, ozdoby, chybění detailu, ležérnost i úzkostlivou dokonalost.¹⁸

1.6 Paralingvistické aspekty verbálního projevu

Paralingvistika je vědní obor, jehož předmětem zkoumání jsou doprovodné rysy verbální komunikace, které podstatnou měrou ovlivňují význam a smysl komunikování, a to jak na straně odesílatele, tak na straně příjemce. Jedná se o mimojazykový faktor, který dokresluje verbální komunikační projev a v řadě případů i charakterizuje osobnost mluvčího (odesílatele sdělení).¹⁹ Mezi nejvýznamnější prvky svrchních tónů řeči řadíme: **hlasitost řeči**, která výrazně ovlivňuje vnímání posluchačů. Hlasitostí můžeme zdůrazňovat důležité body projevu nebo zaujetí v určitých oblastech či strhnout upadající pozornost publika. Důležitou součástí mluveného projevu je také **výška tónu řeči** (bas, alt, tenor, soprán), kterou má každý jedinec specifickou. Dalším aspektem je **rychlost řeči**, kterou je třeba přizpůsobit úrovni komunikačního partnera, a to zejména při komunikaci s lidmi s poruchami řeči. Také **objem řeči** je důležitou součástí mluvy, neboť i velmi málo řečeného mnoho napovídá. Kvalitu řeči a schopnost naslouchat ovlivňuje také **plynulost řeči** a **intonace** (melodie řeči). Negativní složkou paralingvistických aspektů řeči jsou **chyby v řeči**, kdy se může jednat o přeřikávání, špatnou artikulaci nebo nedokončování vět (opomenutí). Důležitá je také **kvalita řeči** (věcnost hovoru) – např. strohý nebo mimořádně rozvláčný projev a **členění řeči** (frázování) – např. nedělání pauz mezi větami, přehnané frázování řeči.²⁰

¹⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. 2003, s. 75 - 80

¹⁹ VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha: Grada, 2008, s. 115

²⁰ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988, s. 134 - 135

2 Sociální pracovník

Při pohledu na dnešní lidskou společnost a srovnání s tím, jak vypadala před sto či dvěma sty lety, naprosto jasně spatříme, jak se za tuto dobu změnil vztahy mezi lidmi. Pokud v minulosti vznikla nepříznivá sociální situace, pak ji ve většině případů řešila rodina či blízká komunita. Jen pro ty nejtěžší případy existovaly instituce, zejména církevní, které nepřízeň života charitativně řešily. Člen společenství tak vedle svých pracovních a osobních rolí měl v sobě i roli, kterou by bylo možné označit za interního sociálního pracovníka. Velmi zjednodušeně řečeno, vývojem společnosti se tato část externalizovala a stala se z ní, tak jako i u jiných oblastí lidské činnosti, samostatná lidská profese – sociální pracovník.

Profese sociálního pracovníka vznikla jako reakce na potřebu řešit nové nepříznivé sociální situace, které způsobují problémy nejen jednotlivci, ale také celé společnosti. Sociální pracovník tak vstupuje do boje za zlepšení lidské společnosti prostřednictvím práce s jednotlivcem, skupinou lidí či celou komunitou.²¹

Z vlastní zkušenosti vím, že sociální práce s jednotlivcem, rodinou, skupinami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník by měl eticky uvažovat při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život. K identifikaci sociálního pracovníka s oborem je mu nápomocen etický kodex sociálních pracovníků, který slouží pracovníkovi jako vodítko při řešení etických problémů a dilemat a usnadňuje mu profesionálně jednat s klienty (viz příloha č. 1). Ačkoli Úlehla upozorňuje, že není možné vymezit etiku práce nějakým kodexem, připouští zároveň užitečnost kodexů k prvnímu seznámení a k prvnímu nahlédnutí do problematiky etického hodnocení práce. Etický kodex hodnotí jako užitečný, ale zjednodušující model, jelikož do profesionální práce se promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem.²²

²¹ HANUŠ, Petr. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce*, č. 1/1007, s. 5

²² ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2009, s. 114

2.1 Náplň činnosti a předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka

V současné době se náplň činnosti sociálního pracovníka odvíjí od definice uvedené v § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, která zní: „*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 zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.*“

K tomu, aby sociální pracovník mohl naplnit své poslání, musí mít k dispozici potřebné dovednosti a nástroje. Proto je velmi důležitá příprava budoucích sociálních pracovníků. Přípravu ztěžují neustále probíhající změny ve společnosti a jejich akcelerace. Přibývá sociálních problémů a jejich řešení vyžadují další a další znalosti a dovednosti. Roli vzdělavatelů sociálních pracovníků v současnosti převzaly vyšší odborné a vysoké školy. Podle Doc. PhDr. Musila, CSc. je poslání vysokoškolského a do určité míry i vyššího odborného studia sociální práce široké, neboť škola by měla kromě posílení schopnosti absolventa vyřizovat procedurální rozhodnutí tím, že mu nabídne rámcovou orientaci v sociální legislativě, ukázat mu, jak jsou koncipovány různé typy sociální legislativy a politiky, a naučit ho vnímat výhody a rizika administrativního přístupu pro klienty. Dále také zmiňuje podporu orientace studenta na bližního a jeho vnímavost vůči těm potřebám lidí, které nemusí být z hlediska „zdravého rozumu“ a laického citu patrné.²³

V nové legislativě se kromě předpokladů k výkonu povolání sociálního pracovníka, kterými jsou zejména bezúhonnost a zdravotní způsobilost, klade důraz také na způsobilost odbornou (viz příloha č. 2). Tato zákonná díkce účinná od 1.1.2007 vyvolala mezi sociálními pracovníky rozporuplné reakce. Je možné pochopit jejich obavy z dalšího studia, navíc při zaměstnání a ve věku, který již preferuje jiná životní poslání, ale nelze z tohoto požadavku slevit. Pokud totiž sociální zákony dávají nové možnosti práce s klientem či uživatelem, pokud se objevují nové sociální problémy a pokud se staré problémy objevují v nových podobách, pak musí sociální pracovníci jít znovu do přípravy na tento nekončící boj.

Jak upozorňují mnozí odborníci, kontinuální vzdělávání je dnes nezbytností snad v každém oboru, a proto i sociální pracovníci v praxi mají povinnost pravidelného vzdělávání. Povinnost vzdělávání však neskončila ani pro ty, kteří stanovené kvalifikační

²³ BAJER, Pavel. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. *Sociální práce*, č. 1/1007, s. 7

požadavky splní. Všichni sociální pracovníci totiž mají v § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, zakotvenu povinnost dalšího vzdělávání, které jim je povinen zabezpečit zaměstnavatel v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Tímto vzděláváním si sociální pracovníci obnovují, upevňují a doplňují svou kvalifikaci. Formy dalšího vzdělávání dle tohoto zákona jsou specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, dále účast v akreditovaných kurzech, odborné stáže v zařízeních sociálních služeb a účast na školicích akcích.

Obecně považuji takto nastavená pravidla za dobrá. Matoušek např. charakterizuje odbornost sociálního pracovníka tím, že je schopen na základě základních znalostí z oblasti sociologie, psychologie, zdravotědy, práva a sociální politiky diagnostikovat konkrétní potřeby jedince a navrhnout řešení. Dále uvádí, že profesionální sociální pracovníci poskytují nejen informace a rady, ale také pracují s klienty a poskytují jim odborné služby. Jsou zaměstnanci sociálních subjektů, které jsou zřizovány za účelem realizace sociálních cílů, programů, plánů a projektů. Hlavním smyslem je tedy zajistit prostřednictvím dávek a služeb uspokojení určitých sociálních potřeb klientů.²⁴

A nejen z těchto důvodů je potřeba, aby sociální pracovníci uměli argumentovat při obhajobě sociální práce jako nástroje pomoci klientům překonat obtížné životní situace. Sociální pracovníci musí mít vedle dovedností důležitých pro praxi i teoretické znalosti, a proto je potřeba, aby naše společnost měla vzdělané sociální pracovníky.

²⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 179 - 180

2.2 Komunikativní a sociální dovednosti sociálního pracovníka

Rozvoj účinné komunikace patří podle Havrdové a jejích spolupracovníků mezi základní kompetence sociálního pracovníka. Autorka chápe kompetence jako způsobilost sociálního pracovníka k výkonu profese a mezi základní kompetence dále zahrnuje následující schopnosti a dovednosti: orientovat se a plánovat postup, podporovat a pomáhat k soběstačnosti, zasahovat a poskytovat služby, přispívat k práci organizace a odborně růst.²⁵

Osobní rozvoj sociálního pracovníka zahrnuje rostoucí sebeuvědomění, počet a rozsah dovedností, sledování vlastní úspěšnosti a rozvoje, využívání dovedností, které pomáhají rozvíjet druhé, poskytování a přijímání podpory prostřednictvím komunikace, učení se od druhých. Zvlášť u sociálního pracovníka se uplatňuje zásada: Měním jiné a současně měním sebe pod vlivem ostatních a systému.

Podle DeVita je rozvíjení dovedností také jedním z šesti stěžejních prvků, které v interpersonální komunikaci hrají primární roli. Uvádí, že chceme-li komunikaci dobře zvládnout, je třeba se dále zaměřit také na oblast vědomí kulturních vlivů, umění naslouchat, kritické myšlení, vztah komunikace a moci a etiku.²⁶

2.2.1 Sociální dovednosti

Sociální dovednosti pokrývají oblast porozumění sobě, druhým a dějům ve skupině. Můžeme je též charakterizovat jako soubor řady společensky i kulturně podmíněných dovedností, které si člověk v průběhu vývoje osvojuje. Sociální dovednosti získáváme nápodobou, identifikací a různými formami sociálních učení, stejně jako vzděláváním. Je zřejmé, že existuje nepřeberné množství konkrétních sociálních dovedností. Já uvedu příkladem alespoň některé, které jsou z hlediska mého názoru důležité pro práci sociálního pracovníka:

Prosociální chování – vymezuje se jako pomáhající chování, které se vyznačuje skutky a činy vykonanými ve prospěch druhého člověka, a to bez očekávání odměny (materiální, sociální). Prosociální chování reprezentuje velmi širokou kategorii, pod kterou lze zařadit velkou škálu aktivit, např.: pomoc, sdílení, obětování se, poskytnutí útěchy či podpory, nabídka ke spolupráci, sympatie a porozumění. Mezi osobnostní determinanty, které mají vliv na vývoj prosociálního chování, patří mj. i osobnostní zralost, dobrá adjustace, emocionální stabilita, vyvážené pocity osobní a sociální jistoty, sociální zodpovědnost,

²⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 15 - 16

²⁶ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001, s. 9 - 11

sebedůvěra, nezávislost, pocit osobní hodnoty, pocit přiměřené přitažlivosti a také pocit, že mě ostatní mají v úctě a věří v mé schopnosti.²⁷

Empatie – neboli vcítění se do pocitů a situace druhé osoby je mnohými autory označováno za jeden z principů prosociálního chování. Empatie má kognitivní základ, jehož prostřednictvím je možné lépe rozpoznat situaci vyžadující pomoc a identicky prožívat situaci s jiným člověkem. Daniel Batson formuloval empaticko-altruistickou hypotézu, podle které „*empatie prožívaná vůči jedinci či skupině nacházející se ve stavu potřeby pomoci vyvolává chování ve prospěch jiných, které může mít čtyři motivy.*“ Jeden z nich je egoistický, jelikož směřuje k odstranění vlastního nepříjemného stavu. Dále hovoří o motivu altruistickém, kde dominuje prospěch jiných bez ohledu na vlastní zisk. Kolektivní motiv je zaměřený ve prospěch skupiny a principiální se vyznačuje podporou nějakých hodnot či ideálů.²⁸

Sociálně komunikativní dovednosti - pojednávají zejména o tom, co se děje v situacích, kdy se jeden člověk setkává s druhým. Předmětem dovedností sociálně komunikačních je sociální styk člověka s člověkem, zvláště pak jeho komunikační stránka. Při sociálně komunikačních dovednostech vycházíme z faktu výměny představ, idejí, nálad, pocitů a postojů v mezilidském styku v průběhu vzájemné činnosti lidí. Aktivita je nejen na straně hovořící osoby, ale i na straně naslouchajícího. V důsledku této oboustranné aktivity, která dosahuje svého vrcholu v dialogu, se vypracovává společný smysl. Zároveň se mění a rozvíjí vzájemný vztah mezi účastníky sociálního styku.²⁹ Mezi nejtypičtější druhy interakcí patří spolupráce a kooperace. Patří sem i koordinace, sociální sdružování, vytváření a řešení konfliktů, pomoc druhému v jeho nouzi, apod. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí.³⁰

Asertivní dovednosti – jsou dovednosti, jejichž podstatou je věcný a neústupný komunikační styl, ale také tzv. podpůrný vztah k partnerovi v komunikaci a vědomé vyhýbání se komunikačním „*faulům*“. Asertivně jednající člověk dokáže věcně čelit kritice (zvláště neoprávněné), dále manipulaci i afektivním a agresivním výpadům, které jsou vůči němu namířeny. K asertivním dovednostem patří umět odmítat bez pocitů viny, umět vyjádřit nesouhlas, uvědomit si, že mám právo na svůj názor a mám právo ho i změnit. Asertivní člověk nepřebírá zodpovědnost za věci, které nemůže ovlivnit. Dokáže se také

²⁷ KAŇKOVSKÁ, Pavla. Vliv rodinného prostředí na utváření prosociální orientace dítěte staršího šk. věku. [online]. *Elektronický časopis ČMPS*. 2007, č. 1. Dostupné z <<http://e-psycholog.eu/pdf/kankovska.pdf>>

²⁸ VÝROST, Jozef; SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. Praha: Grada, 2008, s. 290

²⁹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1998, s. 9 - 12

³⁰ VALIŠOVÁ, Alena. *Komunikace a vzájemné porozumění*. Praha: Grada Publishing, 2005, s. 9

vyrovnat i s tím, že někomu jeho jednání nevyhovuje. Nedá se vydírat a umí se bránit, jestliže v něm někdo nesmyslně vyvolává pocity viny nebo ho činí odpovědným za své pocity. Nikdo také nemůže manipulovat s jeho emocemi či chováním, pokud to sám nedovolí. Má právo posuzovat své chování, myšlenky a emoce a být za ně a za jejich důsledky sám zodpovědný.³¹ Prioritou k úspěšné sociální komunikaci je také snaha navodit klidnou a pozitivní atmosféru.³²

2.2.2 Komunikativní dovednosti

Komunikace je alfou a omegou dnešní společnosti. Žijeme v informačním věku, v němž většinu času trávíme komunikováním – čtením, psaním, mluvením, nasloucháním. Smyslem každé komunikace je dorozumět se a případně pozměnit svůj „vnitřní kontext“ v mysli, ve vědomí i nevědomí. Obohatit ho o pocit sounáležitosti, vnést do něj novou informaci.

Komunikace je předpokladem sociálního učení i mentálního rozvoje. Umožňuje člověku překonávat izolovanost a časovou i prostorovou distanci. Komunikace je také nezbytnou součástí socializace. Chceme-li s někým dobře vycházet, chceme-li být s někým v dobrých vzájemných vztazích, pak bychom měli záměrně pěstovat citlivost v komunikativních dovednostech, které jsou stěžejním předpokladem pro navázání vztahu s klientem. Já osobně si myslím, že toto je právě prvořadým úkolem sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi.

Lidé se mezi sebou liší v rozdílných předpokladech ke kvalitnímu komunikování a též v aktuálních komunikačních schopnostech a dovednostech. Obtíže v interpersonální komunikaci mohou být aktuální u každého jedince, ale obzvláště rizikovou skupinou jsou nepochybně lidé s různými druhy postižení a znevýhodnění.³³

Ve smyslu zdravé, efektivní a vydařené komunikace se často setkáváme s označením jako sociální dovednosti, sociální obratnost, případně meziosobní dovednosti, což jsou vlastně synonyma pro verbální i neverbální komunikační dovednosti. Mezi nejvýznamnější komunikační dovednosti řadí Plaňava naslouchání a dotazování.

