

Komunikace sociálního pedagoga s klientem

Eva Sedláková

Bakalářská práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií



INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Institut mezioborových studií Brno
akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Eva SEDLÁKOVÁ**
Osobní číslo: **H108262**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Komunikace sociálního pedagoga s klientem**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v materiálu IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách" (IMS 2009). Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na pojem sociální pedagogika,
- na sociální komunikaci,
- na komunikaci sociálního pedagoga s klientem.

Součástí práce bude výzkum zaměřený na zvládání krizových situací při komunikaci sociálního pracovníka s klientem.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

Hradečná, M. a kol. **Vybrané problémy sociální pedagogiky**. Praha: Karolinum, 1998.

Kraus, B., **Základy sociální pedagogiky**. 1. vydání. Praha: Portál, 2008.

Křivohlavý, J. **Jak zvládat stres**. Praha: Grada Avicenum, 1994.

Mikulaščík, M. **Komunikační dovednosti v praxi**. Praha: Grada Publishing, 2003.

Plazová, I. **Průvodce mezilidskou komunikací**. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005.

Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.

Katedra sociální pedagogiky

Datum zadání bakalářské práce:

16. března 2012

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2013

V Brně dne 16. března 2012


prof. PhDr. Pavel Můhloachr, Ph.D.
vedoucí ústavu




PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Eva Sedláková

.....
Jméno, příjmení studenta



.....
Podpis

V Brně: 15. 03. 2013

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnožování.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vyrobené autorem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60. Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nadotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdětku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdětku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce je zaměřena na komunikaci sociálního pedagoga s klientem a komunikaci sociálních pracovníků s klientem. Cílem této bakalářské práce je zjistit komunikační dovednosti sociálních pracovníků a zvládání krizových situací, pokud tyto při komunikaci s klientem vzniknou. Zjišťovala jsem teoretické znalosti sociálních pracovníků v oblasti komunikačních dovedností, tj. absolvovaná školení týkající se komunikačních dovedností, asertivního chování apod. Dále jsem zjišťovala, jak samotní sociální pracovníci zvládají konfliktní situace s klientem, jaké jsou jejich pocity a zda mají možnost daný konflikt následně projednat a zhodnotit s ostatními spolupracovníky nebo vedoucím pracovníkem.

KLÍČOVÁ SLOVA:

sociální pracovník, sociální práce, sociální pedagog, sociální pedagogika, komunikace, sociální komunikace, komunikační dovednosti, etický kodex, konflikt,

ABSTRACT

The thesis is focused on communication of social educator with the client, and communication of social workers with client. The aim of this thesis is to find communication skills of social workers and their cope with crisis situations. I detected theoretical knowledge of social workers in area of communication skills; training of communication skills, assertive behavior, etc. I also examined how social workers manage conflict situations with klient, what are their feelings, and if they can discuss or valorize the conflict with other colleagues or their manager.

KEYWORDS

social worker, social work, social educator, social education, communication, social communication, communication skills, ethical code, conflict,

Poděkování

Děkuji vedoucímu mé bakalářské práce PhDr. Miloslavu Jůzlovi, Ph.D. za metodickou pomoc, cenné rady a osobní přístup při zpracování této práce.

Také bych chtěla poděkovat svému manželovi a celé rodině za trpělivost a morální podporu, kterou mi projevili nejen při psaní této bakalářské práce, ale i po celou dobu mého studia

V Brně dne 15. 3. 2013

.....
Eva Sedláková

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	8
I. TEORETICKÁ ČÁST	10
1. Sociální pedagogika	11
1.1 Počátky vývoje sociální pedagogiky	11
1.2 Pojem sociální pedagogika	13
1.3 Oblasti zájmu sociální pedagogiky	14
2. Komunikace	15
2.1 Pojem komunikace	15
2.2 Verbální komunikace	16
2.3 Neverbální komunikace	17
2.4 Pedagogická komunikace	17
3. Sociální pedagog	19
3.1 Osobní charakteristika sociálního pedagoga	19
3.2 Komunikační dovednosti	20
3.3 Mezilidská komunikace	21
3.4 Činnost sociálního pedagoga	22
4. Komunikace s klientem	24
4.1 Účastníci komunikace	24
4.2 Asertivita	24
4.3 Práce sociálního pracovníka s klientem	25
4.4 Konfliktní situace	28
4.4 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky	30
4.5 Dílčí závěr	32
II. PRAKTICKÁ ČÁST	33
5. Rozhovor se sociálním pracovníkem	34
5.1 Příprava – cíl, úkoly	35
5.2 Rozhovor	36
5.3 Vyhodnocení, analýza a interpretace výsledků	37
ZÁVĚR	45
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	47

Ú V O D

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na sociální pedagogiku, pedagogickou komunikaci a její specifika, komunikaci sociálního pracovníka v interakci s klientem, dále na krizové situace, které mohou při komunikaci vznikat a způsob jejich řešení.

Komunikace je jedním z předpokladů úspěšné socializace, navazování vztahů a spolupráce s ostatními lidmi. Každý z nás je osobnost, jedinečný ve svých projevech, schopnostech, vnímání vnějšího světa, pochopení a vcítění se do druhých lidí. Avšak jsou jedinci, kteří nemají schopnosti, které by jim umožnily se bez problému začlenit do společnosti, nejsou schopni dosáhnout požadavků na ně kladené společností, potřebují pomoc, poradit od druhých lidí. Zde své uplatnění nacházejí sociální pedagogové a sociální pracovníci, kteří pomáhají těmto lidem snáze se začlenit do společnosti, poskytnout jim radu, rozšířit jejich znalosti, dovednosti, motivovat je k dosažení stanovených cílů, někdy i materiální nebo finanční pomoc, apod. Jak je uvedeno v Listině základních práv a svobod, každý člověk má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost. Lidé, kteří jsou vnějšími okolnostmi odkázáni na sociální pomoc, dostávají se na okraj společnosti, často mají pocit méněcennosti a ztrácejí svoji lidskou důstojnost. Proto by sociální pedagogové i sociální pracovníci měli na tuto skutečnost myslet a rozhovor s těmito lidmi vést v duchu porozumění, přátelství a pochopení, nikoliv z pozice nadřazenosti.

Téma bakalářské práce „Komunikace sociálního pedagoga s klientem“ jsem si zvolila proto, že i v mém zaměstnání každodenně komunikuji s klienty různých věkových kategorií a různého společenského postavení. Dobře vedená komunikace je předpokladem dobrých mezilidských vztahů, zdárného řešení problému a předcházení nedorozumění, popřípadě konfliktům při této interakci. Z tohoto důvodu vhodně zvolené komunikaci a způsobu podávání informací přikládám velký význam a to nejen v pracovním vztahu, ale i v každodenním životě.

Celá bakalářská práce je rozložena do pěti kapitol. První čtyři kapitoly tvoří teoretickou část, jejíž obsah tvoří informace, které jsem čerpala z odborné literatury různých autorů, jejichž soupis je uveden v seznamu použité literatury. V páté kapitole, tj. praktické části, popisují přípravu a nakonec i samotný realizovaný výzkum.

V prvních třech kapitolách jsem se zaměřila na pojmy sociální pedagogika, komunikace a sociální pedagog. Zabývám se zde vývojem sociální pedagogiky a oblastmi jejího zájmu. V druhé kapitole se soustředuji na pojem komunikace, kdy popisuji komunikaci verbální, neverbální a pedagogickou komunikaci. Třetí kapitola je zaměřena na osobní charakteristiku sociálního pedagoga a jeho činnost. Zmiňuji se zde i o významu komunikačních dovedností, které jsou jedním ze základních předpokladů úspěšně vedené komunikace jak sociálního pedagoga, tak i sociálního pracovníka s klientem.

Čtvrtá kapitola je zaměřena na sociálního pracovníka, na jeho činnost a různé oblasti sociální práce. Také zde cituji etický kodex sociálních pracovníků ČR, kterým se sociální pracovníci řídí při výkonu své profese, a který do jisté míry reguluje jejich činnost. Jednu podkapitolu věnuji konfliktním situacím, kde se zaměřuji na samotný vznik konfliktů a následné možnosti jejich řešení.