Pro **aktivní naslouchání** je charakteristická aktivita naslouchajícího, který se kromě snahy o porozumění vyprávějícímu snaží i o vcítění do něj. Porozumění a vcítění pak dává verbálně i neverbálně najevo. Mezi základní charakteristiky zúčastněného naslouchání patří vytvoření vhodného prostředí (klidné místo, vymezení času), věnování pozornosti

³¹ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vydání. Praha: Portál, 2000, s. 205 - 207

³² KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. 1. vydání. Praha: Svoboda, 1988, s. 14 - 17

³³ SLOWÍK, Josef. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál, 2010, s. 13

vyprávěcímu (oční kontakt, hlava ve stejné úrovni), vyladění se na vyprávěcího (pozice těla, hlasová intonace, slovník), zpětná vazba (parafrázování a sumarizace obsahu sdělení), vcítění se do vyprávěcího (reflektování emocí, empatie).³⁴

Podle jiných autorů je aktivní naslouchání charakterizováno pravidly, kdy pracovník je soustředěn na klienta, pozorně vnímá, co klient říká; zaměřuje se na to, co klient cítí a co má v jeho sdělení zásadní význam, spíše než doslovný význam toho, co říká; udržuje oční kontakt s klientem a je vnímavý k jeho neverbálním signálům; klade objasňující otázky, aby si upřesnil, co bylo řečeno; mluví, aby dosáhl lepšího porozumění, ne aby dělal závěry; zrcadlí klientovi, jak jeho sdělení pochopil. Ověřuje si, zda je pochopil správně, pokud ne, dostává klient příležitost zprávu upřesnit.³⁵

DeVito zmiňuje techniky, kterými lze aktivního naslouchání dosáhnout. Řadí mezi ně parafrázování myšlenek mluvčího, kdy pracovník zopakuje vlastními slovy, jak pochopil obsah přijatého sdělení o pocitech a myšlenkách klienta. Dále apeluje na vyjadřování pochopení pocitů, kdy je současně s parafrázováním vhodné projevit i zrcadlení pocitů klienta („To jste se musel(a) cítit hrozně.“). Důležitou technikou je také kladení otázek, neboť otázky pomáhají pracovníkovi k ujištění, že správně pochopil myšlenky a pocity klienta, a potvrzují jeho zájem o sdělení druhého.³⁶

Matoušek ještě tento výčet doplňuje technikami **reflektování** – pracovník zrcadlí city vyjádřené klientem, **shrnování** – pracovník reflektuje a parafrázuje klíčové prvky klientova sdělení, **rekapitulace** – pracovník shrnuje, co slyší, a dává tak najevo, že naslouchá a klientovi rozumí, **kotvení** – pracovník živě reaguje na zdravé postoje a názory klienta, chválí je, a **zhodnocení** – pracovník dává klientovi najevo, že on i jeho sdělení jsou pro pracovníka důležité.³⁷

Další stěžejní komunikační dovedností je **dotazování**, které lze definovat jako umění správně a v souladu s kontextem se ptát. Nejčastější je rozlišení dvou druhů otázek, a to uzavřené a otevřené. Cílem uzavřených otázek je získat specifickou informaci, kterou lze vyjádřit jasně, stručně. Může být a často bývá odpověď ano, nebo ne, případně nevím; možná je i replika nechci odpovědět. Uzavřené otázky mají smysl tehdy, chceme-li či potřebujeme-li rychle získat jasnou informaci. Naopak otevřené otázky umožňují rozvinout diskusi, uvolňují atmosféru a usnadňují partnerský dialog.³⁸

³⁴ PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha: Grada, 2005, s. 83

³⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 76

³⁶ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001, s. 91

³⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 76 - 77

³⁸ PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha: Grada, 2005, s. 84 - 85

K vhodnosti aplikace otázek v praxi Matoušek uvádí: „*Mnohem vhodnější jsou otázky otevřené, které poskytují klientovi manévrovací prostor a které mu také umožňují, aby tok konverzace usměrnil k tématu, který je pro něj důležitý.*“³⁹

2.3 Typologie přístupů k praxi

Z hlediska způsobu přístupů pracovníků ke klientovi odkazuje Matoušek na typologii Banksové, která definovala čtyři typy sociálních pracovníků, které se v realitě a praxi prolínají:

Angažovaný sociální pracovník – ve své práci vidí poslání a uplatňuje osobní morální hodnoty, klienty vnímá empaticky a s respektem, snaží se pečovat o své klienty a jednat s nimi jako s přáteli. Pracuje se zájmem, elánem. Pomáhání lidem je pro něj smysluplnou a zajímavou činností. Tato snaha pomáhat nevyplývá ze služební povinnosti, je součástí osobnosti sociálního pracovníka.

Radikální sociální pracovník – stejně jako angažovaný pracovník vkládá osobní hodnoty do praxe, ale je zacílen na změnu těch zákonů, které považuje za nespravedlivé.

Byrokratický sociální pracovník – v tomto modelu je zásadní doporučení směřující k oddělení osobních a profesních hodnot a hodnot zaměstnavatele, jelikož cílem sociální práce je manipulace s lidmi v zájmu jejich změny, sociální pracovník na jedné straně vytváří iluzi osobní péče o klienta, ale na druhé straně musí někdy působit jako přísný „normalizátor“ klienta.

Profesionální pracovník – jedná se o sociálního pracovníka vzdělaného v oboru, který je veden etickým kodexem a jeho identitu tvoří především členství v profesi. Důležitý je vztah s klientem, který je ze strany sociálního pracovníka chápán jako aktivní spolupracovník, jehož práva a zájmy jsou prioritou. Model je založený na potřebě vyvážit moc mezi sociálním pracovníkem a klientem, a to upevněním práv klientů a umožněním jejich participace na rozhodování.⁴⁰

Naopak Kopřiva rozlišuje sociální pracovníky do dvou kategorií, a to podle míry jejich vnitřního zaujetí pro práci:

Neangažovaný pracovník - vnímá svou profesi jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu o klienta, který je chápán výlučně jako případ. Pracuje do výše svého platu a příliš se nezapojuje. Plní tedy jen to, co mu ukládá zákon. Práce se jej osobně nedotýká, je pro něj zdrojem obživy.

³⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 77

⁴⁰ Tamtéž, s. 46

Angažovaný pracovník - pro mnoho lidí znamená poskytování pomoci činnost nepochybně smysluplnou. Pomáhající se zabývá důležitými životními problémy konkrétních lidí. Pomáhající profese patří k těm, které mohou nadchnout, které jsou sto angažovat celého člověka. Když k pomáhajícímu „patří“ i jeho klienti, může se dotýčný cítit významnější a méně osamělý, než kdyby je „pod sebou“ nebo „kolem sebe“ neměl. Tato angažovanost však s sebou může přinášet i negativa ve dvou podobách. Jednou je tendence přebírat kontrolu nad klientem a druhou je tendence obětovat se pro klienta na svůj vlastní úkor.⁴¹

Z výše uvedeného je zřejmé, že každý sociální pracovník má specifické přístupy a tendence k jednání s klienty, které se mohou vyskytnout u téhož pracovníka současně a velmi dobře se mohou vzájemně doplňovat. Propagovanou zásadou sociální práce je „pokud možno začínat vždy od klienta“, a proto se také v další kapitole zaměřím na osobnost klienta.

⁴¹ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997, s. 16 - 18

3 Klient

Klientem rozumíme jedince, který přichází do péče sociálního pracovníka nebo už v jeho péči je, i když samotní aktéři to mohou vnímat jinak. Status klienta mnohdy může přetrvávat, i když práce s ním již byla ukončena nebo přerušena. Být klientem není stav, ale spíše se jedná o proces, který začíná tím, že si klient uvědomí své životní problémy a rozhodne se navštívit určité konkrétní zařízení. Klient sám sebe chápe jako někoho, kdo pomoc potřebuje, a o pomoci, která mu má být poskytnuta, má určitou představu.⁴²

V literatuře existují rozmanitá dělení klientů podle různých kritérií, např. podle typu problému (zdravotně znevýhodněný, patologičtí hráči, drogově závislí, apod.), podle věku (děti, mladiství, dospělí, senioři, atd.), či podle temperamentu (introvert, extrovert nebo cholerik, melancholik, flegmatik, sangvinik).

Obecně je možno rozdělit klienty do dvou skupin. **Dobrovolní, spontánní klienti**, přicházející za pracovníkem z vlastního popudu, neboť sami cítí potřebu vyhledat odbornou pomoc a řešit svůj problém. Většinou se již sami pokusili nějakým způsobem své problémy řešit, ale vždy neúspěšně. Tito klienti jsou nakloněni vzájemné spolupráci, naslouchají pracovníkovi a plní jeho rady. Dá se říci, že se jedná o bezproblémové klienty.

Druhou skupinu tvoří klienti, jejichž návštěva u sociálního pracovníka je nedobrovolná a učiněná pod vnějším nátlakem jiných institucí (zaměstnavatele, lékaře, apod.), případně rodinných členů. Jedná se o **nedobrovolné klienty**, klienty v odporu, kteří odmítají spolupráci, pracovníkovi nedůvěřují a společnou práci považují za zbytečnou. Tito klienti často spolupracují pouze navenek, aby splnili požadavek daný rodině, zaměstnavateli, apod. Ne vždy je klient spolupracující, dobře komunikující a naslouchající pracovníkových rad. Někteří klienti chápou pomoc jako zlo, chovají se neukázněně a vyžadují specifický přístup. Takového klienta označujeme za problémového.⁴³ Mezi tyto skupiny patří rizikovní klienti jako např. odporující klient, depresivní klient, mlčenlivý klient, suicidální klient, manipulativní klient, agresivní klient, drogově nebo alkoholově závislý klient, psychotický klient, neurotický klient, klienti z etnických a národnostních menšin, uprchlíci, bezdomovci aj. Jedná se o klienty, kteří nepřijímají svou sociální roli, nedodržují pravidla a normy, jednají protispolečensky či nerespektují řád.

⁴² MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 91

⁴³ DAREK, Roman; MARTÍNKOVÁ, Hana. Typologie klientů. In VAŠŤATKOVÁ, Jana; HOFERKOVÁ, Stanislava. *Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008, s. 141

Tito lidé jsou často vulgární, svou řečí se snaží provokovat a napadat pracovníka. Pracovník by měl zachovat klid a nenechat se vyvést z míry. Nevhodná reakce by mohla vyvolat pokračování tohoto chování ve větší intenzitě a vzájemná spolupráce by byla ztracena.

Pracovník nesmí při jednání s klienty zapomínat na jejich práva. Klienti mají právo na kvalitní, odbornou péči a na její dobrovolné ukončení. Samozřejmostí je právo na rovný přístup bez diskriminace, na ochranu vlastní osobnosti, zachování důstojnosti a nedotknutelnosti osoby. Klient má právo na ochranu informací, je oprávněn si stěžovat.

Typologie klientů je pouze podpůrným a orientačním bodem. Pomáhá pracovníkovi navázat a udržet kontakt s klientem v obtížných situacích, upozorňuje na možná rizika spolupráce a nabízí různé varianty řešení. Typologie klientů je pro efektivní výsledky v sociální práci velice důležitá. Jak uvádí Darek a Martínková: „*Správná diagnostika a zvládnutí charakteristik jednotlivých typů klientů v praxi umožňuje na základě verbálních i neverbálních projevů zanalyzovat situaci, zvolit nejvhodnější způsob komunikace a zabránit tak konfliktním momentům.*“⁴⁴ Dále uvádějí, že: „*Z typologie klientů získáváme teoretické znalosti o osobnosti klientů a o adekvátních způsobech jednání s nimi.*“⁴⁵

3.1 Rozhovor s klientem

Rozhovor je základním nástrojem komunikace sociálního pracovníka a klienta, jedná se o umění tvorby mostů pro pochopení, přijetí, podporu nebo zpětnou vazbu, radu a inspiraci v dorozumívání dvou nebo více osob. Nejde jen o komunikaci pomocí slov, ale současně také o projev na neverbální úrovni, který dotváří vnímaný celek.⁴⁶

3.1.1 Fáze dialogu pracovníka s klientem

Dle Úlehly lze dialog pracovníka s klientem rozdělit do několika fází, a to na fázi **přípravy**, která zahrnuje vše, co se děje před rozhovorem. Příprava spočívá v ujasnění zásadních otázek, kdo je pracovník, co je jeho poslání, co potřebuje umět, jaké má cíle, zdroje a východiska, o co se opírá a podobně. Úkolem pracovníka v této fázi je, aby věděl, co je zač a čím pomáhá. Druhá fáze **otevření** je charakteristická společnou prací s klientem, která spočívá ve sjednávání schůzky, uvedení do pracovny. Charakterizují ji první věty a první rozhovor. Jedná se o začátek každého rozhovoru, kdy je cílem

⁴⁴ DAREK, Roman; MARTÍNKOVÁ, Hana. Typologie klientů. In VAŠŤATKOVÁ, Jana; HOFERKOVÁ, Stanislava. *Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008, s. 145

⁴⁵ Tamtéž, s. 139

⁴⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 75 - 76

pracovníka vytvořit svým připojením ke klientovi dostatek bezpečí. Následuje tzv. **dojednávání** pozice pracovníka a objednávky klienta. Cílem je, aby oběma bylo jasné, co pracovník může nabídnout a co si klient přeje. V samotném **průběhu** rozhovoru jde o dosažení společného cíle vyřešením problému. Dialog je završen **ukončením** rozhovoru, který staví na ověření úspěchu a zhodnocení společné práce.⁴⁷

3.1.2 Podmínky pro rozhovor

Každý rozhovor sociálního pracovníka s klientem by měl probíhat za co nejoptimálnějších podmínek. Důležitost vhodných podmínek pro rozhovor nabývá na významu zejména při komunikaci s osobami s postižením. Zde hrají významnou roli nejen omezené komunikační schopnosti některých z nich, ale právě i další faktory, mezi něž řadíme také hledisko času, vhodného prostoru a osobnosti pracovníka.

Kopřiva vyzdvihuje v první řadě **čas**, který si musíme na rozhovor vyhradit. Jedná-li se totiž o první rozhovor s klientem je třeba počítat s tím, že nebude kratší než 30 minut, ale zároveň by neměl být ani delší než 60 minut (nejde-li o rozhovor s více lidmi – s manželi, s rodinou, apod.). Naopak zejména u klientů s vadou (poruchou) řeči je třeba počítat pro rozhovor s dostatečnou časovou rezervou, aby měl dotyčný dostatek času pro vyjádření všeho, co chce říci.

Pro rozhovor musíme zvolit také **vhodný prostor**, protože i zde platí, že komunikace by měla probíhat v klidném a nestresujícím prostředí, bez zbytečných rušivých podnětů a napětí. Chceme-li totiž být v kontaktu vnímavém, musíme být v místnosti sami. V místnosti určené pro delší a hlubší rozhovory by mělo být umístěno sezení u konferenčního stolku, které staví oba účastníky rozhovoru do symetrické pozice, protože zorný úhel má také vliv na efektivitu komunikace.

V neposlední řadě hraje velkou roli i **vyladění sociálního pracovníka** pro rozhovor. Pracovník se potřebuje odpoutat od toho, co dělal doposud, a uvědomit si, jak se cítí. S tímto souvisí také naladění se pro nadcházející rozhovor, což v sobě zahrnuje prolistování spisové dokumentace klienta, připomenutí si obsahu předchozích jednání a povšimnutí, s jakým pocitem do rozhovoru přichází.⁴⁸

⁴⁷ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2009, s. 15

⁴⁸ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997, s. 110 - 112

3.2 Všeobecné zásady jednání s klienty

K všeobecným zásadám v jednání s klientem patří dle Krhutové posloupné kroky reagující na klientův příběh či problém, k nimž patří:

- a) **interaktivní práce s problémem**, tzn. umět klienta vyslechnout i akceptovat jeho optiku náhledu na problémovou situaci, ozřejmit si příčinné souvislosti a rozebrat s klientem kořeny, podstatu a souvislosti problému,
- b) **objasnění klientovy potřeby a očekávání**, tzn. vysvětlit mu dané kompetence, tedy ujasnit si, v čem a jakým způsobem klientovi mohu pomoci, případně ho odkázat na spolupracující pracoviště,
- c) **nabídka řešení**, tj. objasnit klientovi výhody i rizika jednotlivých možných řešení s tím, že konečný výběr je po vyjasnění všech otázek či nepochopení na něm,
- d) **domluva na dalším postupu**, tzn. dohodnout se, co pro něho pracovník udělá, co může klient podniknout sám a jak se bude postupovat dále, včetně řešení případných komplikací apod.⁴⁹

Podle míry propracovanosti lze klasifikovat rozhovor na standardizovaný nebo nestandardizovaný. **Standardizovaný rozhovor** (strukturovaný) má přesně určenou nejen formulaci otázek a jejich pořadí, ale je vymezena i role tazatele a jeho chování v průběhu rozhovoru. Předností takto připraveného rozhovoru je srovnatelnost získaných dat, jejich spolehlivost (reliabilita), jsou sníženy chyby při formulaci otázek. K nedostatkům však může patřit formální charakter průběhu rozhovoru, nemožnost klást zpřesňující otázky a nedovysvětlení některých jevů, které mohou jednotlivý rozhovor provázet.

Naopak pružněji probíhá **nestandardizovaný rozhovor** (nestrukturovaný), který určuje závazně pouze cíle sledování, někdy okruh informací, případně některá hlediska, z nichž má být rozhovor veden. Kladení otázek se může u jednotlivých dotazovaných osob měnit a formulace otázek bývá přizpůsobována osobnosti dotazovaného. Jeho výhodou je větší přirozenost a možnost navázání hlubšího kontaktu mezi zkoumanou osobou a tazatelem. Nestandardizovaný rozhovor umožňuje zachycení širších souvislostí sledovaného jevu. Jeho nedostatkem je často nemožné srovnání získaných výsledků.⁵⁰

Chodura upozorňuje, že ve zdravotnických a sociálních profesích vzniká nebezpečí výrazné škodlivé komunikační asymetrie hlavně ve třech častých situacích, na které si musíme dávat obzvláště pozor. První situace představuje slovní reakci „To nechte raději na

⁴⁹ KRHUTOVÁ, Lenka, et al. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005, s. 227 - 228

⁵⁰ ČÍŽKOVÁ, Jitka. *Přehled sociální psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2000, s. 164

mně!“, která je vlastně odmítnutím potřebné informace. Druhá situace je způsobena užíváním odborných termínů, které jsou pro klienta nesrozumitelné. Třetí situací je zahlcení klienta neustálými otázkami, kdy jsou vyžadovány pouze odpovědi a klient pak nemá prostor na kladení vlastních dotazů.⁵¹

Pracovník nemá možnost sám plně kontrolovat, nakolik bude aktivní on a nakolik klient. Může jen něco navrhnout, prosazovat, usnadňovat nebo něčemu bránit. Totéž je i v kompetenci klienta. Výsledná podoba rozhovoru je vždy společným dílem obou jednajících osob.⁵²

⁵¹ CHODURA, Vladimír. *Komunikace a duševní poruchy*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2000, s.

⁵² KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997, s. 110

3.3 Specifika komunikace s lidmi se zdravotním postižením

Velmi početnou skupinu klientů, se kterými se sociální pracovník při výkonu svého povolání setkává, tvoří osoby se zdravotním postižením. V odborné literatuře lze nalézt mnoho definic a klasifikací zdravotního postižení. Například Kurková zmiňuje nejjednodušší dělení na vrozené (tj. typ postižení, k jehož projevům dochází do druhého roku věku dítěte) a získané (tj. postižení, ke kterému došlo zhruba po druhém roce věku dítěte.)⁵³ U autorského kolektivu Krhutové se zase můžeme setkat s klasifikací podle převládajícího zdravotního postižení (tj. tělesné, mentální a duševní, zrakové, sluchové a řečové).⁵⁴ S ohledem na zaměření této práce na klienta jako komunikačního partnera je vhodné upozornit na problém komunikačních specifík, která mohou nastat v kontaktu s lidmi se zdravotním postižením. Specifika komunikace s osobami se zdravotním postižením podrobněji zakotvila Národní rada osob se zdravotním postižením ČR v příručce vydané pod názvem **Desatero kontaktu s osobami se zdravotním postižením**, kterou cituji v příloze č. 2.

Problémem nemusí být vždy jen omezené komunikační schopnosti jedince s postižením, ale také komunikační prostředky, které k dorozumívání používá a které naproti tomu neovládá sociální pracovník (např. znakový jazyk). Využití běžné řeči je v komunikaci s některými lidmi s postižením velmi komplikované a u jiných třeba i nereálné. Proto je nezbytné nalézt jakýsi komunikační most, který zprostředkuje jinou přiměřenou a vhodnou cestu k prezentaci jejich myšlenek. Tuto možnost nabízí jednak **alternativní** (náhradní) a **augmentativní** (doplňková) komunikace. Mezi u nás nejpoužívanější alternativní (příp. augmentativní) dorozumívací metody patří znak do řeči, znakový jazyk neslyšících, piktogramy, bliss (symbolický systém tvořený piktogramy), makaton (systém kombinující jednoduché grafické symboly nesoucí významy klíčových slov s jejich pohybovým vyjádřením), dotykové dorozumívací systémy (Lormova abeceda využívající domluvených dotykových bodů v dlani jedné ruky), metoda bazálního dialogu (využití komunikačních významů různých tělesných funkcí) a facilitovaná komunikace (založená na podpoře neverbálních projevů klienta).⁵⁵

⁵³ KURKOVÁ, Petra, et al. *Nevidíme, neslyšíme, nechodíme, přesto si však rozumíme*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008, s. 51

⁵⁴ KRHUTOVÁ, Lenka, et al. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005, s. 18

⁵⁵ SLOWÍK, Josef. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál, 2010, s. 14 -21

4 Shrnutí teoretické části

Uvědomuji si, že dobrá komunikace je základním prostředkem k naplnění poslání sociální práce. Bez ní nelze klientovi účinně pomoci. Objem a úroveň poznatků v oblasti metod sociální práce je v dnešní době na vysoké úrovni. Otázkou ovšem zůstává, do jaké míry je uváděn do praxe na konkrétních pracovištích.

Prioritou při jednání s klienty je vždy zásada, že sociální pracovník by se měl v přímém kontaktu s jakýmkoliv klienty chovat a jednat tak, jak by si přál, aby druzí jednali s ním. To znamená být taktní, empatický, ohleduplný, trpělivý a zachovávat úctu ke klientovi, který je především člověkem, plnohodnotnou osobností a občanem.

V procesu komunikace tedy působí kromě osobnostních faktorů i celá řada dalších šumů. Bohužel v praxi nelze velkou část těchto problematizujících činitelů odstranit, ale je dobré o nich alespoň vědět a tuto znalost využít tak, že nebudeme dorozumívání zkreslovat ještě více, než je nevyhnutelné, a pokusíme se tyto bariéry minimalizovat.

Cílem sociální práce by měla být v první řadě účinná pomoc člověku, který ji hledá, a to s maximálním využitím teoreticky nabytých vědomostí.

PRAKTICKÁ ČÁST

5 Cíle průzkumu, předpoklady a metodika šetření

5.1 Cíle

Hlavním cílem praktické části bylo zjistit profesní potřeby a požadavky sociálních pracovníků v oblasti komunikačních dovedností s klienty a poté nalézt odpovědi na otázky, jak a čím je možné napomoci rozvoji a zlepšování praktických dovedností v této oblasti. Dalším cílem, který si tato část bakalářská práce klade, je popsat, v jakých oblastech interpersonální komunikace a jakou formou je třeba, aby se sociální pracovník rozvíjel a sebezdokonaloval.

5.2 Předpoklady

K naplnění cíle průzkumu byly zvoleny následující předpoklady:

Předpoklad č. 1 (P1): Předpokládám, že sociální pracovníci nejsou v rámci profesního vzdělávání dostatečně proškolení v oblasti komunikačních dovedností.

Předpoklad č. 2 (P2): Předpokládám, že sociální pracovníci mají základní povědomí o specifických požadavcích na komunikaci s osobami se zdravotním postižením.

Předpoklad č. 3 (P3): Předpokládám, že délka praxe sociálního pracovníka má vliv na úroveň jeho znalostí z oblasti komunikačních dovedností s klienty.

5.3 Metodika

5.3.1 Technika sběru dat

S ohledem na cíl průzkumu jsem pro potvrzení či vyvrácení stanovených předpokladů zvolila jako základní výzkumnou metodu dotazování. V rámci kvantitativního přístupu jsem použila techniku dotazníkového šetření, a to ve formě polostandardizovaného dotazníku, který byl osloveným respondentům z řad sociálních pracovníků zaslán formou elektronického odkazu. Samotný dotazník byl vyplňován prostřednictvím webového rozhraní, byl zcela anonymní, nebyly použity žádné osobní údaje. Tento způsob vyplňování dotazníku jsem zvolila zejména s ohledem na skutečnost, že jeho vyplnění a zpětná distribuce je pro respondenty časově a technologicky nejméně náročná.

Dotazník obsahoval celkem dvacet dva položek, z toho se jednalo o dvacet uzavřených a dvě otevřené s možností prezentace vlastního názoru. V případě uzavřených položek byla u jedenácti z nich možnost volby pouze jedné odpovědi a u zbývajících devíti položek bylo umožněno zvolit více možností, případně prezentovat jiný názor. Dotazník byl rozdělen do

dvou částí, z nichž **obecná část** (tj. prvních dvanáct položek) obsahovala obecné údaje o oblasti veřejné správy, v níž respondenti pracují, délce jejich praxe a také se dotýkala jejich názorů a zkušeností z oblasti rozvoje komunikačních dovedností s klienty. **Zvláštní část** (tj. položky třináct až dvacet dva) prověřovala znalosti sociálních pracovníků týkající se specifík komunikace s lidmi se zdravotním postižením a také zjišťovala, zda ovládají znakový jazyk. Náhled dotazníku je k dispozici v příloze č. 4.

Pro lepší pochopení souvislostí jsem poté ještě provedla polostrukturované rozhovory se třemi sociálními pracovníky. Tato technika sběru dat mi umožnila objasnit možné příčiny některých výsledků získaných v rámci kvantitativního šetření, případně upřesnit další souvislosti. Náhled záznamového archu je k dispozici v příloze č. 5.

5.3.2 Výzkumný soubor

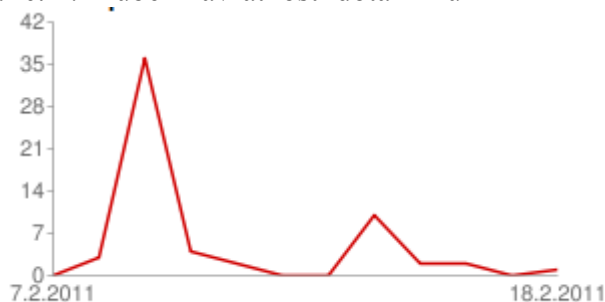
Vzhledem k tomu, že se jedná o postoje sociálních pracovníků, oslovila jsem za účelem vyplnění dotazníků cíleně 30 kolegyní a kolegů pracujících na úřadech práce, obecních a městských úřadech převážně Jihočeského kraje, ale také Libereckého kraje, kde jsem dříve devět let pracovala na úseku státní sociální podpory. Dále jsem o spolupráci požádala také kolegyni z Krajského úřadu Jihočeského kraje, kde pracuji nyní. Výběr respondentů do základního souboru byl tedy zvolen cíleným výběrem, neboť u bývalých i současných kolegů jsem předpokládala větší ochotu ke spolupráci. Všechny oslovené respondenty jsem nejdříve kontaktovala, a to buď osobně, nebo telefonicky a požádala je o spolupráci. Na základě příslibu ochoty vyplnit dotazník, jsem jim poté zaslala emailem adresu webového rozhraní, kde byl umístěn dotazník.

Na základě výsledků dotazníkového šetření jsem následně provedla ještě tři rozhovory se sociálními pracovníky. Za tímto účelem jsem cíleně oslovila pracovníky, kteří mají v sociální oblasti dlouholetou praxi a pracují na odlišných úsecích výkonu státní správy. Požadované informace jsem od respondentů získala pokládáním otevřených otázek, a to při osobní interakci na jejich pracovištích.

5.3.3 Harmonogram výzkumu

Kvantitativní průzkum byl prováděn v druhém únorovém týdnu 2011, přičemž 98 % získaných odpovědí bylo doručeno první den po zprostředkování adresy webového rozhraní. Průběh návratnosti dotazníků, respektive počtu odpovědí za den je znázorněn na níže uvedeném grafu č. 1. Sedmý den po oslovení respondentů bylo doručeno celkem 60 odpovědí. Tento počet byl pro účely tohoto průzkumu považován za dostačující, a proto byl sběr dat ukončen a adresa webového rozhraní zneplatněna. Následně probíhalo v únoru 2011 vyhodnocení dotazníků a v březnu 2011 byly jejich výsledky zpracovány.

Graf č. 1: Průběh návratnosti dotazníků



Po vyhodnocení dotazníkového šetření byly dále v březnu 2011 realizovány ještě rozhovory se třemi sociálními pracovníky. Dotazování proběhlo v kanceláři oslovených pracovníků, s nimiž jsem se domluvila, že si budu během rozhovoru dělat poznámky.

5.3.4 Návratnost dotazníků

Některé z oslovených respondentů jsem zároveň požádala o předání odkazu na dotazník dalším ochotným kolegům, a proto nejsem schopna konstatovat, zda byla návratnost 100%. Oslovila jsem 30 kolegů a vyplněno bylo 60 dotazníků.

5.3.5 Navržené hodnocení kvantitativního šetření

V závěrečné etapě fáze řešení kvantitativního šetření jsem pro vyhodnocení znalostní části dotazníku (položky 13 – 22) použila bodový systém dle následujícího schématu:

- Za zaškrtnutí dobré odpovědi + 1 bod
- Za nezaškrtnutí chybné odpovědi + 1 bod
- Slovní odpověď vyhodnotil řešitel max. + 1 bod

Chybné odpovědi nebyly sankcionovány odečtením bodů.

Položka testující znalost znakové řeči byla ohodnocena:

- Odpověď ovládám + 2 body
- Odpověď ovládám částečně + 1 bod
- Odpověď neovládám 0 bodů

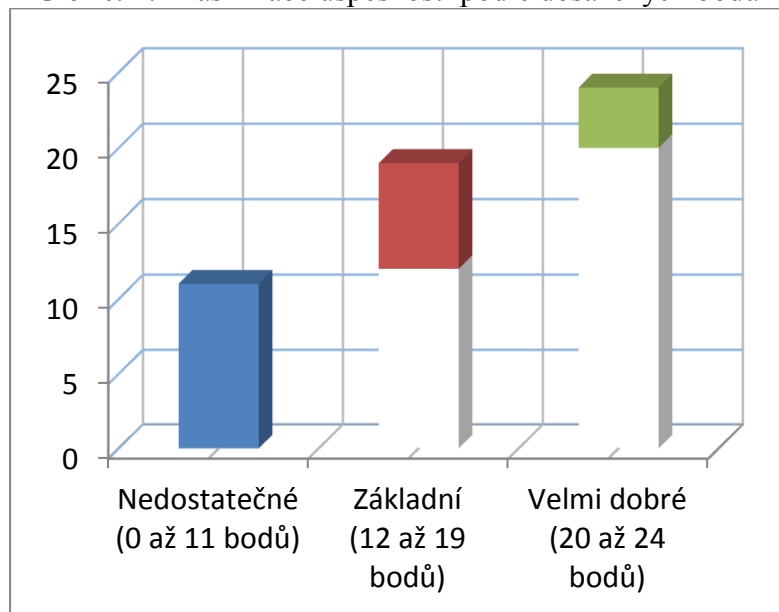
Celkem tedy mohl respondent ve znalostní části dotazníku získat max. 24 bodů.

Klasifikace celkového hodnocení úspěšnosti respondentů byla navržena takto:

- Nedostatečná úroveň 0 – 11 bodů
- Základní úroveň 12 – 19 bodů
- Velmi dobrá úroveň 20 – 24 bodů

Hranice jednotlivých kategorií byla zvolena podle obecného pravidla, kdy nedostatečně hodnotím respondenta, který nezodpověděl alespoň 50 % správných odpovědí. Naopak ten respondent, který uvedl více než 80 % správných odpovědí, byl hodnocen velmi dobře. Úroveň znalostí ostatních respondentů, kteří zodpověděli více než 50 % správných odpovědí, ale přitom méně než 80 %, byla hodnocena jako základní.

Graf č. 2: Klasifikace úspěšnosti podle dosažených bodů



Výsledky znalostní části dotazníku jsou souhrnně znázorněny v grafu č. 14.

6 Analýza dat a interpretace výsledků kvantitativního průzkumu

6.1 Položka 1

Graf č. 3: Vyhodnocení položky 1



Tabulka č. 1: Vyhodnocení položky 1

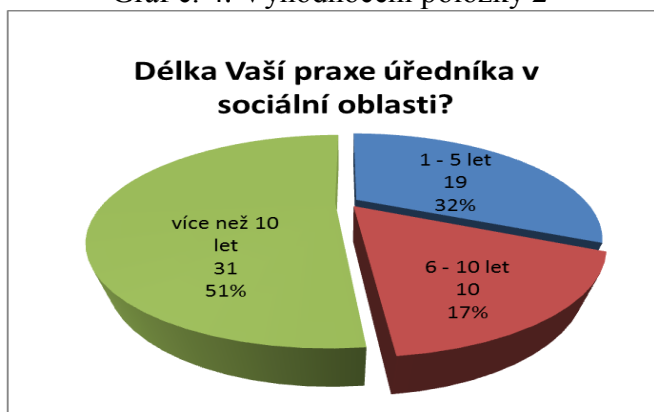
Odpověď	Četnost
dávky pomoci v hmotné nouzi	11
dávky pro zdravotně postižené	1
příspěvek na péči	14
sociálně-právní ochrana dětí	12
sociální služby	10
státní sociální podpora	11
jiné	1

Zdroj: Vlastní výzkum

Komentář: Jak je patrné z grafu, největší skupinu respondentů, kteří se zapojili do dotazníkového šetření, činili sociální pracovníci zařazení jako odborní referenti v oblasti nároku na příspěvek na péči (23 %). Druhou nejpočetnější skupinu tvořili sociální pracovníci orgánů sociálně-právní ochrany dětí (20 %). Dále se zapojilo 18 % pracovníků, v jejichž kompetenci je výplata dávek na úseku pomoci v hmotné nouzi, a stejný počet je zastoupen i pracovníky zabývajícími se dávkovým systémem státní sociální podpory (18 %). Další početnou skupinou jsou pracovníci angažovaní v oblasti sociálních služeb (10 %). Variantu dávky pro zdravotně postižené zvolil pouze 1 respondent (tedy 2 % dotázaných) a taktéž variantu jiné zvolil pouze 1 pracovník, který svou volbu specifikoval jako: „Terénní sociální práce se zaměřením na romskou komunitu“ (2 %).