Cílem mé bakalářské práce je zjistit teoretickou připravenost sociálních pracovníků v oblasti komunikace, jejich komunikační dovednosti a využití těchto dovedností v praxi, zejména při řešení konfliktních situací, které při komunikaci vzniknou. Příprava, průběh a výsledek provedeného výzkumu jsou obsahem páté kapitoly mé bakalářské práce. Pro získání potřebných dat jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, polo-strukturovaný rozhovor. Oslovila jsem čtyři sociální pracovníce, které dennodenně komunikují s klienty. Tyto sociální pracovníce, každá samostatně, mi odpovídaly na moje předem připravené otázky. Informace, které jsem touto výzkumnou metodou získala, mi pomohly odpovědět na otázky:

- zda sociální pracovníci mají dostatečné komunikační dovednosti,
- zda tyto dovednosti umí využít v praxi, tj. v interakci s klientem, zejména pak při řešení konfliktních situací, které při komunikaci s klientem vzniknou.

Zodpovězení těchto otázek je cílem mé bakalářské práce.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA

Sociální pedagogika je aplikované odvětví pedagogiky, jejímž cílem je výchovně působit na rizikové a společensky znevýhodněné skupiny osob. Zahrnuje dvě dimenze, jednak sociální, danou sociálními podmínkami dané společnosti, a pedagogickou, která se snaží pedagogickými prostředky minimalizovat dopad rozdílných sociálních podmínek na jednotlivce a skupiny osob. Sociální pedagogika se zaměřuje na život jedince, na jeho životní situaci, ochranu před rizikovými vlivy, na vytváření takového sociálního prostředí, které by bylo v souladu s individuálními potřebami jedince a s možnostmi společnosti. Jedná se o pomoc člověku při zvládnání krizových životních situací. Sociální pedagogika si klade za cíl pěstovat v lidech solidarismus, schopnost vcítit se do druhého člověka a pomáhat druhým.

Sociální pedagogika podle Krause „*vyjadřuje spojení celé oblasti a problematiky výchovy a oblastí s problematikou fungování společnosti. Tedy hledání způsobů, jak ovlivňovat ostatní, zejména děti a mládež, aby chtěla a aby byla schopna a připravena porozumět, vyrovnávat se a řešit životní situace a problémy své i druhých i celé společnosti pro dobro své, druhých i celé společnosti.*“ (Kraus, 2000, str.68)

1.1 Počátky vývoje sociální pedagogiky

O skutečnosti, že samotná výchova musí zohledňovat a akceptovat zájmy celé společnosti, věděli lidé již v dávné minulosti. Na tuto skutečnost poukazuje ve svém díle Politika řecký filozof Aristoteles, sociální funkci výchovy pak vyzvedá především Platon. S myšlenkou lidského soucítění s těmi, kteří jsou v nouzi, se setkáváme také u římského filozofa Seneky. Ve 14. až 17. století humanismus a renesance ve výchově zdůrazňují přirozený rozvoj lidské individuality. Je zde znát odklon od boha k samotnému člověku. Avšak filozofická východiska sociální pedagogiky přináší především osvícenství, kde se setkáváme s ideou dobra a spravedlnosti. Objevuje se snaha o odstranění nedostatků, změnit mravy a politiku společnosti 18. století. Výchovu jako prostředek nápravy světa vnímá i J. A. Komenský (1592 – 1670), který prosazuje názor, že výchovu a vzdělání je třeba poskytnout všem, bohatým i chudým, chlapcům i dívkám. Velký vliv na vznik

sociální pedagogiky měl rozvoj sociologie, jejíž zakladatel A. Comte (1798 – 1857) viděl cíl výchovy v podřízení individuálních zájmů zájmům společenským. (Kraus, 2008)

V druhé polovině 19. století se projevuje snaha o praktické řešení sociálních problémů dětí a mládeže z chudých sociálních vrstev, což se projevuje zakládáním škol nebo ústavů pro chudé a opuštěné děti a sirotky. Zde je nutné zmínit švýcarského pedagoga J. H. Pestalozziho (1746 – 1827), který svou teoretickou i praktickou činností se zasloužil o položení základů pedagogiky sociální péče. Někteří ho pokládají za zakladatele sociální pedagogiky, avšak jiní za zakladatelskou osobnost sociální pedagogiky považují německého filozofa a pedagoga P. Natorpa (1854 – 1924). V Německu sociální pedagogika nejen vznikla, ale má zde i největší tradici a pro její vývoj je typické spojení se sociální prací.

V Polsku za zakladatelku sociální pedagogiky je pokládána H. Radlinská (1879 – 1954). U nás jsou počátky sociální pedagogiky spojovány se jménem G. A. Lindnera (1828 - 1887), prvního profesora filozofie a pedagogiky na Karlově univerzitě v Praze. Vyzvedl význam výchovy člověka připraveného pro život společenský, nikoliv jenom pro určitou profesionální roli. K sociálním aspektům výchovy a rozvoji osobnosti přispěl profesor sociologie brněnské univerzity A. I. Bláha (1879 – 1960). Po roce 1918 neměl Lindner příliš následovníků. V období první republiky u nás nenajdeme výraznou osobnost nebo dílo reprezentující naši sociální pedagogiku. Můžeme zde vzpomenout práci F. Štampacha (*Dítě nad propastí*, 1933) zabývající se toulavými dětmi, dále osobnost P. Pittra (1895 – 1976), který se zabýval otázkou etnických menšin. Na vývoji sociální pedagogiky u nás po roce 1948 mělo negativní vliv prohlášení sociologie za buržoazní pavědu. Teprve až v polovině 60. let vznikala nová sociologická pracoviště a otevřel se i prostor pro sociální pedagogiku. V roce 1967 vychází dílo pojednávající o sociální pedagogice *Úvod do sociologie výchovy* K. Gally. Slovenský překlad publikace R. Wroczynského *Sociálna pedagogika* (1968), nenaplnil očekávání, a to nastartování rozvoje sociální pedagogiky u nás. Výjimkou bylo úsilí O. Baláže o konstituování sociální pedagogiky jako teoretické disciplíny. K sociální pedagogice se skutečně hlásil a snažil se ji vzkřísit profesor brněnské univerzity M. Přadka. Zásadní zlom pro rozvoj sociální pedagogiky u nás měly společenské změny po roce 1989. Již v roce 1991 vychází dílo O. Baláže *Sociálna pedagogika – problémy a perspektivy*, kde sociální pedagogiku autor vymezuje jako samostatnou disciplínu.

Sociální pedagogika v uvedených zemích vznikala jako odraz na danou společenskou situaci 2. poloviny 19. století, ve které se objevovalo velké množství problémů sociálního charakteru, například dětská práce, negramotnost, sociálně patologické jevy, stěhování za prací aj. (Kraus, 2008)

1.2 Pojem sociální pedagogika

Samotné pojetí sociální pedagogiky se různila a proměňovala, kdy výklad pojmu sociální byl na jedné straně chápán jako pomoc těm druhým a na druhou stranu je chápán ve vztahu k celé společnosti. Z různých přístupů k samotné sociální pedagogice a jejího zaměření lze podle K. Galla rozdělit sociální pedagogiku na:

- zaměření k objektu výchovy, působit na celé skupiny,
- zaměření k formám a podmínkám výchovy, a to především výchovou v mimoškolních institucích včetně rodiny,
- zaměření k cílům výchovy s ohledem na společenské potřeby,
- zaměření k metodám výchovy, přičemž upřednostňuje nepřímé metody výchovy,
- zaměření ve smyslu sociální pomoci.

Rozdílnost pojetí sociální pedagogiky je také v tom, zda ji vnímáme jako obor teoretický nebo oblast aplikovanou, praktickou. V širším pojetí se sociální pedagogika zaměřuje na roli prostředí ve výchově, a to nejen se zaměřením na rizikové skupiny nebo jedince, ale na celou populaci. Měl by být vytvořen soulad mezi potřebami jedince a společností. Úkolem teorie i praxe sociální pedagogiky by měla být prevence než represe. V užším pojetí představuje sociální pedagogika odvětví pedagogiky zabývající se výchovným působením na rizikové a sociálně znevýhodněné skupiny.