6.2 Položka 2

Graf č. 4: Vyhodnocení položky 2



Tabulka č. 2: Vyhodnocení položky 2

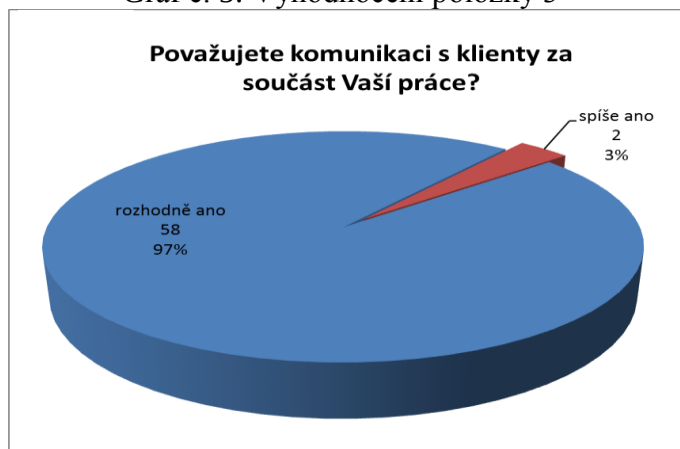
Odpověď	Četnost
méně než 1 rok	0
1 - 5 let	19
6 - 10 let	10
více než 10 let	31

Zdroj: Vlastní výzkum

Komentář: Nejvíce je zastoupena skupina sociálních pracovníků, kteří pracují jako úředníci v této oblasti již *více než 10 let* (51 %). Dále je výběrový vzorek zastoupen 32 % pracovníků, jejichž délka praxe úředníka v sociální oblasti trvá *od 1 do 5 let*. Celkem 17 % dotázaných sociálních pracovníků pracuje v této oblasti v rozmezí *6 až 10 let*. Délku praxe *kratší než 1 rok* žádný respondent neuvedl.

6.3 Položka 3

Graf č. 5: Vyhodnocení položky 3



Tabulka č. 3: Vyhodnocení položky 3

Odpověď	Četnost
vůbec ne	0
spíše ne	0
rozhodně ano	58
spíše ano	2

Zdroj: Vlastní výzkum

Komentář: V této položce celých 97 % pracovníků uvedlo, že *rozhodně* považuje komunikaci s klienty za součást své práce. *Spíše ano* odpověděli 3 % dotazovaných.

6.4 Položka 4

Graf č. 6: Vyhodnocení položky 4



Tabulka č. 4: Vyhodnocení položky 4

Odpověď	Četnost
cítím se dobře připraven/a, ale v některých situacích jsem nejistý/á	26
cítím se kvalitně připraven/a	16
dávám přednost písemné komunikaci	0
někdy mám problémy při jednání se specifickými klienty	17
často mám problémy při jednání s klienty	0
jiné	1

Zdroj: Vlastní výzkum

Komentář: Převážná část sociálních pracovníků (43 %) se cítí pro komunikaci s klienty *dobře připravena, ale v některých situacích cítí nejistotu*. 28 % respondentů uvedlo, že má *někdy problémy při jednání se specifickými klienty*, a 27 % pracovníků zhodnotilo svou připravenost pro komunikaci s klienty jako *kvalitní*. Pouze jeden respondent (2 %) vybral variantu *jiné*, kde v komentáři uvedl, že *dává přednost telefonické komunikaci s klienty*. V grafu č. 19 (viz kapitola 6.13) je uvedeno porovnání výsledků ze znalostní části dotazníků a toho, jak se respondenti cítí být pro komunikaci připraveni.

6.5 Položka 5

Graf č. 7: Vyhodnocení položky 5



Tabulka č. 5: Vyhodnocení položky 5

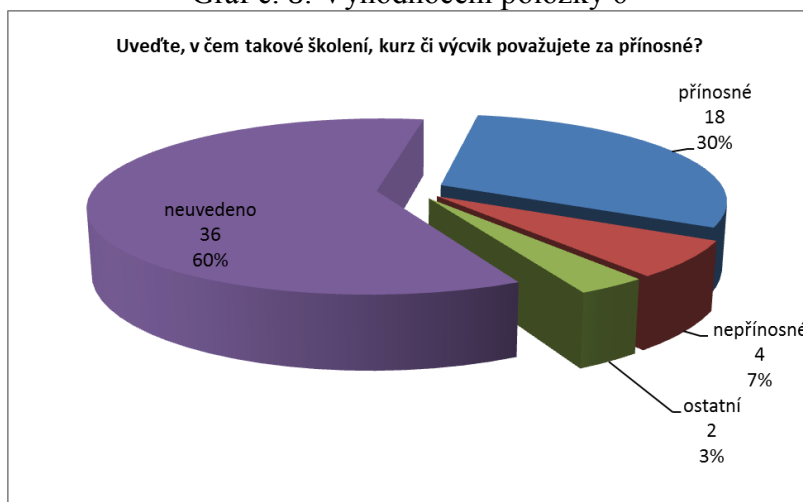
Odpověď	Četnost
ne	31
ano	29

Zdroj: Vlastní výzkum

Komentář: Speciální školení zaměřené na komunikační dovednosti absolvovalo pouze 48 % sociálních pracovníků. Zbývajících 52 % respondentů v rámci své profesní praxe žádné školení, kurz či výcvik se zaměřením na komunikační dovednosti neabsolvovalo.

6.6 Položka 6

Graf č. 8: Vyhodnocení položky 6



Tabulka č. 6: Vyhodnocení položky 6

Odpověď	Četnost
přínosné	18
nepřínosné	4
ostatní	2
neuváděno	36

Zdroj: Vlastní výzkum

Komentář: V této položce se jednalo o otevřenou otázku, která respondentům umožňovala v návaznosti na předchozí položku volné odpovědi. Přestože v předchozí položce odpovědělo na otázku týkající se absolvování speciálního školení, kurzu či výcviku záporně pouze 31 respondentů (52 %), svou odpověď zde neuvedlo celkem 36 respondentů (60 %). Zbývající odpovědi lze rozdělit do tří skupin, kdy nejpočetnější z nich (celkem 30 % respondentů) hodnotilo účast na takovém školení kladně. Zejména oceňovali následující pozitivní skutečnosti: „*nácvik řešení modelových situací při jednání s problémovými klienty, rozšíření a zopakování vědomostí o asertivních technikách jednání a dále nácvik efektivní komunikace při jednání s klienty*“. Druhá skupina respondentů (7 %) reprezentovala opačný pól hodnocení účasti na takovém kurzu, který tito sociální pracovníci naopak hodnotili záporně. Zmiňovali následující skutečnosti: „*praxe je úplně jiná, v rámci školení bylo příliš teorie a málo praktického nácviku*“, a proto hodnotili školení jako nepřínosné. Třetí skupinu respondentů reprezentovaly 2 názory respondentů (3 %), kteří přínos takových školení shledávají především v možnosti setkat se s lidmi, kteří pracují ve stejném oboru, a díky tomu si mohou vzájemně vyměňovat své zkušenosti, a poznatky z praxe. Kladně také hodnotili přínos školení jako určité formy supervize.

6.7 Položka 7

Graf č. 9: Vyhodnocení položky 7



Tabulka č. 7: Vyhodnocení položky 7

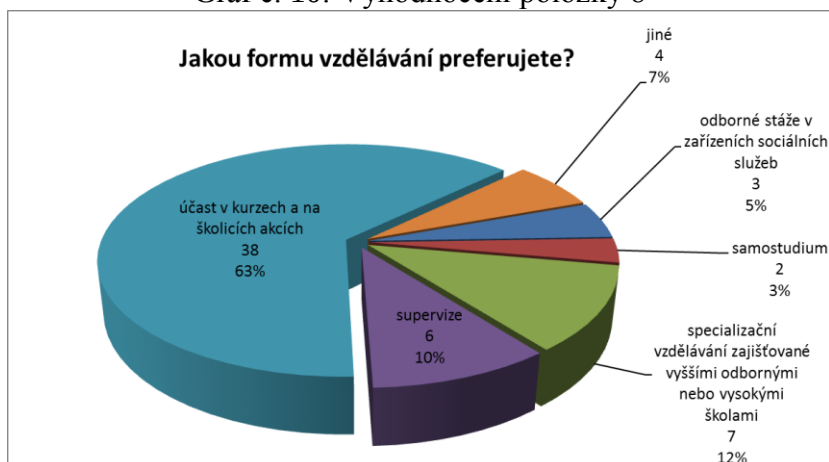
Odpověď	Četnost
ne	4
ano	56

Zdroj: Vlastní výzkum

Komentář: Téměř většina dotazovaných (93 %) dotazovaných pracovníků uvedlo, že považuje za potřebné dále rozvíjet své komunikační dovednosti. Pouze 7 % pracovníků zvolilo možnost ne, tj. že nepovažují za potřebné rozvíjet své komunikační dovednosti.

6.8 Položka 8

Graf č. 10: Vyhodnocení položky 8



Tabulka č. 8: Vyhodnocení položky 8

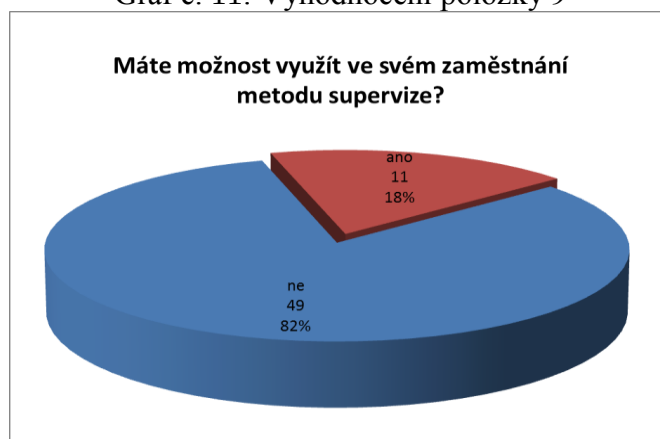
Odpověď	Četnost
odborné stáže v zařízeních sociálních služeb	3
samostudium	2
specializační vzdělávání zajišťované vyššími odbornými nebo vysokými školami	7
supervize	6
účast v kurzech a na školicích akcích	38
jiné	4

Zdroj: Vlastní výzkum

Komentář: Tento graf znázorňuje, že většina pracovníků (63 %) preferuje další vzdělávání ve formě účasti v kurzech a na školicích akcích. Další oblíbenou formou u 12 % pracovníků je vzdělávání zajišťované vyššími odbornými nebo vysokými školami. Formu supervize preferuje 10 % dotazovaných. 7 % respondentů uvedlo variantu jiné a 5 % jako preferovanou formu vybralo odborné stáže v zařízeních sociálních služeb. Zbývajících 3 % pracovníků preferují samostudium.

6.9 Položka 9

Graf č. 11: Vyhodnocení položky 9



Tabulka č. 9: Vyhodnocení položky 9

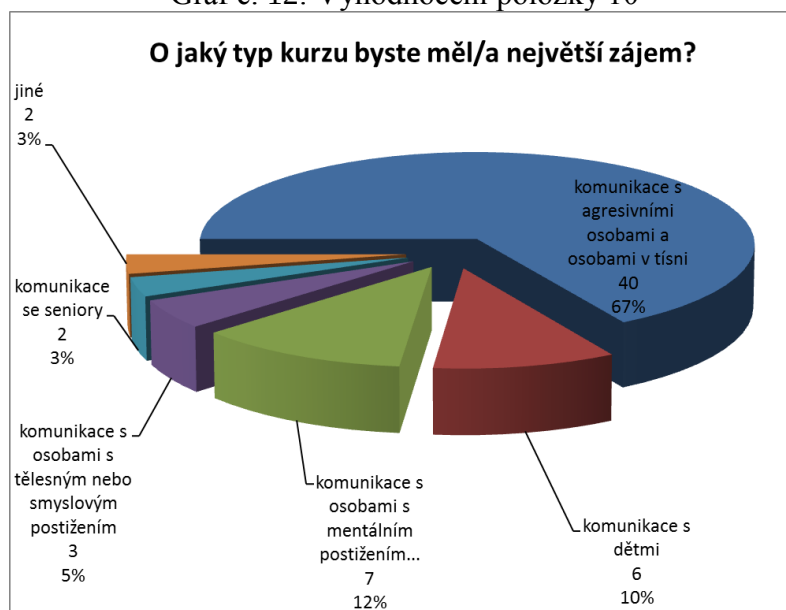
Odpověď	Četnost
ne	49
ano	11

Zdroj: Vlastní výzkum

Komentář: Tato otázka ukázala, že 82 % pracovníků nemá ve svém zaměstnání možnost využít metodu supervize. Pouze 18 % respondentů má možnost účastnit se ve svém zaměstnání supervize.

6.10 Položka 10

Graf č. 12: Vyhodnocení položky 10



Tabulka č. 10: Vyhodnocení položky 10

Odpověď	Četnost
komunikace s agresivními osobami a osobami v tísní	40
komunikace s dětmi	6
komunikace s osobami s mentálním postižením a psychickými poruchami	7
komunikace s osobami s tělesným nebo smyslovým postižením	3
komunikace se seniory	2
jiné	2

Zdroj: Vlastní výzkum

Komentář: Z grafu k výsledkům této dotazníkové položky vyplývá, že 67 % dotazovaných má největší zájem o kurz komunikace s agresivními osobami a osobami v tísní. 12 % respondentů preferuje zájem o kurz komunikace s osobami s mentálním postižením a psychickými poruchami. Komunikaci s dětmi preferuje 10 % dotazovaných, 5 % upřednostňuje komunikaci s osobami s tělesným nebo smyslovým postižením, 3 % nejvíce zajímá komunikace se seniory a 3 % dotazovaných zvolilo variantu jiné. Jeden

pracovník v názoru jiné uvedl, že má největší zájem o rodinnou terapii a druhý pracovník sdělil, že v rámci akreditovaných kurzů MPSV již všechna tato školení absolvoval.

6.11 Položka 11

Graf č. 13: Vyhodnocení položky 11



Tabulka č. 11: Vyhodnocení položky 11

Odpověď	Četnost
empatie	25
asertivita	10
schopnost naslouchat	23
ostatní	11

Zdroj: Vlastní výzkum

Komentář: V této položce se jednalo o otevřenou otázku, která umožňovala respondentům volně odpovédět. Jelikož většina respondentů uváděla více než jednu dovednost nebo schopnost, převyšuje celkový počet odpovědí počet respondentů. V grafickém znázornění jsem uvedla tři nejdůležitější komunikační dovednosti a schopnosti, které se v odpovědích sociálních pracovníků vyskytovaly nejčastěji, a to *empatie*, *schopnost naslouchat* a *asertivně jednat*. Do kategorie „ostatní“ jsem umístila odpovědi respondentů, které se neopakovaly více než dvakrát. Jednalo se o následující schopnosti a dovednosti: *„dostatečná slovní zásoba, schopnost klást trefné otázky, schopnost srozumitelně poskytnout potřebné informace, tolerance, trpělivost, nestrannost, vstřícnost, ochota, spolehlivost, pohotovost, kreativita a odborné znalosti.“*

6.12 Položka 12

Graf č. 14: Vyhodnocení položky 12



Tabulka č. 12: Vyhodnocení položky 12

Odpověď	Četnost
denně	9
několikrát týdně	8
několikrát za měsíc	21
vůbec	2
výjimečně	20

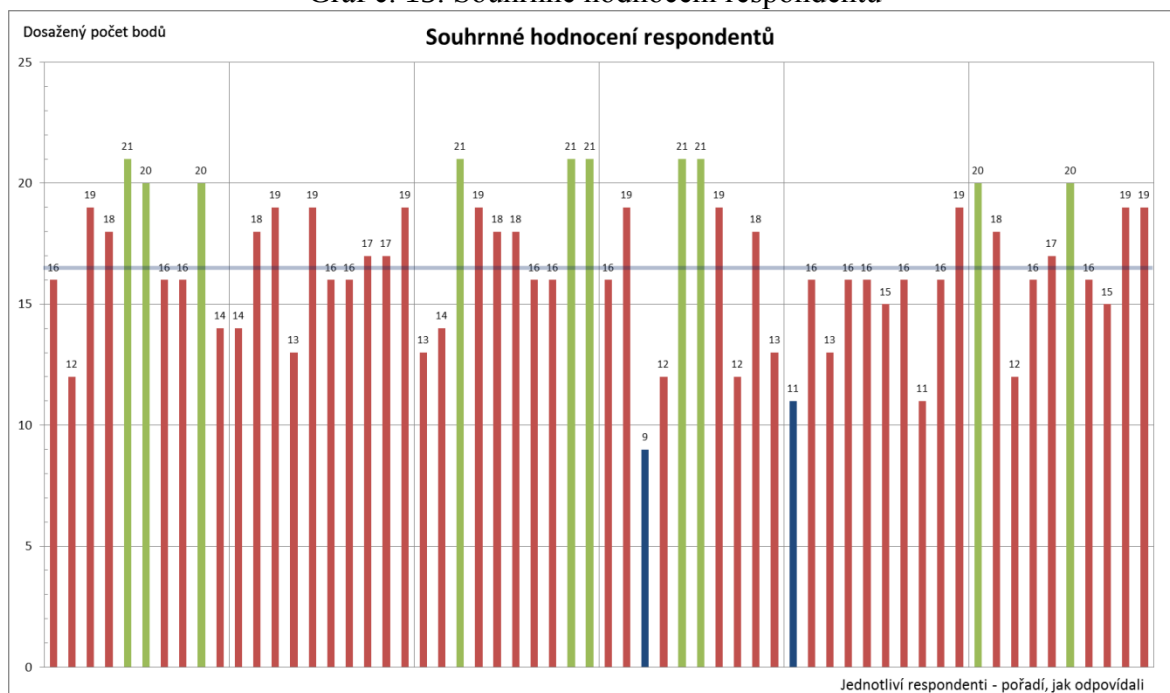
Zdroj: Vlastní výzkum

Komentář: Tento graf znázorňuje, jak často sociální pracovníci hovoří ve svém zaměstnání s lidmi se zdravotním postižením. Nejčastěji volili respondenti možnost *několikrát za měsíc* (35 %). Následuje varianta *výjimečně* (34 %), *denně* (15 %) a *několikrát týdně* (13 %). Pouhé 3 % dotazovaných uvedlo, že s lidmi se zdravotním postižením ve své profesi nekomunikují *vůbec*.

6.13 Položky 13 až 21

Tyto položky dotazníku testovaly znalostní úroveň respondentů z oblasti specifik komunikace s osobami se zdravotním postižením. Všechny tyto položky byly ohodnoceny podle schématu definovaného v kapitole 5.3.5. V následujícím grafu jsou znázorněny výsledky dosažené všemi 60ti respondenty, dle pořadí přijatých odpovědí.

Graf č. 15: Souhrnné hodnocení respondentů

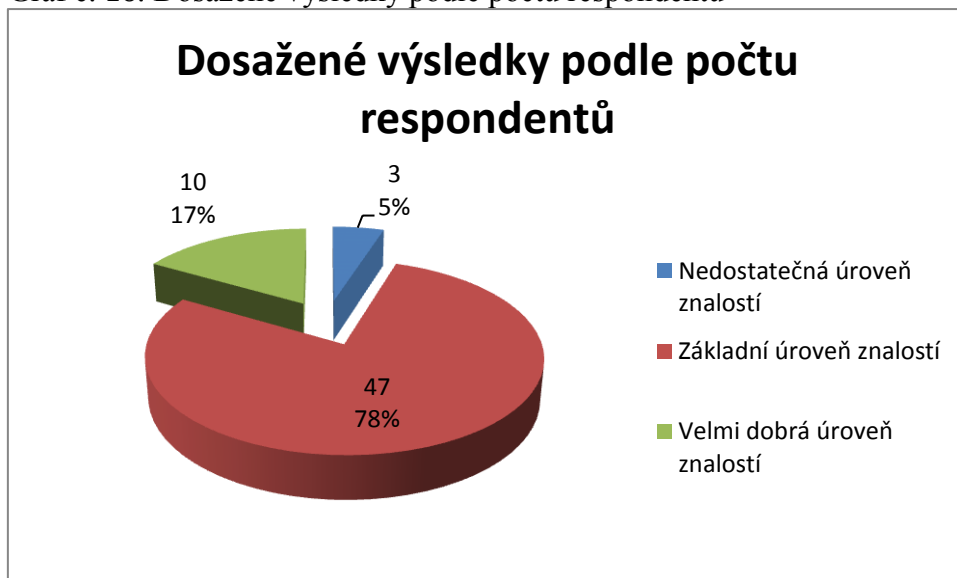


Komentář: Průměrný dosažený výsledek byl 16,6 bodů, což odpovídá kategorii základních znalostí. Jednotlivé respondenty lze zařadit podle navrženého hodnocení (viz kapitola 5.3.5) následovně:

Tabulka č. 13: Dosažené výsledky podle počtu respondentů

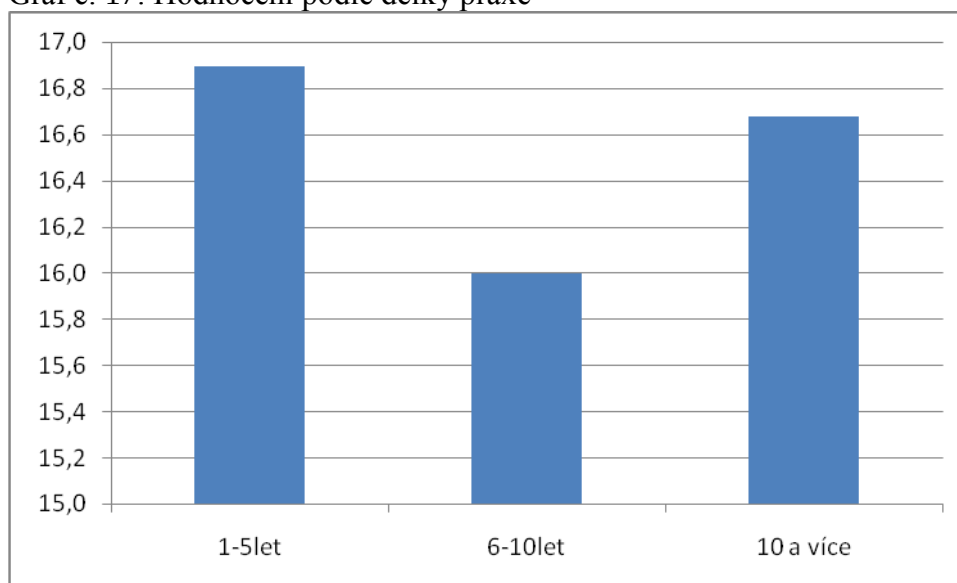
Dosažené výsledky	Počet respondentů
Nedostatečná úroveň znalostí	3
Základní úroveň znalostí	47
Velmi dobrá úroveň znalostí	10

Graf č. 16: Dosažené výsledky podle počtu respondentů



Průměrné hodnocení skupin respondentů podle délky praxe

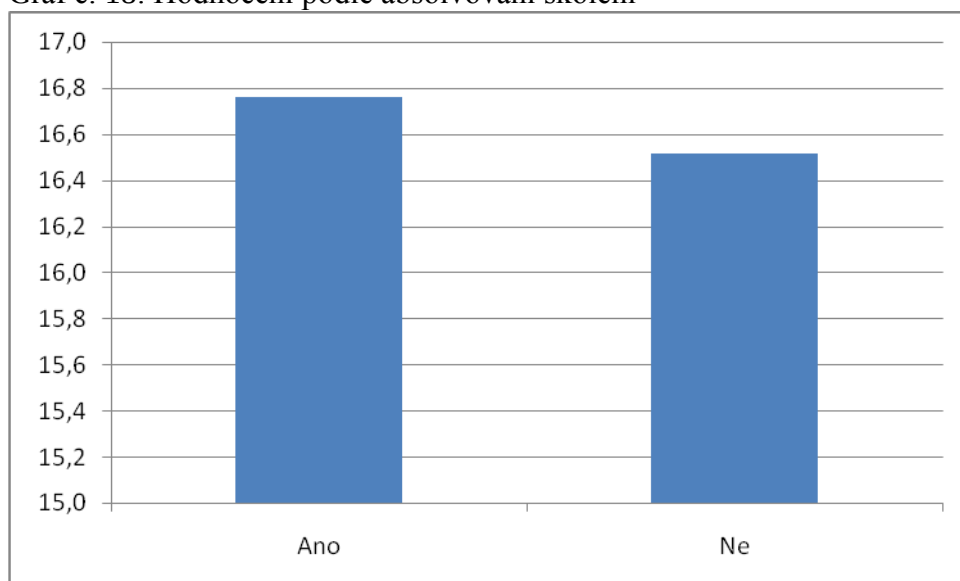
Graf č. 17: Hodnocení podle délky praxe



Komentář: Nejlepších výsledků překvapivě dosáhla skupina pracovníků s *délkou praxe 1 – 5 let* (průměrné hodnocení 16,9 bodů). Velmi podobného výsledku dosáhla skupina pracovníků s *délkou praxe 10 a více let* (průměrné hodnocení 16,7 bodů). Nejhoršího hodnocení dosáhla skupina pracovníků s *délkou praxe 6 – 10 let* (průměrné hodnocení 16,0 bodů).

Průměrné hodnocení skupin respondentů podle absolvování školení

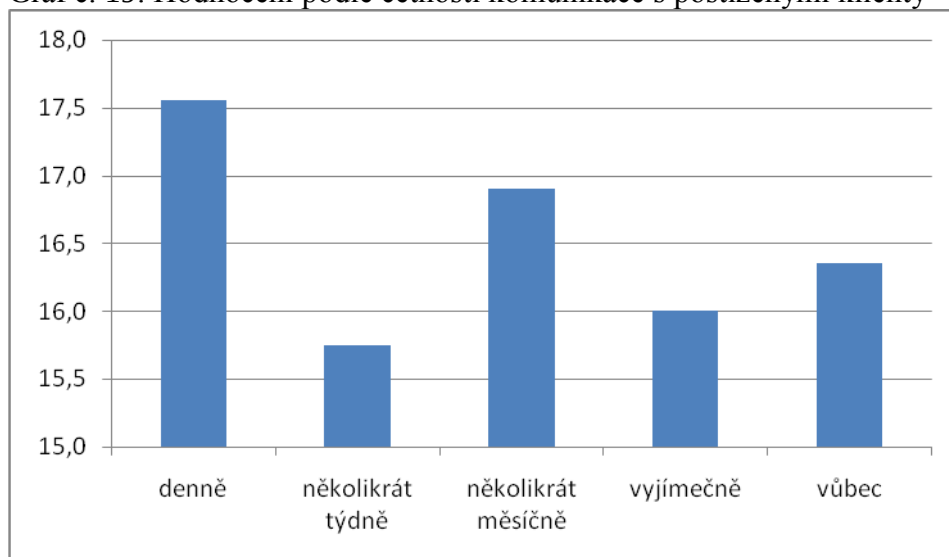
Graf č. 18: Hodnocení podle absolvování školení



Komentář: Jak je patrné z grafu, lepších výsledků dosáhla skupina respondentů, kteří *absolvovali* speciální školení, kurz či výcvik zaměřený na komunikační dovednosti (průměrné hodnocení 16,8 bodů). Druhá skupina pracovníků, kteří *neabsolvovali* žádné speciální školení, kurz či výcvik zaměřený na komunikační dovednosti ovšem nedosáhla příliš odlišného hodnocení (průměrné hodnocení 16,5 bodů).

Průměrné hodnocení skupin respondentů podle četnosti komunikace

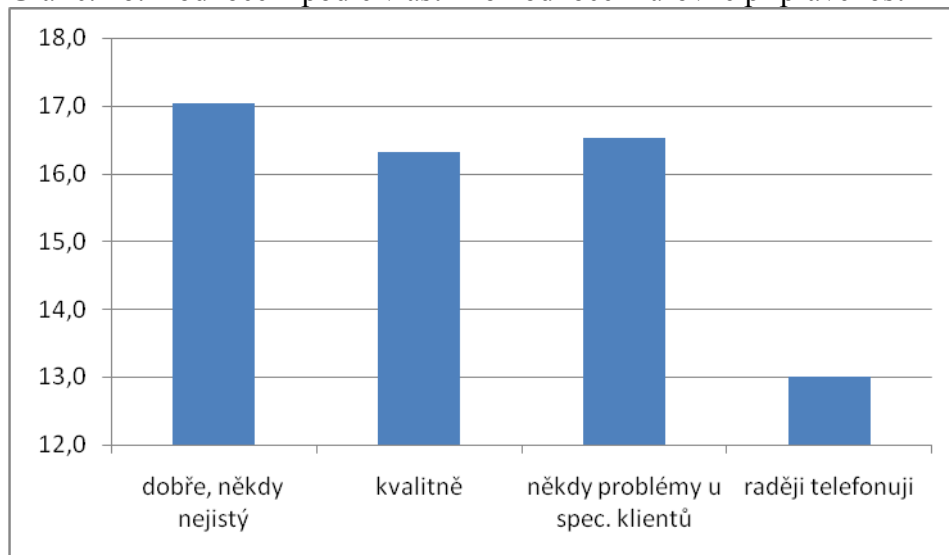
Graf č. 19: Hodnocení podle četnosti komunikace s postiženými klienty



Komentář: Skupina respondentů, kteří uvedli, že komunikují při výkonu své profese s lidmi se zdravotním postižením *denně*, dosáhla průměrného hodnocení 17,6 bodů. Skupina pracovníků komunikujících s cílovou skupinou klientů *několikrát měsíčně* dosáhla průměrného hodnocení 16,9 bodů. Paradoxně pracovníci, kteří nekomunikují s těmito klienty *vůbec*, dosáhli průměrného hodnocení 16,4 bodů a naopak skupina pracovníků, kteří zhodnotili četnost své komunikace jako *výjimečnou*, dosáhla průměrného hodnocení 16,0 bodů. Nejhorší v kontextu tohoto srovnání dopadla skupina respondentů, jejichž četnost komunikace je *několikrát týdně*, neboť dosáhla průměrného hodnocení 15,8 bodů.

Průměrné hodnocení skupin respondentů podle jejich vlastního hodnocení úrovně připravenosti pro komunikaci s klienty

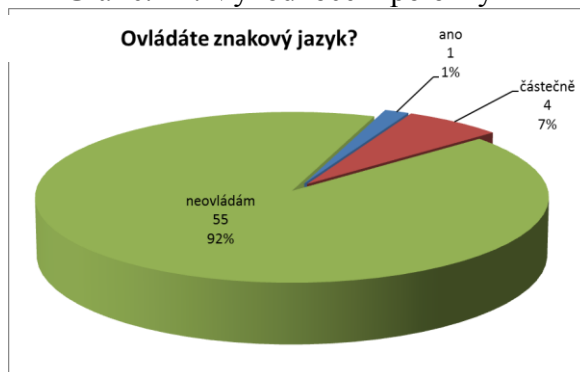
Graf č. 20: Hodnocení podle vlastního hodnocení úrovně připravenosti



Komentář: Skupina respondentů, kteří označili úroveň své připravenosti pro komunikaci s klienty jako *dobrou, ale v některých situacích nejistou* dosáhla průměrného hodnocení 17,0 bodů. Druhá v pořadí se umístila skupina pracovníků pociťujících *někdy problémy při jednání se specifickými klienty* (průměrné hodnocení 16,5 bodů). Pracovníci, kteří se cítí *kvalitně připraveni* dosáhli průměrného hodnocení 16,3 bodů a ti, kteří raději volí telefonickou formu komunikace 13,0 bodů.

6.14 Položka 22

Graf č. 21: Vyhodnocení položky 22



Tabulka č. 14 : Vyhodnocení položky 22

Odpověď	Četnost
ano	1
částečně	4
neovládám	55

Zdroj: Vlastní výzkum

Komentář: Většina z dotazovaných pracovníků (92 %) neovládá znakový jazyk. Pouhých 7 % ho ovládá částečně a jen 1 respondent uvedl, že znakovou řeč ovládá.

7 Interpretace a vyhodnocení dotazníkového šetření

Přestože nelze výzkumný soubor považovat za reprezentativní, lze konstatovat, že sociální pracovníci si uvědomují důležitost komunikace pro svou profesi, neboť 97 % ji rozhodně považuje za součást své práce. Z výsledků dotazníkového šetření dále vyplynulo, že sociální pracovníci se cítí pro komunikaci s klienty dobře připraveni, i když ve specifických situacích připouštějí nejistotu, a to i přesto, že 48 % z nich absolvovalo speciální školení, kurz či výcvik zaměřený na komunikační dovednosti. Zbývajících 52 % pracovníků uvedlo, že neabsolvovali žádná školení zaměřená na komunikační dovednosti. Otázkou je, proč je tato absence tak vysoká? Stojí za ní nezáměr ze strany sociálních pracovníků nebo nedostatečná nabídka vzdělávacích agentur? Nebo jsou rozhodující finanční důvody, proč zaměstnavatelé nevysílají své pracovníky na tyto kurzy? Svou roli může sehrát také nedostatečná informovanost dotčených pracovníků, kteří třeba neví, že je možné taková školení absolvovat.