Sociální pedagogika zahrnuje jak dimenzi sociální, která je dána společenskými podmínkami v konkrétní společnosti, tak dimenzí pedagogickou, spočívající v tom, jak prosazovat a realizovat společenské cíle a minimalizovat rozpory. Předmětem sociální pedagogiky je pomoc druhým lidem. Obecně lze říci, že jsou to sociální aspekty výchovy a vývoje osobnosti. Výchova se orientuje na ohrožené a sociálně znevýhodněné skupiny dětí, mládeže a dospělých. (Kraus, Sýkora, 2009)

1.3 Oblasti zájmu sociální pedagogiky

Postmoderní doba přinesla do našeho života značné změny a to jak dobré, tak i negativní. Někteří jedinci se v daném světě hůře orientují, nejsou schopni dostát zvyšujícím se nárokům a požadavkům společnosti, ocitají se v situaci, kdy potřebují pomoc od druhých lidí a od společnosti. Tato potřeba dala vzniknout různým občanským, politickým, náboženským a jiným spolkům a organizacím, které se snaží těmto lidem pomoci. Může se jednat o různou pomoc, a to materiální, zdravotní, poradenskou, vzdělávací, výchovnou, apod.

Cílem sociální pedagogiky je poskytovat pomoc dětem, mládeži i dospělým. Sociální pedagog hledá optimální formy výchovného působení na člověka tak, aby mohl co nejlépe kompenzovat deficity v integraci dané osobnosti a stabilizovat ji. Důležité je poznat jedince, jeho osobnost, analyzovat problém a určit nejlepší řešení daného problému. Může se jednat o pomoc člověku v běžné životní situaci, kdy si jedinec není schopen sám zajistit základní podmínky pro život, či pomoc při řešení náročné krizové životní situace. Jednou z nejčastějších oblastí působení na děti a mládež, je jejich volný čas. Sociální pedagogika nenabízí jen profesionální pomoc při řešení již vzniklých krizových situací, ale výchovným působením se snaží krizovým situacím předcházet.

2. KOMUNIKACE

Lidé se navzájem setkávají a dochází mezi nimi k výměně informací. Samotná komunikace vyplývá z potřeby člověka vyměňovat si informace s jinými lidmi, sdělovat si svoje představy, ideje, nálady, pocity, postoje apod. Komunikace, při níž dochází k vzájemné interakci, je důležitým prostředkem k utváření mezilidských vztahů. V současné době na všechny skupiny obyvatelstva působí různá masmédia, která poskytují velkou řadu informací. Je na každém jedinci, na jeho schopnostech, jak tyto informace přijme a využije pro svoji potřebu. Masmédia působí na široké masy obyvatelstva, což je na jedné straně velkou výhodou, ale na druhé straně může snadno dojít ke zmanipulování těchto mas ve prospěch určité skupiny lidí.

2.1 Pojem komunikace

Komunikace je proces, při němž si v sociálním kontaktu sdělujeme informace a významy. Komunikace je základem sociálního učení a mentálního rozvoje jedince. Samotný proces komunikace má sedm fází.

1. V první fázi se objeví nějaká myšlenka, nápad tj. obsah sdělení.
2. V druhé fázi dochází k zformulování myšlenky do slov, znaků a gest, tj. zakódování.
3. Dochází k samotnému vyslovení zformulovaného obsahu.
4. Ve čtvrté fázi je samotný obsah přenášen od komunikátora k příjemci.
5. Příjemce zachycuje sdělení.
6. Příjemce dekóduje sdělení, vyloží si jeho obsah.
7. Poslední fázi je samotná reakce příjemce, chování vyvolané přijatým sdělením.

Cesta, kterou se informace přenáší, se označuje komunikační kanál. Na této cestě se mohou vyskytovat různé bariéry, které označujeme jako šumy, rušivé vlivy, mající vliv na kvalitě přenášené informace. Vlivem těchto šumů, dochází při přenosu informací k nedorozumění a ke konfliktům mezi jednotlivými účastníky komunikace. Komunikací rozumíme přenos informací. Schopnost komunikovat je základní podmínka existence sociálních skupin, ať se jedná o rodiny, organizace, kolektivy nebo celou společnost. Rozlišujeme komunikaci verbální, neverbální nebo intrapersonální, interpersonální, skupinovou a masovou.

2.2 Verbální komunikace

„Bůh neodlišil člověka od smrtelných bytostí

ničím jiným více než schopností mluvit“

Quintilianus (1. století n. l.)

V komunikaci stojí na prvním místě řeč, mluvené slovo, tedy verbální komunikace. V pedagogickém procesu má verbální komunikace určité fáze, kdy v první řadě je záměr pedagoga něco sdělit žákovi a následuje vlastní sdělení, výklad. Příjemce sdělení se snaží toto sdělení dekodovat a odhalit jeho smysl. K prostředkům, které umožňují zpřesnit smysl sdělení, patří rozhovor a dialog. Otázky kladené v dialogu nechápeme jen jako věty tázací, ale jako problém, který chceme vyřešit, a společně s odpověďmi tvoří nezbytnou součást dialogu. Přitom otázky musí splňovat základní předpoklady a to:

- přiměřenost k věku a úrovni vědomostí dotazovaných,
- srozumitelnost a stručnost,
- jednoznačnost,
- věcná správnost a přesnost,
- jazyková správnost.

Aby verbální komunikace splňovala i určité požadavky z estetického hlediska, je důležité, aby aktéři ovládali určité verbální komunikativní dovednosti, jako jsou např.:

- akustické vlastnosti hlasu – síla hlasu,
- výška hlasu,
- barva hlasu,
- přízvuk,
- rytmus,
- dynamika,
- intonace,
- tempo,
- užívání pauz při řeči.

2.3 Neverbální komunikace

Při neverbální komunikaci, také nonverbální komunikace, jde o mimoslovní komunikaci, o tzv. řeč těla. Jde o to, co si sdělujeme výrazy obličeje, pohledy, pohyby, fyzickými postoji, gesty, dotekem, přiblížením či oddálením, tónem řeči, úpravou zevnějšku a životního prostředí. Výrazem obličeje člověk dává najevo různé emoce, štěstí, strach, zlost, bolest apod. Velice významné místo v komunikaci zaujímají gesta, která vědomě a často nevědomě používáme při vzájemné komunikaci. Na formování gest se podílí etnické a kulturní vlivy dané společností.

Neverbální komunikace dotváří řeč i charakteristiku řečníka. Samotná verbální komunikace bez přítomnosti neverbální komunikace je nepřirozená. Přitom gesta a mimika musí být v souladu s myšlenkou a projeveným citem tak, aby vše tvořilo celek, který si v ničem neodporuje. (Sýkora, 2008)

2.4 Pedagogická komunikace

Přesto, že různí autoři mají na vymezení pojmu pedagogická komunikace různé názory, můžeme říct, že pedagogická komunikace je zvláštní případ sociální komunikace, prostřednictvím které je realizována výchova a vzdělání se zaměřením k dosažení pedagogického cíle. Pedagogická komunikace je významným prostředkem pedagogické interakce, kde jsou dání účastníci, časové a prostorové podmínky. Za základní činitele v procesu komunikace lze tedy považovat učitele a žáka, avšak je třeba dodat, že o pedagogickou komunikaci jde i tehdy, pokud komunikují žáci mezi sebou. Mezi účastníky pedagogické komunikace vznikají různé typy vztahů, které se dále vyvíjejí. Jedná se o vztah mezi učitelem a žákem, třídou, skupinou žáků, dále vztah mezi dvěma žáky, žákem a třídou, žákem a skupinou žáků, třídou a skupinou žáků nebo skupinami žáků mezi sebou. Postavení učitele je v takovém vztahu nadřazené a je to tedy on, kdo rozhoduje o tom, kdo bude komunikovat. V pedagogické komunikaci je důležitá také „intra-komunikace“, kdy každý jedinec si sám vyhodnocuje získané informace, klade si sám otázky a argumenty, čímž se u něho posiluje tvořivý přístup k získaným informacím.

Jestliže má být řeč účinná a výchovná, musí být její obsah sdělován s ohledem na rozumové schopnosti osob, kterým je určena.

Pedagogická komunikace je do značné míry ovlivněna ustanovenými pravidly určujícími jak se bude komunikovat. Ve škole tato pravidla formuluje školní řád, jsou dána také konkrétní společností, apod. Při skupinovém vyučování pravidla komunikace vymezuje pedagog. Na samotné sociální vztahy ve třídě, a tedy i pedagogickou komunikaci, má velký vliv prostředí a to nejen zařízení učebny, třídy, ale také hygienické aspekty tj. osvětlení, vytápění a větrání třídy, v neposlední řadě také hluk, rušivé zvuky, které narušují pozornost jak žáka, tak pedagoga. Kvalitu vyučovacího procesu a pedagogické komunikace určuje také klima a samotná atmosféra ve třídě. Pokud je klima vstřícné, účastníci spolu komunikují bez zábran, své názory a pocity si sdělují otevřeně. Naopak pokud je komunikační klima defenzivní, tj. obranné, účastníci spolu soupeří, neposlouchají jeden druhého, skrývají své pocity a názory. Jde o vzájemnou výměnu informací, myšlenek, pocitů s cílem vzájemně si porozumět. (Nelešovská, 2005)

3. SOCIÁLNÍ PEDAGOG

Jan Kraus ve své knize *Základy sociální pedagogiky* se zmiňuje o skutečnosti, že profese sociálního pedagoga dosud nebyla zařazena do katalogu prací a stále se setkáváme s označením „vychovatel“. V téže knize je uvedena i charakteristika sociálního pedagoga z pohledu P. Klímy, který sociálního pedagoga charakterizuje jako specializovaného odborníka se schopnostmi působit na osoby a sociální skupiny tam, kde se jejich způsob života vyznačuje destruktivním nebo nekreativním způsobem uspokojování potřeb a utváření vlastní identity. Sociální pedagog se musí orientovat v sociálně ekonomické problematice soudobé společnosti, měl by identifikovat sociální situace zapříčínující vznik sociálního i výchovného problému a následně najít řešení. K těmto schopnostem je zapotřebí určitých znalostí z oblasti sociologie, politologie, demografie, sociální politiky a práva. *„Výchovné působení předpokládá dovednosti komunikace, diagnostikování, výchovného ovlivňování, organizování volnočasových aktivit – poznatky z psychologických a pedagogických disciplín, včetně metod sociálně výchovné práce.“* (Kraus, 2000, str. 74)

3.1 Osobní charakteristika sociálního pedagoga

Pro každou profesi jsou charakteristická určitá hlediska, u profese sociálního pedagoga jsou to hlediska psychologická a sociologická. *„Psychologický aspekt sleduje individuální charakteristiky a osobnostní předpoklady sociálního pedagoga pro úspěšný výkon profese a psychologické otázky přípravy na ni. Sociologický aspekt zahrnuje problematiku společensko-ekonomické, kulturní a politické podmíněnosti vzniku, významu a působení profese. Jádrem zájmu je oblast vztahů, které ovlivňují přípravu na toto povolání a společenské souvislosti jeho naplňování v praxi.“* (Kraus, 2008)

„Osobnost je konkrétní člověk formující se v přírodních, historických a společenských podmínkách a procházející svou individuální životní vývojovou cestou.“ (Kohoutek, 2006, s.54)

Samotná osobnost sociálního pracovníka se neliší od ostatních lidí, jen nároky na jeho osobu, jakožto pracovníka v pomáhajících profesích, jsou rozdílné. U jedince, který se rozhodl pro výkon profese sociálního pedagoga se očekává, že se nespokojí se svými

dispozicemi nebo složkami osobnosti rozvinuté před tímto rozhodnutím, ale že se bude dále formovat, zdokonalovat, obohacovat a rozvíjet ve všech složkách, které hrají v této oblasti důležitou roli. Sociální pedagog musí disponovat určitou výbavou vědomostí, praktických dovedností a určitou profesionálně-etickou identitou. Předpokladem jsou vědomosti z oblasti psychologie, pedagogiky, sociologie, filozofie, biologie člověka, pedagogiky volného času, obecné pedagogiky aj. Mezi dovednosti sociálního pedagoga patří bezesporu komunikativní dovednost, asertivně řešit problémy a využívat kompetencí ve sféře určitých zájmů. Musí mít také určité vlastnosti osobnosti, a to nejen psychické jako je vnímavost pro různé životní situace, emocionální stabilitu, schopnost sebekontroly, ale také vlastnosti projevující se ve vztahu s klientem, jako je empatie, trpělivost, vlídnost aj. Velký důraz je kladen na spisovnou výslovnost.

3.2 Komunikační dovednosti

Komunikování se lze naučit, avšak komunikačním dovednostem se můžeme naučit do té míry, do jaké sami chceme a víme jak. Komunikační dovednosti můžeme rozdělit na dvě kategorie a to na profesní a ty ostatní, všeobecně platné a uplatnitelné. V mnoha ohledech se tyto dvě kategorie prolínají. U různých profesí se předpokládá jiná komunikační způsobilost a člověk si osvojuje takové komunikační dovednosti, jak jsou potřebné k výkonu této činnosti. Komunikační průpravě se v současné době přikládá patřičná důležitost a existují u nás různé organizace, které nabízejí kurzy jak správně a efektivně jednat s klienty. (Plaňava, 2005)

Pro výkon pedagogické činnosti se u pedagoga předpokládají určité znalosti a dovednosti. Za profesní dovednosti patří takové dovednosti, které zahrnují i ohled na žáka. Specifické profesní dovednosti učitele jsou pak ty, které uplatňuje v činnosti vzhledem ke své aprobaci a věkové skupině žáků, které vyučuje. Mezi specifické dovednosti pedagoga řadíme mimo jiné i komunikativní dovednosti. (Nelešovská, 2005)

Komunikativní dovednosti, které byly dříve opomíjeny, patří v současné době mezi základní podmínky úspěšného pedagogického působení. Základem komunikativních dovedností pedagoga je pohotová a vynalézavá korespondence s danou pedagogickou

situací, která má v současné době výrazné sociální aspekty a vazby. Do samotné techniky komunikace řadíme dovednost volit motivační, aktivační a zpětnovazební informace, které následně vedou ke splnění předem vymezených výchovně vzdělávacích cílů. Informace musí být sdělovány tak, aby posluchači pochopili význam a smysl sdělovaných informací, z čehož vyplývá, že musí být uspořádány tak, aby to odpovídalo možnostem posluchačů. V neposlední řadě je důležitá příprava a realizace samotné komunikace.

Pokud se chceme zlepšit v komunikativních dovednostech, je nutné si uvědomit, co je pro komunikaci nevhodné a co naopak komunikaci prospívá. Komunikace není jen jednosměrný proces, proto jedním z předpokladů dobré komunikace je znalost techniky aktivního naslouchání, porozumět tomu co nám mluvčí chce říci, co cítí a dělá. Mluvčího se snažíme vyslechnout, neverbálním způsobem projevujeme svůj zájem, nepřerušujeme ho, snažíme se vcítit do jeho pocitů. Povzbuzujeme mluvčího k dalšímu hovoru, dotazujeme se ho a tím se snažíme získat více informací. Parafrázujeme, čímž si ověřujeme, zda jeho slova správně chápeme, projevíme pochopení a porozumění s tím co nám mluvčí říká. Nemalou překážkou v úspěšné komunikaci je používání příkazů, vyhrožování, opravování mluvčího, hodnocení jeho chování nebo zevnějšku.