Náplně kurzů zaměřených na komunikaci hodnotilo 30 % pracovníků jako přínosné, ale přesto se našla i skupinka 4 pracovníků, která neshledala účast na kurzu jako kladnou zkušenost. Oponovali zejména skutečnosti, že praxe je od teorie zcela odlišná.

V rámci průzkumu se také ukázalo, že 93 % dotazovaných má zájem o další rozvoj svých komunikačních schopností, přičemž jednoznačně preferují další vzdělávání ve formě účasti na kurzech a školicích akcích.

Co se týká otázky supervize, která byla původně běžnou součástí poradenství, psychoterapie a sociální práce, ta je v posledních letech stále více žádána a oceňována i v dalších oblastech práce s lidmi (např. v pomáhajících profesích). Přestože se v podstatě jedná o bezpečné a laskavé průvodcování, které pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy a také nacházet nová řešení problematických situací, nemá 82 % pracovníků možnost absolvovat tuto obohacující zkušenost.⁵⁶

Z šetření dále vyplynulo, že 67 % pracovníků má největší zájem o účast na kurzech komunikace s agresivními osobami a osobami v tísní. Je pravděpodobné, že celkový nárůst agresivity ve společnosti se projevuje také při jednání na úřadech. Vlivem změn ve

⁵⁶ ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. *Co je supervize*. [online]. 2006. [cit. 2010-12-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize>>

společnosti přibývají klienti nacházející se v mimořádně nepříznivé životní situaci a to se odráží na způsobu jejich vystupování. To zatěžuje vzájemnou komunikaci.

Jedna položka šetření zjišťovala názory respondentů na nejdůležitější schopnosti a dovednosti sociálních pracovníků, mezi nimiž jednoznačně dominovaly empatie, schopnost naslouchat a asertivita.

Průzkum také poukázal na skutečnost, že sociální pracovníci většinou neovládají znakový jazyk, který je zcela originálním komunikačním prostředkem osob se závažným sluchovým postižením. Možnost volby komunikačního systému zaručuje klientům se sluchovým handicapem zákon č. 423/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, a proto by pracovník v roli komunikačního partnera měl jejich volbu respektovat. Ve většině případů tedy pracovníkům nezbývá než při komunikaci s těmito lidmi využívat tlumočnické služby.

Znalostní část dotazníkového šetření poukázala na zajímavý fakt, že délka praxe sociálního pracovníka má vliv na úroveň jeho znalostí týkajících se specifik komunikace s lidmi se zdravotním postižením. Nejlepších výsledků dosáhly následující skupiny pracovníků:

1. praxe trvá v rozmezí od 1 do 5 let;
2. absolvovali školení zaměřené na rozvoj komunikačních dovedností;
3. denně komunikují s klienty se zdravotním postižením;
4. svou úroveň připravenosti subjektivně hodnotí jako dobrou.

8 Interpretace a vyhodnocení rozhovorů

Vzhledem k výsledům dotazníkového šetření jsem považovala za důležité doplnit dotazníky ještě o osobní rozhovory se specifickou skupinou dotazovaných. Jedná se o sociální pracovníky s délkou praxe v sociální oblasti delší než deset let.

8.1 Rozhovor 1

První rozhovor byl veden s paní A, která pracuje jako odborný referent oddělení sociálních dávek krajského úřadu. V sociální oblasti pracuje již 21 let, nyní působí na úseku odvolacího řízení nepojistných dávkových systémů.

1. Kolik školení zaměřených na komunikaci s klienty jste za svou praxi sociálního pracovníka absolvovala?

„Za poslední tři roky jsem se účastnila asi sedmi takto zaměřených školení. Před rokem 1990 nebyla žádná takto zaměřená školení realizována a po roce 1990 se jednalo o školení pořádaná MPSV. Později se rozšířila nabídka takto zaměřených kurzů prostřednictvím vzdělávacích agentur.“

2. Z jakého zdroje se nejčastěji dozvídáte informace o pořádání školení zaměřených na rozvoj komunikace?

„Poštou mi chodí písemné nabídky vzdělávacích agentur. Zároveň jsou mi doručovány i elektronické pozvánky.“

3. Odkud vzešel podnět k účasti na takovém školení?

„Vždy se jednalo o mou vlastní iniciativu, zaměstnavatel účast nepožadoval.“

4. Bylo Vaší žádosti o účasti na těchto seminářích vždy vyhověno?

„Ano, zaměstnavatel vždy vyhověl a žádost o účast schválil. Školení pořádaná MPSV sice nebyla za úplatu, ale neobdrželi jsme žádné osvědčení o účasti na takovém školení. Před účinností zákona o úřednících nebylo třeba dokladovat zaměstnavateli průběžné vzdělávání. Vzdělávací agentury již tato školení zpoplatnily a osvědčení vydávají.“

5. Je podle Vás dostatečná nabídka vzdělávacích aktivit v oblasti komunikace?

„Za posledních cca 5 let počet těchto nabídek vzrostl, takže je dostatečná.“

6. Jaký je Váš názor na důležitost komunikace v práci sociálního pracovníka?

„Vedení rozhovorů považuji za nejdůležitější součást sociální práce, neboť dobře vedeným rozhovorem zjistíme o klientovi podstatné údaje důležité pro další práci s klientem.“

7. Jak hodnotíte úroveň svých komunikačních dovedností? Cítíte nějaké slabiny?

„Domnívám se, že komunikaci a práci s klientem zvládám dobře. Klienta si dokážu připravit ke spolupráci a získání důležitých informací. S komunikací jsem nikdy problémy neměla, slabiny necítím, a pokud ano, vyberu si vhodný seminář nebo odbornou literaturu.“

8. Co si myslíte o tom, že 52 % sociálních pracovníků neabsolvovalo žádný kurz či výcvik zaměřený na komunikační dovednosti?

„Je mi známo, že na některých úřadech mají pracovníci problémy se zaměstnavatelem ve vztahu k účasti na kurzech komunikace. A to především z finančních důvodů, neboť tyto kurzy jsou finančně nákladné. Zaměstnavatel upřednostňuje jiná školení, např. k novelám zákonů a sociální práci a komunikaci s klientem podceňuje.“

9. Jaký máte názor na supervizi? Je podle Vás přínosem pro práci sociálních pracovníků? Pokud ano, v čem tento přínos spatřujete?

„Nikdy jsem se žádné supervize neúčastnila, tudíž nemám osobní zkušenost. Přesto se domnívám, že účast na supervizi by mi nepřinesla nic nového, protože se jedná pouze o simulaci možných situací. Osobní zkušenost nelze nahradit.“

10. Jak si vysvětlujete skutečnost, že 67 % respondentů projevilo největší zájem o kurzy komunikace s agresivními osobami a osobami v tísní?

„Protože práce s agresivními klienty je velice složitá, psychicky náročná i nebezpečná, v některých případech hrozí i fyzický útok. Je důležité umět klienta zklidnit, nezvyšovat hlas a neprovokovat ho např. nevhodně kladenými otázkami. Důležité je také umění sebeovládání ze strany sociálního pracovníka.“

11. Ze znalostní části dotazníku vyplynulo, že délka praxe sociálního pracovníka má vliv na úroveň jeho znalostí z oblasti komunikačních dovedností s klienty. Jakému faktu přisuzujete toto zjištění?

„Myslím si, že délka praxe v tomto nerozhoduje, neboť rozhodující je přístup a komunikace sociálního pracovníka. Kurzy zaměřené na komunikaci mohou pouze přispět k orientaci, jak s některými klienty pracovat, ale schopnost uplatnění těchto znalostí v praxi ve velké míře závisí na osobních dispozicích sociálního pracovníka.“

12. Co by podle Vás pomohlo k rozvoji komunikačních dovedností sociálních pracovníků?

„Trénink zaměřený na prohlubování dovedností v oblasti komunikace, neboť každé školení nám rozšíří okruh znalostí v této oblasti.“

8.2 Rozhovor 2

Druhý rozhovor byl veden s paní B, která pracuje jako odborná referentka odboru sociálních věcí a zdravotnictví městského úřadu. V sociální oblasti pracuje 11 let, v současné době působí na oddělení sociálně právní ochrany dětí.

1. Kolik školení zaměřených na komunikaci s klienty jste za tu dobu absolvovala?

„To si přesně nepamatuji, ale v průměru to bývá tak 5 školení za rok.“

2. Z jakého zdroje jste se dozvěděla o jejich pořádání?

„Od vedoucí odboru, dále nám chodí nabídky na e-mail, někdy od kolegyně z jiných úřadů.“

3. Odkud vzešel podnět k účasti na takovém školení?

„Spíše vlastní zájem.“

4. Bylo Vaší žádosti o účast na těchto seminářích vždy vyhověno? Pokud ne, proč?

„Vždy mi vyhověno nebylo, a to z důvodu nedostatku finančních prostředků.“

5. Je podle Vás nabídka vzdělávacích aktivit v oblasti komunikace dostatečná?

„Myslím si, že ano.“

6. Jaký je Váš názor na důležitost komunikace v práci sociálního pracovníka?

„Jsem přesvědčená o tom, že komunikace je v mé práci velice důležitá. Má velký vliv na vztah a spolupráci mezi mnou a klientem.“

7. Jak hodnotíte úroveň svých komunikačních dovedností? Cítíte nějaké slabiny?

„Pokud se jedná o komunikaci s klienty, tak zde problém nevidím. Někdy cítím, že mé komunikační dovednosti nejsou na dobré úrovni a to při jednání s nadřízenými orgány, u soudních jednání a při jednání s právníky. Zde mi občas uniká význam odborných slov, která oni běžně používají.“

8. Co si myslíte o tom, že 52 % sociálních pracovníků neabsolvovalo žádný kurz či výcvik zaměřený na komunikační dovednosti?

„Tato skutečnost mne překvapila, netušila jsem, že je to až takové množství.“

9. Jaký máte názor na supervizi, je podle Vás přínosem pro práci sociálního pracovníka? Pokud ano, v čem tento přínos spatřujete?

„Myslím si, že supervize je pro sociálního pracovníka jistě velkým přínosem, ale bohužel u nás na úřadě supervize vůbec neprobíhají. Jediné, co mohu hodnotit jako supervizi, je konzultace se svou kolegyní, která mi poskytne jiný náhled.“

10. Jak si vysvětlujete skutečnost, že 67 % respondentů projevilo největší zájem o kurzy komunikace s agresivními osobami a osobami v tísní?

„Ze své zkušenosti mohu říct, že počet agresivních klientů se stále zvyšuje. A další znepokojující skutečnost je, že tato agresivita se stupňuje. Proto je o kurzy komunikace s agresivními osobami takový zájem.“

11. Ze znalostní části dotazníku vyplynulo, že délka praxe sociálního pracovníka má vliv na úroveň jeho znalostí z oblasti komunikačních dovedností s klienty. Jakému faktu přisuzujete toto zjištění?

„Tato skutečnost mne nepřekvapila, jsem zastánce názoru, že délkou praxe sbírám zkušenosti v komunikaci s klienty. V době, kdy jsem na odbor nastoupila, bych s klientem nedokázala hovořit tak jako dnes. Proto jsem přesvědčená, že délka praxe ovlivňuje způsob komunikace.“

12. Co by podle Vás pomohlo k rozvoji komunikačních dovedností sociálních pracovníků?

„Pravidelné odborné konzultace.“

8.3 Rozhovor 3

Třetí rozhovor byl veden s panem C, který pracuje jako odborný referent odboru sociálních věcí a zdravotnictví na městském úřadu. V sociální oblasti pracuje již 13 let, nyní působí na úseku dávek pomoci v hmotné nouzi.

1. Kolik školení zaměřených na komunikaci s klienty jste za tu dobu absolvoval?

„Za uplynulý rok jsem absolvoval asi 5 školení.“

2. Z jakého zdroje jste se dozvěděl o jejich pořádání?

„Dozvěděl jsem se o nich prostřednictvím emailové nabídky, která mi přišla do mojí pracovní emailové schránky.“

3. Odkud vzešel podnět k účasti na takovém školení?

„Podnět ke školení vyšel z vlastního zájmu.“

4. Bylo Vaší žádosti o účast na těchto seminářích vždy vyhověno? Pokud ne, proč?

„Moje žádosti o účast na těchto seminářích nebylo vždy vyhověno, a to z důvodu nedostatku finančních prostředků na tyto akce. Přednost mají odborná školení před speciálními.“

5. Je podle Vás nabídka vzdělávacích aktivit v oblasti komunikace dostatečná?

„To nevím, nedokážu posoudit.“

6. Jaký je Váš názor na důležitost komunikace v práci sociálního pracovníka?

„Komunikace v práci sociálního pracovníka je určitě důležitá. Neúčinná komunikace nevede k řešení problému klienta a např. agresivní komunikace zatěžuje vztah mezi pracovníkem a klientem a brání účinnému řešení klientova problému. Naopak dobré komunikační dovednosti napomáhají účinné komunikaci mezi klientem a pracovníkem a napomáhají řešení klientova problému.“

7. Jak hodnotíte úroveň svých komunikačních dovedností? Cítíte nějaké slabiny?

„Myslím si, že úroveň mých komunikačních dovedností je celkem dobrá. Slabiny cítím někdy v oblasti sebekontroly v situaci, kdy je klient agresivní a verbálně napadá moji práci nebo kolegy. Rád bych v nejbližší době absolvoval kurz s tímto zaměřením.“

8. Co si myslíte o tom, že 52 % sociálních pracovníků neabsolvovalo žádný kurz či výcvik zaměřený na komunikační dovednosti?

„Je to smutné, nicméně ani sebelepší kurz nepomůže tam, kde chybí jistá dávka sociální inteligence na straně pracovníka a tam, kde je vztah sociálního pracovníka a klienta negativně emočně vyhodnocený.“

9. Jaký máte názor na supervizi, je podle Vás přínosem pro práci sociálního pracovníka? Pokud ano, v čem tento přínos spatřujete?

„Supervize je dobrá tam, kde supervizorem je odborník na danou oblast, není členem týmu a jeho hodnocení práce jednotlivých pracovníků může být více objektivnější, než kdyby byl supervizorem člen týmu. Přínos spatřuji zejména v tom, že supervize může pomoci odhalit nedostatky jak v samotné práci pracovníka, tak i v jeho komunikaci a práci s klientem a pomáhá v prevenci vzniku syndromu vyhoření, případně může jednotlivé negativní příznaky syndromu vyhoření odhalit a napomáhat v jeho léčbě prostřednictvím různých návrhů řešení.“

10. Jak si vysvětlujete skutečnost, že 67 % respondentů projevilo největší zájem o kurzy komunikace s agresivními osobami a osobami v tísní?

„Vysvětluji si to tak, že v komunikaci s takovými klienty, vidí pracovníci největší obtíže. Myslím, že se mi celkem daří pracovat s lidmi v tísní. Komunikace s agresivními klienty mi však někdy činí obtíže.“

11. Ze znalostní části dotazníku vyplynulo, že délka praxe sociálního pracovníka má vliv na úroveň jeho znalostí z oblasti komunikačních dovedností s klienty. Jakému faktu přisuzujete toto zjištění?

„Domnívám se, že je to způsobeno tím, že každý člověk komunikuje podle svého naturelu, podle své momentální nálady, míry své sociální inteligence a podle svého vztahu ke klientovi.“

12. Co by podle Vás pomohlo k rozvoji komunikačních dovedností sociálních pracovníků?

„Nácvik problémových situací, při kterých by se odhalovaly chyby v komunikaci s klienty.“

8.4 Vyhodnocení rozhovorů

Přestože vzorek oslovených pracovníků není reprezentativní, potvrdilo se, že reagují na vnímaný nedostatek potřebných komunikačních dovedností vlastní iniciativou ke zlepšení a aktivně si vyhledávají možnost dalšího vzdělávání. Zároveň se ukázalo, že komunikaci přikládají ve své praxi velký význam.

9 Verifikace předpokladů

9.1 Předpoklad č. 1

K ověření předpokladu, že **sociální pracovníci nejsou v rámci profesního vzdělávání dostatečně proškolení v oblasti komunikačních dovedností**, sloužily položky č. 1 - 12 z obecné části dotazníku. Na základě vyhodnocení odpovědí dotazníkového šetření, kterého se zúčastnili sociální pracovníci s různou délkou praxe, lze konstatovat následující: **P1 byl potvrzen.**

Protože z dotazníků překvapivě vyplynulo, že u pracovníků po deseti a více letech praxe se úroveň komunikačních znalostí opět zvyšuje, uskutečnila jsem ještě několik rozhovorů se sociálními pracovníky z této skupiny. Z jejich odpovědí je zjevné, že po několikaleté praxi jsou si vědomi nedostatků a slabin a vyvíjejí aktivitu ke zlepšení. Tím se úroveň znalostí a dovedností v oblasti komunikace opět zvyšuje. Z toho vyplývá, že sociální pracovníci s delší praxí se z vlastní iniciativy snaží tento nedostatek eliminovat a volí některou z metod sebevzdělávání.