„Za komunikativní dovednosti považujeme schopnost optimalizovaného jednání v pedagogické interakci se žákem, a to na základě osvojených vědomostí a dovedností, které se uskutečňují za pomoci konkrétních metod, forem a prostředků pedagogické komunikace. Toto jednání je podmíněno obecnými profesionálními schopnostmi. Dále je podmíněno pedagogickým vzděláním, životní zkušeností a praxí.“ (Nelešovská, 2005, str. 24)

3.3 Mezilidská komunikace

Při komunikaci dochází k vzájemným mezilidským vztahům, které se nazývají „interakce“. Jde o proces, ve kterém dvě nebo více osob na sebe reagují. Předávání informací při interakci nazýváme komunikace. V učitelské praxi je to pedagogická komunikace. V samotných interakcích je důležitá dovednost navázat kontakt s druhými lidmi, rozpoznat jejich emoční stavy, využívat rozmanitých komunikačních sítí a vést diskuzi. Při osobní komunikaci je důležité naslouchat druhému, snažit se mu nejen porozumět, ale i se do něj

vcítit a v souladu s kontextem klást otázky. Určitě se bude lišit komunikace vedená s dítětem, dospívajícím nebo seniorem. (Nelešovská, 2005)

Na mezilidské vztahy má značný vliv i stres, který jednotliví aktéři mohou v dané době prožívat. Různí lidé na tentýž podnět vyvolávající stres reagují odlišně a také ho každý člověk řeší po svém – individuálně. Záleží na tom, jak se na podnět vyvolávající stres díváme, jak se k němu stavíme, jak ho chápeme a také jaké je naše přesvědčení o významu aktivující události. Například odchod do důchodu může u někoho vyvolat radost a naopak u jiného člověka je podnětem k depresi. Ke zvládnutí stresu je zapotřebí, aby si člověk uvědomil, že to není daná situace, co způsobuje stres, ale to, jak on tuto situaci chápe, interpretuje. Mezi lidmi existují odlišnosti a toto vedlo k již klasickému dělení lidí na melancholiky, choleriky, flegmatiky a sangviniky. Mimo jiné má stres negativní vliv na zdraví člověka. Zdroje potíží a poruchy v mezilidské komunikaci mohou být v osobnostním vybavení či nevybavení jedince. (John, Kühlinger, 2006)

3.4 Činnost sociálního pedagoga

Člověk se může dostat do různých krizových situací, kdy není sám schopen tuto situaci řešit. V takovém případě je zapotřebí takového člověka motivovat ke spolupráci, k vytvoření vztahu založeným na vzájemné důvěře a společném definování dané krize. V první fázi, kdy člověk „volá o pomoc“, by to měli být hlavně jeho blízcí, kteří by se měli snažit mu pomoci. Často však tato pomoc nestačí a pak je na místě odborný sociálně-pedagogický přístup ze strany vychovatelů, učitelů, pomoc psychologa, psychoterapeuta apod. Důraz je kladen nejen na samotnou pomoc při řešení již vzniklých krizových situací, ale také na sociálně-výchovné působení s cílem předcházet krizovým situacím. Důležitou roli zde hrají profesionální pracovníci, kteří pracují ve věznicích, s drogově závislými klienty, mladými delikventy, v diagnostických ústavech apod. Výchovné působení sociálního pedagoga se neobejde bez klasických výchovných metod, jako je vysvětlování, přesvědčování, metoda souhlasu a nesouhlasu, příkladu, odměny a trestu, cvičení a další. Jednou z metod je také rozhovor, který může mít různý účel, např. diagnostický, výchovný, terapeutický nebo poradenský. Důležitá je schopnost pedagoga umět naslouchat a aktivně reagovat, aby klient nabyl pocitu pochopení. Sociální pedagog

působí na subjekty výchovy v rovině integrační, kdy se zaměřuje na osoby, které potřebují odbornou pomoc a podporu, a v rovině rozvojové, kdy se snaží o upevnění žádoucího rozvoje osobnosti, tedy o sociální prevenci. Oblast činnosti sociálního pedagoga je široká, zaměřuje se především na děti a mládež, ale klienty se stávají i dospělí a senioři.

Práce sociálního pedagoga má povahu výchovného působení ve volném čase, poradenské činnosti, reedukační a resocializační péče. Uplatnění pro práci sociálního pedagoga můžeme najít v různých rezortech:

- v rezortu školství, mládeže a tělovýchovy – výchovná činnost,
- v rezortu spravedlnosti – penitenciární a postpenitenciární péče,
- v rezortu práce a sociálních věcí – sociální práce,
- v rezortu vnitra – práce s cizinci, kriminální prevence,
- oblast církevních, společenských a neziskových organizací.

Určení oblastí uplatnění sociálního pedagoga se různí podle jednotlivých autorů. Podle Zapletala je to jednak oblast prevence, kde prevence převažuje nad represí, a oblast resocializace, která si všímá všech lidí, kteří se ocitnou v tíživé životní situaci.

Oblasti uplatnění sociálního pedagoga podle Krause:

- vlastní výchovná činnost spojená ovlivňováním volného času
- sociálně výchovná práce v různých výchovných zařízeních včetně škol
- reedukační a resocializační práce
- činnosti poradenské
- organizování různých akcí, např. táborů, kurzů apod.
- tvorba projektů, programů
- vzdělávání výchovných a sociálních pracovníků, osvěta
- vědeckovýzkumná činnost

Jak z výše uvedeného vyplývá, pole uplatnění sociálního pedagoga je široké a ve své podstatě nemá žádnou ustálenou předlohu, jako třeba působení učitele. Práce sociálního pedagoga je blízká práci učitele, psychologa, psychoterapeuta, ale v žádném případě je nenahrazuje.

O profesi sociálního pedagoga hovoříme jako o profesi pomáhající, a z tohoto důvodu zde platí určitý etický kodex.

4. KOMUNIKACE S KLIENTEM

„Komunikace se odehrává jen v takovém rozsahu, v jakém její účastníci používají stejný systém signálů. V oblasti, kde se vaše komunikační systémy liší, nebudete schopni s druhým komunikovat“ (DeVito, 2008, str. 44).

Jinak bude vedená komunikace mezi rodiči a dětmi, mezi partnery, mezi spolužáky, a mezi sociálním pracovníkem a klientem, kterému jsou poskytovány určité informace, služby nebo jiná pomoc v sociální oblasti.

4.1 Účastníci komunikace

Účastníkem komunikace je jednak osoba, od které vychází nějaké sdělení a kterou označujeme jako „komunikátor“. Na druhé straně je pak osoba nebo více osob, kterým je toto sdělení určeno, a tyto pak nazýváme „komunikantem“. Obsah sdělení se může týkat různých cílů, může jít o informaci, přesvědčování apod., tomuto obsahu sdělení říkáme *komuniké*. Při vzájemné komunikaci je každý účastník jak komunikátorem, tak i komunikantem. Prostředek nebo médium, kterým se přenášejí sdělení, komuniké, říkáme *komunikační kanál*.

4.2 Asertivita

Asertivitou chápeme zdravé a přiměřené sebe prosazování se v interakci s ostatními lidmi. Musíme ale rozlišovat mezi chováním agresivním, asertivním a neasertivním. Člověk, který používá asertivní chování, se nestydí za své názory, hájí si svá práva, stejně jak dovede říci „ano“ tam, kde souhlasí, dovede říci i „ne“ tam, kde nesouhlasí. Asertivní člověk hovoří zpříma, neuhýbá očima, umí partnerovi naslouchat a empaticky jej vnímat. Jde o přiměřené a upřímné vyjádření vlastních myšlenek, názorů, a to jak pozitivních tak negativních, přičemž nedochází k narušování práva jiných lidí.

Asertivnímu chování a jednání se můžeme tréninkovou metodou učit. Získáme tak dovednost vyjadřovat přímo, správně a přiměřeně své názory. Asertivní člověk umí prosadit svá práva a požadavky, přitom respektuje práva ostatních lidí. Dokáže změnit svůj názor pod tlakem oprávněných argumentů nebo přistoupit na kompromis. Naopak neasertivní chování je chování charakterizované sníženým sebevědomím a malou úctou jednajících osoby. Tato osoba si neváží sama sebe, svých práv a budí dojem, že se chce sama podrobit, vyhýbá se konfliktům, těžko se prosazuje, chybí jí sebejistota.

Při nácviku asertivního chování a jednání se učíme vyjadřovat své vlastní pocity, vést rozhovor s různými lidmi, prosazovat své oprávněné požadavky, ale také umět požádat o laskavost nebo umět odmítnout. Cílem je získat sebeúctu a lepší sebehodnocení, zbavení se strachu při komunikaci s lidmi, umět si obhájit své cíle a vznášet oprávněné požadavky. Při nácviku asertivního chování se učíme různým technikám jak prosadit své zájmy. Jednou takovou technikou je technika zvaná „pokažená gramofonová deska“, kdy klidným opakováním se snažím prosadit své cíle. Je nutné se ale také naučit přijímat vlastní chyby a omyly, aniž bychom se museli za ně omlouvat, měli pocit úzkosti nebo tyto chyby jakýmkoliv způsobem popírali. Při používání jakékoliv asertivní techniky, se musíme chovat a jednat tak, abychom svým jednáním neuráželi nebo neponižovali druhé lidi. Přes občasné potíže, které mohou v interakci s ostatními lidmi vzniknout, zachováváme slušnost, takt, zdvořilost, nezávislost a co největší klid. (Olejníček, 2003)

4.3 Práce sociálního pracovníka s klientem

Práce sociálního pracovníka s klientem je založena na porozumění, účasti, podpoře a úctě ke klientovi. Pracovník musí umět vyhodnotit danou situaci a podle ní zvolit vhodný přístup a styl své intervence. Posoudit zda klientovi poskytnout oporu, vyslechnout ho, výchovně vzdělávacím působením ho motivovat k řešení jeho tíživé situace, poradit mu a společně hledat východisko. Pracovníci svoji sociálně-výchovnou činnost realizují i v terénu, kdy se setkávají s klienty v jejich přirozeném prostředí. Jde hlavně o děti a mladistvé žijící rizikovým způsobem života, jedince ohrožené sociálně-patologickými jevy. Práci s lidmi, kteří žijí na ulici, se věnují sociální asistenti. Tito oslovují ty skupiny lidí, které potřebují sociálně-výchovnou pomoc, ale sami by ji nikdy nevyhledali. Důležité

je navázat s těmito rizikovými skupinami kontakt, získat si důvěru jednotlivých členů, vést s nimi dialog, naslouchat jim, následně pak zprostředkovat kontakty na různé instituce, jako je např. centrum volného času, nízko-prahová centra, pedagogicko-psychologické poradny, apod.

V průběhu 20. století se sociální práce stala společenskovední disciplínou i oblastí praktické činnosti. Jejím cílem je odhalování, zmírňování a řešení sociálních problémů, do kterých se lidé dostávají. V současné době se sociální práce, pomoc potřebným, uskutečňuje prostřednictvím sociálních služeb, které jsou realizovány profesionálními sociálními pracovníky. Pomoc sociálních pracovníků spočívá v práci s klientem, kterému dle jeho konkrétních potřeb poskytují informace, rady a jiné odborné služby. Sociální práce vyžaduje velikou škálu dovedností, odborný sociální pracovník se vyznačuje tím, že je schopen se základními znalostmi psychologie, sociologie, zdravotní péče, práva a sociální politiky diagnostikovat potřeby konkrétního člověka a navrhnout řešení. Neposkytuje specifické odborné služby, ale klienta odkazuje na příslušné odborníky – psychologa, právníka, apod. V sociální práci během 20. století můžeme sledovat tři přístupy:

- 1) terapeutická pomoc – důraz je kladen na komunikaci a upevňování vztahu, kdy se sociální pracovník opírá o svoje psychologické znalosti a terapeutický výcvik,
- 2) sociální práce jako reforma společenského prostředí – rovnost při účasti na společenském životě,
- 3) sociálně-právní pomoc.

Mezi dovednosti sociálního pracovníka patří bezesporu porozumění pro potřeby druhých a schopnost lidem pomáhat tak, aby se na jeho pomoci nestali závislí. Sociální pracovník poskytuje služby v nejrozmanitějších životních situacích jedincům nebo sociálním skupinám, mladistvým i dospělým delikventům, invalidním občanům, rodinám s dětmi apod. Úkolem sociálního pracovníka je pomoc klientovi při získávání dovedností, znalostí a potřebných informací potřebných ke zvládnutí požadavků dané doby a tím dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění ve společnosti.

Příčiny vzniku nepříznivé sociální situace jsou různé, a proto existuje několik druhů sociálních služeb. Pro účely zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se sociální službou rozumí činnost, zajišťující pomoc a podporu osobám s cílem sociálního začlenění a také prevence sociálního vyloučení. Státní správu podle tohoto zákona vykonávají:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí,
- krajské úřady
- obecní úřady s rozšířenou působností,
- okresní správy sociálního zabezpečení,
- Úřad práce České republiky – krajské pobočky a pobočky pro hlavní město Prahu.

Sociální služby zahrnují oblast poradenství, sociální péče a sociální prevence. Základní sociální poradenství spočívá v poskytování klientům takové informace, které mohou přispět k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Existuje i odborné sociální poradenství, které poskytují specializované poradny, které jsou zaměřeny na konkrétní jevy, například domácí násilí, nebo podle cílové skupiny, jako jsou například osoby se zdravotním postižením, senioři, cizinci apod. Služby sociální péče jsou pak zaměřeny na to, aby lidem napomáhaly zajistit si fyzickou a psychickou soběstačnost. Sociální prevence se zaměřuje na jevy a situace, které mohou vést k sociálnímu vyloučení osob, jako například kriminalita, bezdomovectví, zneužívání návykových látek, krize v rodině apod.

V rámci sociální reformy v České republice nabyt dnem 1. 4. 2011 účinnost zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce ČR a změně souvisejících zákonů. Tímto dnem začal Úřad práce plnit úkoly nejen v oblasti zaměstnanosti, výplaty dávek v nezaměstnanosti, ale také v oblasti výplaty dávek státní sociální podpory, hmotné nouze a dávek vyplácených zdravotně postiženým. Cílem je poskytnout pomoc opravdu potřebným, proto při poskytování některých dávek státní sociální podpory, jako je příspěvek na dítě, příspěvek na bydlení a porodné, se posuzují příjmy dané rodiny. Naopak u rodičovského příspěvku, dávkách péčovské péče a u poskytnutí pohřebního, nejsou příjmy rodiny rozhodující. Pokud osoba či rodina nemá takové příjmy a jejich majetkové poměry neumožňují uspokojení základních životních potřeb na úrovni ještě přijatelných pro společnost, přičemž nejsou svoji nelehkou situací vyřešit vlastním přičiněním, může jim být poskytnuta pomoc formou dávek v hmotné nouzi. Dávka pomoci v hmotné nouzi může být poskytnuta jako mimořádná okamžitá pomoc, příspěvek na živobytí nebo doplatek na bydlení. Pozornost sociální pomoci je zaměřena také na osoby se zdravotním postižením, cílem této pomoci je zejména umožnění těmto lidem účast na společenském životě a zlepšení úrovně života. V této oblasti se jedná zejména o příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcky s ohledem na konkrétní zdravotní postižení, dále také průkaz osoby se zdravotním postižením včetně výhody, které z něj vyplývají. Osobě, která

je z důvodu svého zdravotního stavu závislá na pomoci druhé osoby, je poskytován příspěvek na tuto péči. Jak z výše uvedeného vyplývá, oblast práce sociálního pracovníka je rozsáhlá a zaměřená na různé věkové kategorie. (Vaňková, Muselíková, Vodičková, 2012)

4.4 Konfliktní situace

Konflikt znamená střetnutí dvou nebo více navzájem se vylučujících či protichůdných snah, sil a tendencí. Samotné slovo konflikt (conflictus) je latinského původu a znamená srážka. Podle počtu zúčastněných osob je možné konflikty rozdělit na konflikty intrapersonální (vnitřní, osobní konflikty jedné osoby), interpersonální (mezi dvěma lidmi) a konflikty skupinové a meziskupinové. (Křivohlavý, 2002)

Lidé se mohou dívat na stejnou věc, ale každý ji vidí z jiného úhlu a vytváří si svoje představy o téže věci. Pro předcházení konfliktům představ je důležitý rozhovor mezi lidmi, povídat si o dané věci, ptát se druhého zda rozumí tomu, co si on o věci myslí, žádat vysvětlení a vyslechnout názor druhé strany. Na obou stranách je zapotřebí určitá dávka tolerantnosti. Tak jak si o dané věci lidé utvářejí svoje představy, tak si utváří i svoje názory, postoje a tím i svoje zájmy. *„Střetávání interpersonálních zájmů tvoří nejzávažnější skupinu mezilidských konfliktů“*. (Křivohlavý J., 2002)