9.2 Předpoklad č. 2

K ověření předpokladu, že **sociální pracovníci mají základní povědomí o specifických požadavcích na komunikaci s osobami se zdravotním postižením**, sloužily položky č. 13 - 22 ze zvláštní části dotazníku. Na základě vyhodnocení odpovědí na tuto položku lze konstatovat: **P2 byl potvrzen.**

9.3 Předpoklad č. 3

K ověření předpokladu, že **délka praxe sociálního pracovníka má vliv na úroveň jeho znalostí z oblasti komunikačních dovedností s klienty**, sloužila položka č. 2 z obecné části dotazníku, a to v kontextu s položkami č. 13 - 22 ze zvláštní části dotazníku. Na základě vyhodnocení odpovědí na tyto položky (viz graf č. 16) lze konstatovat následující: **P3 byl potvrzen.**

ZÁVĚR

Hlavním cílem práce bylo zjistit profesní potřeby a požadavky sociálních pracovníků v oblasti komunikačních dovedností s klienty. Pro zjištění potřeb a požadavků sociálních pracovníků ve stanovené oblasti jsem zvolila metodu dotazování prostřednictvím techniky dotazníkového šetření, kterou jsem ještě doplnila osobními rozhovory. Jednalo se tedy o smíšenou výzkumnou strategii. Z provedených šetření jednoznačně vyplynulo, že převážná většina dotazovaných si uvědomuje několik stěžejních potřeb v oblasti komunikace. Jedná se v první řadě o potřebu dostatečné připravenosti pro jednání s agresivními osobami a osobami v tísní (tj. osobami bez přístřeší, propuštěnými z výkonu trestu, atp.). Osobní jednání se zmíněnou skupinou klientů je často zatíženo nedostatkem zažitých komunikačních dovedností ze strany sociálních pracovníků. To pak celé jednání komplikuje a ovlivňuje jeho výsledek. Klienta i pracovníka tato situace emocionálně vyčerpává, pracovník ztrácí odstup a klient naopak důvěru. Z rozhovorů se sociálními pracovníky vyplynulo, že by rádi využili také supervizi. V dotazníkovém šetření se ukázalo, že pouze 18 % z respondentů má možnost ji ve svém zaměstnání využít. Je zjevné, že jednotliví pracovníci vnímají potřebu dalšího rozvoje svých komunikačních dovedností podle toho, v jaké oblasti veřejné správy působí. Ta určuje i cílovou skupinu klientů, se kterými při své práci komunikují. Společným požadavkem většiny oslovených pracovníků je možnost absolvovat specializované kurzy a školicí akce podle svého konkrétního profesního zaměření. Někteří z pracovníků by dali přednost vyššímu odbornému nebo vysokoškolskému vzdělání. Na dalším místě v četnosti se objevil požadavek supervize. Jiná část respondentů preferuje odborné stáže v zařízení sociálních služeb, samostudium nebo jiné formy zlepšení komunikačních dovedností.

Dalším cílem mé práce bylo popsat, v jakých oblastech interpersonální komunikace je třeba, aby se sociální pracovník rozvíjel a sebezdokonaloval. Oblasti komunikačních dovedností a schopností, které považují sociální pracovníci za nejdůležitější pro svou komunikaci s klienty, jsou tyto: empatie, schopnost naslouchat a asertivní dovednosti. Převážná většina dotazovaných považuje za potřebné dále rozvíjet své komunikační dovednosti. Protože většina respondentů přichází při své práci často do kontaktu s osobami se zdravotním postižením, zajímalo mě, jaká je úroveň jejich znalostí v oblasti specifických komunikačních dovedností pro jednání s osobami se zdravotním postižením. Podrobné výsledky uvádím v grafickém znázornění (viz graf č. 16 – 19).

Výsledky znalostní části dotazníku jsou zajímavé. Většina sociálních pracovníků projevila alespoň základní úroveň znalostí z dané oblasti. Sedmnáct procent z nich odpovídalo velmi dobré úrovni a pouze pět procent prokázalo nedostatečné znalosti. Je pro mě překvapující, že nejlepší výsledky dosahovali pracovníci v prvních pěti letech praxe, naopak nejhorší skupinou jsou pracovníci v období 6 – 10 let praxe. Nechci spekulovat o příčinách, ale subjektivně usuzuji, že v prvních letech praxe pracovník čerpá ze znalostí, které nabyl ve škole, nebo je vysoce motivován k nejlepšímu možnému výkonu. V dalších pěti letech praxe je období největšího rizika ztráty motivace a vyhoření. Kdo pokračuje v této profesi nadále, dokáže zúročit své zkušenosti, případně cítí potřebu rozvoje a sebezdokonalování. Tato hypotéza by možná mohla být základem pro další empirické šetření většího rozsahu.

Výsledky šetření dále ukázaly, že pracovníci, kteří absolvovali komunikační kurz nebo jiný druh školení, mají lepší úroveň znalostí v oblasti specifických komunikačních dovedností. Pro zajímavost jsem ještě zjišťovala, zda sociální pracovníci ovládají znakovou řeč. Ukázalo se, že 92 % procent tento komunikační prostředek neovládá.

Domnívám se, že cíl práce byl splněn. Z dotazníkového šetření i uskutečněných rozhovorů vyplynulo, že sociální pracovníci potřebují a chtějí rozvíjet své komunikační dovednosti, protože si uvědomují, že jim mohou posloužit jako jeden z nástrojů na zvyšování kvality a profesionality jejich práce.

Za přínos této práce považuji zjištění, že po určitých letech praxe (viz graf č. 16) mají pracovníci nižší schopnost uplatnit své komunikační dovednosti a jejich znalosti v této oblasti jsou nižší. Zde je prostor pro nabídku specializovaných kurzů a školení, které mohou pracovníky znovu motivovat a navázat na jejich dobrou dosavadní úroveň znalostí i komunikačních dovedností.

Za velice pozitivní považuji zjištění, že sociální pracovníci mají o zvýšení úrovně svých komunikačních dovedností zájem. Proto je v této souvislosti důležité respektovat konkrétní požadavky sociálních pracovníků na rozvoj dovedností v oblastech, které denně ke své práci potřebují, považují je za důležité, a kde případně cítí nedostatky (empatie, schopnost naslouchat, asertivní dovednosti, práce s agresivními klienty, apod.). To by se mohlo stát vodítkem pro personální pracovníky, supervizory a vzdělávací agentury působící v oblasti rozvoje komunikačních dovedností.

SEZNAM LITERATURY A PRAMENŮ

Tištěné zdroje

- ČÍŽKOVÁ, Jitka. *Přehled sociální psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2000. 181 s. ISBN 80-244-0150-9.
- DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
- CHODURA, Vladimír. *Komunikace a duševní poruchy*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2000. 53 s. ISBN 80-7040-409-4.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
- KRHUTOVÁ, Lenka, et al. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. 268 s. ISBN 80-244-1168-7.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988. 235 s.
- KURKOVÁ, Petra, et al. *Nevidíme, neslyšíme, nechodíme, přesto si však rozumíme*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. 72 s. ISBN 978-80-244-1964-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 287 s. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. 309 s. ISBN 80-7178-473-7.
- MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. 161 s. ISBN 80-247-0650-4.
- PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací - přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2.
- SLOWÍK, Josef. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál, 2010. 155 s. ISBN 978-80-7367-691-9.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Vyd. 3. Praha: Slon, 2009. 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.
- VALIŠOVÁ, Alena. *Komunikace a vzájemné porozumění: hry pro dospívající*. Praha: Grada Publishing, 2005. 138 s. ISBN 80-247-0842-6.
- VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2.
- VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4.

VÝROST, Jozef; SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 404 s. ISBN 978-80-247-1428-8.

Elektronické zdroje

KAŇKOVSKÁ, Pavla. Vliv rodinného prostředí na utváření prosociální orientace dítěte staršího školního věku. *Elektronický časopis ČMPS* [online]. 2007, č. 1 [cit. 2010-12-10]. ISSN 1802-8853. Dostupné z WWW: <<http://e-psycholog.eu/pdf/kankovska.pdf>>
ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. *Co je supervize*. [online]. 2006. [cit. 2010-12-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize>>

Další zdroje

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

BAJER, Pavel. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. *Sociální práce*, č. 1/1007, s. 7. ISSN 1213-6204.

DAREK, Roman; MARTÍNKOVÁ, Hana. Typologie klientů. In VAŠŤATKOVÁ, Jana; HOFERKOVÁ, Stanislava. *Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008, 226 s. ISBN 978-80-244-1991-6.

HANUŠ, Petr. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce*, č. 1/1007, s. 5. ISSN 1213-6204.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Graf č. 1: Průběh návratnosti dotazníků

Graf č. 2: Klasifikace úspěšnosti podle dosažených bodů

Graf č. 3: Vyhodnocení položky 1

Graf č. 4: Vyhodnocení položky 2

Graf č. 5: Vyhodnocení položky 3

Graf č. 6: Vyhodnocení položky 4

Graf č. 7: Vyhodnocení položky 5

Graf č. 8: Vyhodnocení položky 6

Graf č. 9: Vyhodnocení položky 7

Graf č. 10: Vyhodnocení položky 8

Graf č. 11: Vyhodnocení položky 9

Graf č. 12: Vyhodnocení položky 10

Graf č. 13: Vyhodnocení položky 11

Graf č. 14: Vyhodnocení položky 12

Graf č. 15: Souhrnné hodnocení respondentů

Graf č. 16: Dosažené výsledky podle počtu respondentů

Graf č. 17: Hodnocení podle délky praxe

Graf č. 18: Hodnocení podle absolvování školení

Graf č. 19: Hodnocení podle četnosti komunikace s postiženými klienty

Graf č. 20: Hodnocení podle vlastního hodnocení úrovně připravenosti

Graf č. 21: Vyhodnocení položky 22

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1: Vyhodnocení položky 1

Tabulka č. 2: Vyhodnocení položky 2

Tabulka č. 3: Vyhodnocení položky 3

Tabulka č. 4: Vyhodnocení položky 4

Tabulka č. 5: Vyhodnocení položky 5

Tabulka č. 6: Vyhodnocení položky 6

Tabulka č. 7: Vyhodnocení položky 7

Tabulka č. 8: Vyhodnocení položky 8

Tabulka č. 9: Vyhodnocení položky 9

Tabulka č. 10: Vyhodnocení položky 10

Tabulka č. 11: Vyhodnocení položky 11

Tabulka č. 12: Vyhodnocení položky 12

Tabulka č. 13: Dosažené výsledky podle počtu respondentů

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č. 1** Etický kodex sociálních pracovníků České republiky
- Příloha č. 2** Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka
- Příloha č. 3** Desatero kontaktu s osobami se zdravotním postižením
- Příloha č. 4** Dotazník (kvantitativní přístup)
- Příloha č. 5** Záznamový arch (kvalitativní přístup)

Příloha č. 1

ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY

Internetové stránky Tyflo servisu [online]. 2005 [cit. 2010-12-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.tyfloservis.cz/eticky-kodex-soc-pracovniku>>

1. Etické zásady

1.1 Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1.2 Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1.3 Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1.4 Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružením občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5 Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2.1 Ve vztahu ke klientovi

2.1.1 Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

2.1.2 Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2.1.3 Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2.1.4 Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2.1.5 Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i z ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2.1.6 Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7 Sociální pracovník si je vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2.2 *Ve vztahu ke svému zaměstnavateli*

2.2.1 Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2.2.2 V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2.2.3 Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2.3 *Ve vztahu ke kolegům*

2.3.1 Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2.3.2 Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3 Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskuzí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2.4 Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2.4.1 Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2.4.2 Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2.4.3 Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2.4.4 Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2.4.5 Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6 Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2.5 Ve vztahu ke společnosti

2.5.1 Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2.5.2 Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2.5.3 Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2.5.4 Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2.5.5 Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6 Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Platnost kodexu od 1. ledna 1995

Příloha č. 2

PŘEDPOKLADY PRO VÝKON POVOLÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

§ 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

(1) Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

(2) Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí.

(3) Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

(4) Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,

c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),

d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.

(5) Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu.

(6) Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu.

DESATERO KONTAKTU S OSOBAMI SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Internetový portál Olomouckého kraje [online]. 2005 [cit. 2010-12-10]. Dostupné z WWW: <http://www.kr-olomoucky.cz/NR/rdonlyres/D0E1D590-9557-4643-AE69-421C4B9932A8/0/Desatero_kontaktu_s_osobami_se_zdravotnim_postizenim.pdf>



DESATERO PRO KONTAKT S NEVIDOMÝMI

1. Mějte na paměti, že nevidomí jsou zcela normální lidé, kteří mají různé přednosti i nedostatky jako každý jiný. I mezi nimi jsou lidé výjimeční, inteligentní i méně nadaní.
2. Při setkání s nevidomým se chovejte přirozeně a nenuceně. Pomozte tam, kde je to nutné, a to způsobem taktním. Pomoc však nevnučujte.
3. Vyvarujte se projevům soucitu - o ten dnešní nevidomí naprosto nestojí. S povděkem ale vždy uvítají i sebemenší pomoc, která jim přijde vhod ve ztížených podmínkách. Nepřipusťte ani podceňující nebo snižující výroky.
4. Nevidomého, kterého znáte, pozdravte vždy sami jako první a k pozdravu připojte i jeho jméno, aby věděl, že pozdrav patří jemu. Představte také sebe.
5. Když vstoupíte do místnosti, kde se nachází nevidomý, dejte se zřetelně poznat. Pokud Vás nepozná podle hlasu, povězte své jméno. Tichý pohyb neznámé osoby v jeho okolí působí nepříjemně. Upozorněte také na to, že místnost opouštíte.
6. Záležitosti projednávejte vždy přímo s nevidomým, ne jeho průvodcem. Průvodce nevidomého pouze doprovází, nikoli zastupuje. Při rozhovoru buďte otočeni k nevidomému čelem – vnímá, odkud přichází hlas.
7. Když se nevidomý octne na ulici, na nádraží apod. v orientačních těžkostech, zeptejte se ho, zda mu můžete nějak pomoci. Velký hluk, prudký déšť i sníh zhoršují nevidomému orientaci v prostoru. Potom stačí, když nevidomému nabídnete, aby se lehce zavěsil do Vaší paže, protože takto může snadno jít krůček za Vámi, sledovat směr Vašich pohybů a na vše včas reagovat.
8. Při nástupu do dopravních prostředků netlačte nikdy nevidomého před sebou, ale jděte sami první. Nev tlačujte nevidomého na sedadlo, stačí, když položíte jeho ruku na opěradlo. Při vstupu do auta položte jeho ruku na horní rám dveří.
9. Když nevidomý vstoupí do restaurace bez průvodce, pravděpodobně ocení pomoc při vyhledání věšáku a volného místa u stolu. S jídlem si poradí sám, stačí, když mu povíte, jak je jídlo na talíři uspořádané (např. pomocí časových údajů). Určitě uvítá

informace o tom, co všechno je na stole (sklenice s vodou, váza, popelník atd.) a kdo u stolu sedí spolu s ním. Při čtení nabídky z jídelního lístku čtete vše.

10. Když budete nevidomého doprovázet delší dobu, popište mu hlavní rysy okolí, vybavení místnosti a osoby, které se kolem nacházejí. Při popisování se nemusíte vyhýbat optickým dojmům a barvám. Po té co dovedete, převedete nevidomého přes cestu, na místo atp. mu vždy řekněte, kde ho necháváte, co je poblíž atd.

DESATERO PRO KONTAKT SE SLUCHOVĚ POSTIŽENÝMI



1. Při rozhovoru se sluchově postiženým vyslovujte zřetelně, nezvyšujte hlas a neměňte rytmus řeči.
2. Neoslovujte sluchově postiženého zezadu ani ze strany. Dbejte na to, aby Váš obličej dobře viděl zepředu. Jen tak může odezírat pohyb rtů a správně porozumí tomu, co chcete říci.
3. Mnohdy ani dobře slyšící není schopen vnímat potřebné informace, mluví-li více lidí najednou, nebo když rozhovor ruší hudba či hluk. Vnímat řeč pomocí sluchadla a přitom odezírat je značně namáhavé. Proto, pokud je to možné, při jednáních se sluchově postiženými vypněte všechny zdroje hluku.
4. Ujistěte se kontrolními otázkami, že Váš partner všemu dobře porozuměl. Potřebné informace opakujte bez nervozity, případně změňte stavbu věty nebo použijte jiných slov.
5. Je-li sluchově postižený ve společnosti dalších osob, dbejte na to, aby se zúčastnil rozhovoru. Sdělte mu, o čem je řeč, a neváhejte použít i krátkého písemného sdělení.
6. Na pracovišti nenechávejte sluchově postiženého bez pomoci. Postarejte se o to, aby obdržel všechny nezbytné informace a důležitá sdělení.
7. Nezapomínejte ani v zápalu vzájemné diskuze na to, že rozhovor vyžaduje od sluchově postiženého plné soustředění, které vyvolává brzy únavu. Tzv. oddechový čas při vážných jednáních s povděkem přijímají i dobře slyšící.
8. Záleží-li Vám alespoň trochu na mezilidských vztazích, povzbuzujte sluchově postiženého, aby využíval všech možných kompenzačních pomůcek a prostředků sociální rehabilitace (jde o různá signalizační zařízení - bytové zvonky, budíky apod., správné nastavení sluchadla, kontrolu zdrojů napětí, pravidelné návštěvy ušního lékaře - foniatra, sluchový trénink, opakování kurzu odezírání, atd.).
9. Indukční smyčky v konferenčních a společenských sálech, divadlech, kinech a kostelech usnadňují sluchově postiženým vnímání pořádaných akcí. I Váš osobní zájem napomůže tomu, aby tato zařízení byla instalována a udržována v provozu.

10. Pokuste se vcítit do situace sluchově postiženého. Tak snáze porozumíte jeho potřebám, někdy třeba i jeho překvapivým reakcím.

TŘINÁCTERO KONTAKTU S HLUCHOSLEPÝMI

1. V úvodu kontaktu vždy upozorněte na svou přítomnost (hluchoslepý člověk nás nevidí ani neslyší).
2. Při kontaktu s hluchoslepým člověkem se chovejte přirozeně.
3. Vyvarujte se projevů soucitu a zbytečně zvědavých otázek na zdravotní stav.
4. Buďte si vědomi toho, že hluchoslepý člověk může úspěšně kompenzovat své poškozené smysly a že jednáte s naprosto rovnocenným a plnohodnotným člověkem, jakým jste Vy sami.
5. Hluchoslepým lidem pomáhejte tehdy, jestliže je to nutné nebo jste-li o pomoc požádáni. Čiňte tak ohleduplným způsobem.
6. Při poskytování pomoci se zeptejte, zda je Vámi zvolený způsob vyhovující a odpovídá potřebě hluchoslepečího člověka.
7. Pokud je to možné, pomozte hluchoslepému verbálně zprostředkovat kontakt s okolím.
8. Je-li to možné, dbejte vždy na správné osvětlení místa, kde dochází ke kontaktu s hluchoslepým.
9. Dbejte vždy na co nejtišší a nejméně hlučné prostředí, ve kterém se hluchoslepý nachází.
10. Používáte-li ke komunikaci mluvené slovo, hovořte vždy čelem k postiženému, vyslovujte pomalu a zřetelně, nezvyšujte hlas. Nelze-li se dorozumět verbálně, pokuste se najít jiný způsob (pomocí Lormovy dotekové abecedy, abecedy do dlaně apod.).
11. Komunikace s hluchoslepými není pro neinformovaného člověka jednoduchá. Musí být oboustranně dobrá vůle a trpělivost.
12. V průběhu probíhajícího rozhovoru buďte s hluchoslepým člověkem nejlépe v taktilním kontaktu.
13. Hluchoslepečího člověka vždy upozorněte na každou důležitou změnu v jeho okolí (změna místa polohy jiného člověka v místnosti, která osoba se objevila, co se změnilo, popište případně vlastnosti předmětu – barva, velikost, informujte o tom, kdo hovoří a kde se nachází).

DESATERO KONTAKTU S VOZÍČKÁŘEM



1. Při každém zastavení je nutné vozík zabrzdit.
2. Vozík zvedejte pouze za pevné rámy.
3. Uvědomte si, že vozíčkář má jiný zorný úhel než doprovod a často nevidí, co mu ukazujete.
4. Mluvíte-li s vozíčkářem, snažte se být před ním či aspoň vedle něj, aby nemusel stále otáčet hlavu.
5. V místech velkého pohybu lidí (obchodní domy apod.) jezděte velmi opatrně, je velmi nepříjemné pro vozíčkáře, najede-li jeho vozík kolemjdoucím na nohu.
6. Při nákupu a různých jednáních nechte vozíčkáře samotného vyslovit svá přání, dotazy a rozhodnutí.
7. Při přecházení ulic s velkým provozem nenechte vozíčkáře „být vydán napospas“ a stůjte dostatečně od krajnice vozovky.
8. Jedete-li s vozíkem z prudšího svahu, sjíždějte raději pozpátku kvůli nepříjemnému pocitu vozíčkáře, také můžete lépe brzdit vozík.
9. V nerovném terénu a po dlažebních kostkách se snažte jet s vozíkem po zadních kolech, aby nedocházelo k otřesům, nepříjemným pro vozíčkáře. Při nájezdu s vozíkem na vyšší obrubník a při manipulaci do schodů postupujte tak, že přistavíte vozík velkými koly k překážce, provedete mírný náklon vozíku a postupujte schod po schodu, nejlépe za asistence druhé osoby, která přidržuje vozík za pevný stupačkový rám.
10. Snažte se vždy být oporou pro vozíčkáře při nepříjemných situacích, které mohou vzniknout při pohybu mezi lidmi (nevhodné narážky na vozík, nezvládnutí močení atd.).

DESATERO KONTAKTU S OSOBAMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

1. Udržujte se svým partnerem v komunikaci oční kontakt (umožněte mu i kontakt přerušit), věnujte mu pozornost, buďte k sobě vzájemně natočeni. Dáváte mu tím najevo svůj zájem a připravenost ke kontaktu. To, jak člověka s mentálním postižením vnímáte a jak přijímáte jeho sdělení, se výrazně odráží v jeho ochotě něco Vám sdělovat, být s Vámi v kontaktu.
2. Používejte jednoduchou řeč, krátká slova, krátké věty. Jasně vyjadřujte své myšlenky. Nepoužívejte cizí slova, vyhněte se žargonu a zkratkám.

3. Vyhýbejte se abstraktním pojmům. Není-li to možné, objasňujte je pomocí konkrétních příkladů nebo srovnání. Např.: místo „Jakou máš náladu?“ se můžete zeptat „Jsi dnes veselý nebo smutný?“; pochvalu „Michale, jsi moc šikovný.“ můžete doplnit formulací „Moc mi chutnala svačina, kterou jsi připravil.“
4. Mluvte pomalu. Snažte se, aby tempo Vaší řeči toho druhého nezahlcovalo. Buďte trpěliví a dopřejte partnerovi dostatek času na odpověď, zvláště mluvíte-li s člověkem, který má vadu řeči a užívá alternativní způsoby dorozumívání.
5. Dbejte, aby Vaši řeč také srozumitelně doprovázela mimika a řeč těla.
6. Ověřujte si, zda Vám člověk s postižením rozumí a jestli s tím, co říkáte, souhlasí či nikoli. Někdy se stačí zeptat. Pomáhá také to, že se na sebe vzájemně díváte, shrnujete, co ten druhý řekl. Dáváte tím najevo svůj zájem o vzájemné porozumění. Mluvte jen o jedné hlavní myšlence. K další přejděte až po ujištění, že Vám partner porozuměl.
7. Mějte na paměti, že lidé s mentálním postižením jsou zpravidla velmi sugestibilní. Tzn., že nekriticky přejímají myšlenky druhých. Např. místo „Marku, nechceš zajít do kavárny, kde mají ten dort, co ti tolik chutná?“ se můžete zeptat „Marku, chceš jít do kavárny?“. Sugestibilními otázkami je možné velmi snadno člověka s mentálním postižením ovlivnit, manipulovat jím.
8. Při kontaktu s lidmi s velmi těžkým mentálním postižením je třeba si uvědomit fakt existence jejich závislosti na druhých lidech. Proto s nimi jednejte s velkou mírou empatie, trpělivosti a respektu k jejich osobnosti. Jednejte s nimi tak, jak byste si přáli, aby jiný jednal s Vámi.
9. Dospělého člověka s postižením oslovujte přímo. Pokud má s sebou asistenta či doprovod (vychovatele, rodiče), obraťte se na jeho průvodce jen, je-li to nutné.
10. Dospělý člověk s mentálním postižením má jiné možnosti v porozumění. Neznamená to však, že není dospělý. Proto, když jej budete oslovovat, vykejte mu. Při komunikaci používejte řeč dospělých. I když používáme jednoduché věty, neznamená to, že musíme používat zdvořilky, mluvit moc nahlas nebo něco zbytečně dlouho vysvětlovat „polopatistickým způsobem“.

Příloha č. 4

DOTAZNÍK

Vážená kolegyně, vážený kolego,

ve své bakalářské práci se zabývám komunikací v profesi sociálních pracovníků. Základním zdrojem informací z praxe jsou Vaše názory a zkušenosti, proto se na Vás obracím s prosbou o vyplnění tohoto dotazníku. Dotazník obsahuje celkem 22 otázek, které se týkají především Vaší komunikace při jednání s klienty (navázání kontaktu, vedení rozhovoru, naslouchání, řešení konfliktních situací atp.). U každé položky je nabízena možnost volby, takže vyplnění dotazníku trvá asi 10 minut. Dotazník je anonymní a poslouží pouze pro potřeby bakalářské práce.

Děkuji Vám za ochotu a čas věnovaný jeho vyplnění. Pavla Šimůnková

*Povinné pole

1. V jaké oblasti veřejné správy pracujete? *

- ☐ dávky pomoci v hmotné nouzi
- ☐ dávky pro zdravotně postižené
- ☐ příspěvek na péči
- ☐ státní sociální podpora
- ☐ sociální služby
- ☐ sociálně-právní ochrana dětí
- ☒ Jiné:

2. Délka Vaší praxe úředníka v sociální oblasti? *

- ☐ Méně než 1 rok
- ☐ 1 - 5 let
- ☐ 6 - 10 let
- ☐ více než 10 let

3. Považujete komunikaci s klienty za součást Vaší práce? *

- ☐ vůbec ne
- ☐ spíše ne
- ☐ spíše ano
- ☐ rozhodně ano

4. Jak byste zhodnotil/a Vaši připravenost pro komunikaci s klienty? *

- ☐ cítím se kvalitně připraven/a
- ☐ cítím se dobře připraven/a, ale v některých situacích jsem nejistý/á
- ☐ někdy mám problémy při jednání se specifickými klienty
- ☐ často mám problémy při jednání s klienty
- ☐ dávám přednost písemné komunikaci
- ☐ Jiné:

5. Absolvoval/a jste speciální školení, kurz či výcvik zaměřený na komunikační dovednosti? *

- ☐ ne
- ☐ ano

6. Pokud ano, uveďte, v čem takové školení, kurz či výcvik považujete za přínosné?

Prosím, uveďte:

7. Považujete za potřebné dále rozvíjet své komunikační schopnosti? *

- ☐ ne
- ☐ ano

8. Pokud ano, jakou formu vzdělávání preferujete?

- ☐ specializační vzdělávání zajišťované vyššími odbornými nebo vysokými školami
- ☐ odborné stáže v zařízeních sociálních služeb
- ☐ účast v kurzech a na školicích akcích
- ☐ samostudium
- ☐ supervize
- ☐ Jiné:

9. Máte možnost využít ve svém zaměstnání metodu supervize? *

- ☐ ne
- ☐ ano

10. O jaký typ kurzu byste měl/a největší zájem? *

- ☐ komunikace s osobami s tělesným nebo smyslovým postižením
- ☐ komunikace s osobami s mentálním postižením a psychickými poruchami
- ☐ komunikace s agresivními osobami a osobami v tísní
- ☐ komunikace se seniory

- ☐ komunikace s dětmi
- ☐ Jiné:

11. Jaké komunikační dovednosti a schopnosti považujete pro práci sociálního pracovníka za nejdůležitější? * Prosím, uveďte:

12. Jak často komunikujete při výkonu své profese s lidmi se zdravotním postižením? *

- ☐ denně
- ☐ několikrát týdně
- ☐ několikrát za měsíc
- ☐ výjimečně
- ☐ vůbec

13. Při komunikaci s klientem na ortopedickém vozíku: *

(můžete zvolit víc možností)

- ☐ snížíte se fyzicky na jeho úroveň (posadíte se vedle něj, apod.)?
- ☐ nesnížujete se fyzicky na jeho úroveň, protože zorný úhel nemá vliv na efektivitu dorozumívání?
- ☐ Jiné:

14. Doprovází-li klienta s tělesným (nebo i jiným) postižením další osoba (asistent): *

(můžete zvolit víc možností)

- ☐ obracíte se v rozhovoru vždy na toho, s kým a o kom právě mluvíte?
- ☐ navazujete rozhovor s tlumočníkem nebo doprovodem handicapovaného?
- ☐ Jiné:

15. Vyjadřuje-li se dotyčný klient obtížně: *

(můžete zvolit víc možností)

- ☐ ponecháte mu dostatek času k formulaci sdělení a ověřujete si, zda správně rozumíte?
- ☐ s ohledem na časovou tíseň nečekáte na jeho vyjádření a domyslíte si co chtěl říct?
- ☐ Jiné:

16. Při komunikaci s klientem trpícím demencí: *

(můžete zvolit víc možností)

- ☐ navazujete častější, ale kratší rozhovory?
- ☐ preferujete jeden delší rozhovor?
- ☐ Jiné:

17. Psychické poruchy při komunikaci s klientem rozpoznáte především jako: *

(můžete zvolit víc možností)

- ☐ neobvyklé emocionální projevy (silně afektovaná řeč).
- ☐ ve zvláštním obsahu jeho sdělení (přehánění, nelogické argumentace).
- ☐ v nezvyklých komunikačních stereotypech (ulpívání na tématu atp.).
- ☐ spíše nerozpoznám.
- ☐ Jiné:

18. Při setkání s nevidomým nebo těžce zrakově postiženým klientem: *

(můžete zvolit víc možností)

- ☐ zahajujete komunikační iniciativu (pozdravíte, představíte se, atd.)?
- ☐ přenecháte komunikační iniciativu na klientovi?
- ☐ Jiné:

19. Při komunikaci s nevidomým člověkem: *

(můžete zvolit víc možností)

- ☐ dbáte na přijatelné akustické prostředí bez nadměrného hluku a šumu.
- ☐ odstraňujete nebezpečné překážky a bariéry (např. vytažené šuplíky, atp.).
- ☐ informujete o všem podstatném (tj. popisujete konkrétní vizuální vjemy).
- ☐ Jiné:

20. Během rozhovoru s neslyšícím klientem: *

(můžete zvolit víc možností)

- ☐ udržujete oční kontakt, příliš se od něj nevzdalujete?
- ☐ zvyšujete hlas, aby mohl lépe odezírat a porozumět?
- ☐ ve větší míře využíváte gestikulaci?
- ☐ Jiné:

21. Při rozhovoru s klientem se sluchovým postižením: *

(můžete zvolit víc možností)

- ☐ ověřujete, že Vám rozumí (tj. zopakujete sdělení, zkusíte zvolit jiná slova)?
- ☐ použijete jednoduchou, stručnou a výstižnou písemnou komunikaci?
- ☐ Jiné:

22. Ovládáte znakový jazyk? *

- ☐ ano
- ☐ částečně
- ☐ neovládám

Příloha č. 5

ZÁZNAMOVÝ ARCH

1. Kolik školení zaměřených na komunikaci s klienty jste za dobu své praxe absolvoval/a?
2. Z jakého zdroje jste se dozvěděla o jejich pořádání?
3. Odkud vzešel podnět k účasti na takovém školení?
4. Bylo Vaší žádosti o účast na těchto seminářích vždy vyhověno? Pokud ne, proč?
5. Je podle Vás nabídka vzdělávacích aktivit v oblasti komunikace dostatečná?
6. Jaký je Váš názor na důležitost komunikace v práci sociálního pracovníka?
7. Jak hodnotíte úroveň svých komunikačních dovedností? Cítíte nějaké slabiny?
8. Co si myslíte o tom, že 52 % sociálních pracovníků neabsolvovalo žádný kurz či výcvik zaměřený na komunikační dovednosti?
9. Jaký máte názor na supervizi, je podle Vás přínosem pro práci sociálního pracovníka? Pokud ano, v čem tento přínos spatřujete?
10. Jak si vysvětlujete skutečnost, že 67 % respondentů projevilo největší zájem o kurzy komunikace s agresivními osobami a osobami v tísní?
11. Ze znalostní části dotazníku vyplynulo, že délka praxe sociálního pracovníka má vliv na úroveň jeho znalostí z oblasti komunikačních dovedností s klienty? Jakému faktu přisuzujete toto zjištění?
12. Co by podle Vás pomohlo k rozvoji komunikačních dovedností sociálních pracovníků?