Zdroje potíží a poruch v mezilidské komunikaci můžeme najít v lidech, v osobnostním vybavení každého jedince. Může se zde jednat o psychické poruchy jedince nebo osobnostní charakteristiku. Komunikační potíže mohou také vzniknout tím, že jedinec svoje subjektivní dojmy, pocity či hodnocení předkládá, jako by to byla všeobecná a ověřená pravda. Jedním ze zdrojů komunikačních potíží je i falešné zobecňování, kdy na základě zobecňujícího soudu na konkrétní situaci, nejčastěji osobu, nespravedlivě a hlavně nepravdivě hodnotíme člověka, kterému bez vlastního poznání přisuzujeme tuto zobecňující nálepkou. Důležitost v mezilidské komunikaci hraje také to, co se děje mezi lidmi, na tzv. interakci. *„Ke kvalitní, vztahy posilující komunikaci patří umění vyladit se na shodný komunikační styl.“* (Plaňava, 2005)

Jedním ze zdrojů vzniku konfliktu může být komunikační šum, kdy sdělení od komunikátora dorazí ke komunikantům, kteří si toto sdělení chybně dekódují, tzv. vyloží si ho, pochopí mylně. Srozumitelnou komunikací můžeme často předejít zbytečným konfliktům. (Plaňava, 2005)

Ke konfliktním situacím napomáhá také nedostatek času a přetěžování, kdy se člověk dostává do určitého časového tlaku a stresu. Abychom byli schopni konfliktní situace řešit, je třeba si uvědomit předmět konfliktu, oddělit podnět konfliktu od jeho vlastní příčiny a stanovit si společný cíl – řešení. Řešení konfliktů nám může přinést i jistá pozitiva, získání nové dovednosti jak na konflikt reagovat. Při řešení konfliktu je zapotřebí:

- rozlišit povrchní a hloubkové příčiny konfliktu,
- rozlišovat mezi našimi vlastními pozicemi a tím, co skutečně potřebujeme,
- naplánovat řešení problému,
- vytvoření pozitivní prostředí pro řešení problému,
- určit podstatu problému a diskutovat o něm,
- navrhnout řešení a nalezení optimálního řešení pro obě strany.

Pro vyřešení konfliktu je důležité znát povahu samotného konfliktu, stejně jako náš osobitý přístup. Pokud jsou dva lidé v konfliktu a usilují o jeho vyřešení, musí oba účastníci sporu spolupracovat. Důležitou složkou při řešení konfliktu je plánování, tj. předem si rozmyslet jaké jsou naše potřeby a jak celý problém pocítujeme. To samé je dobré znát i o druhém účastníkovi konfliktu, jeho potřeby a jeho pohled na daný problém. Pokud si toto sami pro sebe ujasníme, budeme snáze vyjadřovat naše potřeby a pocity bez vnášení emocí do sporu. Jestliže si každý ujasní své myšlenky předem, jednak se do jisté míry uklidní, ovládne své emoce, ale také ušetří tím hodně času při následném řešení konfliktu.

Po tomto plánování, přichází hlavní část řešení konfliktu, tj. diskuse tváří v tvář mezi účastníky sporu. Vyřešení sporu napomáhá pozitivní prostředí, oba aktéři mají snahu spor vyřešit, jeden druhému dá najevo, že si cení jeho snahy o řešení sporu, oceňují kladné úmysly druhé strany, vyslechnou názory a návrhy druhé strany, diskutují o problému. Je jasné, že každý v této fázi bude hledat a určovat své zájmy. Důležité je hledat řešení, které bude vyhovovat oběma stranám, navrhnout alternativní řešení. Navržené řešení by mělo být důkladně prodiskutováno s určením výhod či nevýhod pro jednotlivé strany. Pokud se dvě strany nejsou schopny dohodnout na vyřešení konfliktu, může do sporu

vstoupit třetí strana, tzv. nezaujatý člověk. Ten napomáhá vzájemné komunikaci mezi oběma stranami s cílem dojít k vzájemné přijatelné dohodě.

Lidé, kteří do konfliktu vstupují, jsou tak rozmanité osobnosti, že i řešení konfliktu může mít různou podobu s různým výsledkem. Styly řešení konfliktu:

- agresivní sebeprosazení – spor vyhrává strana, která se dokázala takto prosadit
- ústup, přizpůsobení se názoru druhé strany – vyhrává druhá strana
- uhýbání, vyhýbání se konfliktu, jeho popření – prohra pro obě strany
- kompromis – částečná výhra i prohra pro obě strany
- dohoda – výhra pro obě strany

Aby ke konfliktům nedocházelo, můžeme se naučit jim předcházet a to zejména tím, že budeme vývoj komunikace předvídat a dle potřeby ji usměrňovat:

- pokusíme se vžít do pocitů druhého, pozorně mu nasloucháme a aktivně reagujeme na jeho sdělení,
- jsme zdvořilí, nehodnotíme negativně chování druhého,
- nereagujeme na urážlivá slova stejně urážlivě, čímž bychom konflikt přiživili,
- vznikající konflikt, převedeme na situaci řešení problému.

4.4 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Pracovníci při výkonu své profese se řídí určitým etickým kodexem, který reguluje jejich činnost s cílem zabránit zneužití jejich moci a privilegií. Také sociální pracovníci se řídí etickým kodexem, který vydala Společnost sociálních pracovníků a nabytí platnosti 1. 1. 1990. Zde cituji některé jeho etické zásady a pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi:

- 1) *Sociální práce je založena na hodnotách demokracie a lidských práv. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin i jednotlivců, tak jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte.*

- 2) *Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.*
- 3) *Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v míře, aby současně nedocházelo k omezení takového práva druhých osob.*
- 4) *Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a dobrovolným společenským organizacím svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.*
- 5) *Sociální pracovník musí dávat přednost své profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby, které poskytuje, musí být na nejvyšší odborné úrovni.*
- 6) *Sociální pracovník vede své klienty k vědomí odpovědnosti sám za sebe. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.*
- 7) *Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Při žádné formě diskriminace nespolupracuje a nezúčastní se jí.*
- 8) *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. Žádnou informaci o klientovi neposkytuje bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby s omezenou způsobilostí k právním úkonům, nebo jestliže jsou ohroženy další osoby. V případech správního řízení umožňuje účastníkům tohoto řízení nahlížet do spisů.*
- 9) *Sociální pracovník dbá, aby klienti obdrželi všechny služby a dávky sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které je zaměstnán, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Pomáhá řešit i jiné záležitosti a problémy klienta týkající se jiné složky jeho života.*
- 10) *Sociální pracovník hledá možnosti jak zapojit klienty do procesu řešení jejich problémů.*

(Sociální práce a společenské otázky [online] [citováno 20013-01-27] dostupné z:«<http://socialnirevue.cz>»)

4.5 Dílčí závěr

Etický kodex sociálních pracovníků tvoří základní pilíř samotné práce v sociální oblasti a sociální pracovníci se tímto etickým kodexem musí řídit. Nelze ale očekávat, že pokud se bude sociální pracovník bezezbytku řídit všemi zásadami tohoto etického kodexu, tak bude automaticky nejlepším sociálním pracovníkem. Kromě odborných znalostí, které sociální pracovník musí mít, aby mohl kvalifikovaně pomoci a poradit, je důležitá samotná osobnost tohoto člověka. Jeho schopnost vcítit se do pocitů a stavu osoby, která ho přijde požádat o pomoc. Samotná komunikace by měla být vedena tak, aby klient neměl pocit méněcennosti a poníženosti, měl by v sociálním pracovníkovi vidět člověka, kterému může důvěřovat a otevřeně mu sdělit svoje pocity.

Z vlastní zkušenosti vím, jak je důležité při komunikaci dát klientovi čas pro vyjádření jeho pocitů a názorů, dávat mu najevo svoji účast a porozumění. Ne vždy je možné požadavkům klienta vyhovět, proto se snažím mu srozumitelně vysvětlit danou situaci a možnosti. Pokud klient odchází spokojen, i já pocítuji vnitřní uspokojení, které mi dává radost z vykonané práce. Bez ohledu na etický kodex se snažím k lidem chovat a jednat s nimi tak, jak bych chtěla, aby se oni chovali ke mně. Bohužel někdy dochází i ke konfliktním situacím, kdy komunikace neprobíhá v duchu porozumění, ale klient se razantně, někdy i agresivně, domáhá svých domnělých práv a odmítá jakékoliv jiné možnosti. Z takových konfliktních situací nemám dobré pocity, někdy i několik dnů přemýšlím o tom, zda jsem neudělala při komunikaci chybu, zda mé jednání a chování odpovídalo dané situaci. Každý sociální pracovník by měl mít na paměti skutečnost, že tito lidé se ocitli, často ne vlastní vinou, v nepříznivé sociální situaci. Může jít o ztrátu zaměstnání, úmrtí v rodině, ztráta majetku při povodních, požár, apod. Každý člověk je jinak odolný vůči těmto vnějším vlivům a u každého jedince se tyto skutečnosti projeví různou formou. Navenek u těchto lidí můžeme pozorovat změnu chování a jednání, které vycházejí z jejich nejistoty, beznaděje, křivdy.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5. ROZHOVOR SE SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM

Z předcházejících kapitol vyplývá, že v samotné sociální práci, je komunikace velice důležitá při samotné interakci s klientem. A to jak komunikační dovednosti sociálních pracovníků, tak také dovednost umět naslouchat. Velkou roli zde hraje samotná osobnost sociálního pracovníka, jeho sociální citění, umět se vcítit do pocitů druhých lidí a také si uvědomit, že v nějaké podobné nepříznivé sociální situaci se může ocitnout každý z nás. V současné době, v době ekonomické krize, roste počet nezaměstnaných, stále více lidí je ohroženo chudobou a ocitají se na pokraji společnosti. Mnoho občanů se stává závislými na sociálních dávkách a na pomoci druhých lidí. Jsem přesvědčena o tom, že většina se v takto tíživé sociální situaci ocitla ne vlastní vinou, ale okolnostmi, které oni sami nemohli ovlivnit. Často slyším názor, že kdyby tito lidé chtěli, tak si práci najdou, jsou jen líní a pohodlní něco pro sebe udělat. Kdysi jsem tento názor také zastávala a i dnes připouštím, že malá část nezaměstnaných nemá snahu si aktivně hledat práci. Většina nezaměstnaných, zejména lidé středního a staršího věku, pracovat chce. Sama jsem před několika lety přišla o práci a byla jsem třináct měsíců v evidenci na Úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání. Abych si rozšířila a zdokonalila svoje znalosti, a tím zvýšila možnost se uplatnit na trhu práce, jsem požádala o zařazení do rekvalifikačního kurzu. Poznala jsem zde lidi, kteří byli ve stejné situaci jako já, zažívali stejné situace při hledání zaměstnání, měli stejné pocity beznaděje, ztráty sebedůvěry, osobního selhání, nepotřebnosti, zbytečnosti. Nepoznala jsem zde nikoho, kdo by nechtěl pracovat. Nikdo z nás nečekal jen na pomoc od pracovního úřadu, ale sami jsme aktivně sledovali nabídky zaměstnání. Zde se musím zmínit o skutečnosti, že pokud uchazeč sám nemá možnost přístupu na internet, má jen malou šanci se na trhu práce uchytit. Inzeráty v denním tisku nabízející zaměstnání jsou většinou již staršího data a pracovní nabídky jsou již neaktuální. Sama jsem týdně odpovídala na několik pracovních nabídek, v průměru jednou týdně jsem absolvovala výběrové řízení. Tato moje osobní zkušenost změnila můj názor na lidi bez práce, na lidi odkázané na podporu v nezaměstnanosti a sociálních dávkách. Životní situace, do které se tito lidé nepříznivými okolnostmi dostali, není jejich hanbou.

Sociální pracovníci při komunikaci s klientem by měli mít stále na paměti, že jsou to lidé, kteří si zaslouží jejich pozornost, zdvořilost, porozumění. Sociální pracovník by měl

klientovi věnovat patřičnou pozornost, naslouchat mu a snažit se mu v rámci zákonných možností pomoci. Z vlastní zkušenosti vím, jak na člověka hledajícího si zaměstnání působí samotná komunikace, když někdo naslouchá jeho problémům a snaží se mu pomoci, povzbudit ho. V tomto směru jsem se na Úřadu práce setkala s profesionálním přístupem.

Ale nejen ztrátou zaměstnání se člověk může dostat do tíživé sociální situace a potřebuje pomoc ve formě podpory v nezaměstnanosti a pomoci při hledání zaměstnání. Jsou to často rodiny s malými dětmi, ženy samoživitelky, osoby se zdravotním postižením apod. Sociální pracovník při komunikaci s těmito lidmi by se měl vždy chovat profesionálně a společně s klientem najít to nejlepší řešení dané tíživé sociální situace.

5.1 Příprava – cíl, úkoly

Jak jsem již uvedla v úvodu, cílem mé bakalářské práce je zjistit teoretickou připravenost sociálních pracovníků v oblasti komunikace, jejich komunikační dovednosti a využití těchto dovedností v praxi, zejména při řešení konfliktních situací, které při komunikaci vzniknou. Pro získání potřebných dat jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, polo-strukturovaný rozhovor. Vzhledem ke skutečnosti, že Institut mezioborových studií Brno spolu se mnou navštěvuje mnoho sociálních pracovníků a pracovníc, požádala jsem o rozhovor svoje čtyři spolužačky, kolegyně. Všechny čtyři pracují jako sociální pracovníce a denně komunikují s lidmi, kteří se dostali do tíživé sociální situace. Předem jsem si připravila otázky rozhovoru, cíleně zaměřené ke zjištění teoretických znalostí sociálních pracovníc v oblasti komunikace, jejich komunikační dovednosti, využití těchto dovedností v praxi, tj. v interakci s klientem, zejména pak při řešení konfliktních situací, které při komunikaci s klientem vzniknou. Oslovené sociální pracovníce, každá samostatně, mi odpovídaly na moje předem připravené otázky. Jednotlivé rozhovory jsem si nahrála na mobilní telefon a následně je přepsala na svém počítači.

5.2 Rozhovor

Bakalářská práce je zaměřena na komunikaci sociálního pedagoga s klientem a komunikaci sociálního pracovníka s klientem. Výzkumná část bakalářské práce je zaměřena především na zjištění komunikačních dovedností sociálních pracovníků a jejich schopnost zvládat konfliktní situace, které při komunikaci mohou vzniknout. Jako metodu pro získání potřebných dat jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii a to polo-strukturovaný rozhovor. Předem jsem si připravila doslovnou formulaci všech otázek i jejich sled. Tyto otázky jsem pokládala vybraným sociálním pracovnícím a jejich odpovědi jsem si s jejich souhlasem zaznamenávala na mobilní telefon. *„Kvalitativní výzkum se provádí pomocí delšího a intenzivnějšího kontaktu s terénem nebo situací jedince či skupiny jedinců. Tyto situace jsou obvykle banální nebo normální, reflektují každodennost jedinců, skupin společnosti nebo organizací.“* (Hendl, 2005, s. 51).

Jak jsem již uvedla výše, o rozhovor jsem požádala svoje čtyři kolegyně, spolužačky, které pracují v oblasti sociálních služeb jako sociální pracovníce a denně komunikují s klienty. Úvodem jsem je seznámila s cílem mé bakalářské práce a ujistila je, že jejich odpovědi, které obsahují i jejich subjektivní pocity, budou použity jen v této bakalářské práci a nebudou zde uvedena jejich jména. Na mnou kladené a předem připravené otázky, kolegyně odpovídaly volnou formou. Rozhovory probíhaly v přátelské atmosféře a vzájemné důvěře.

Úvodní otázky rozhovoru byly zaměřeny na zjištění věku oslovených sociálních pracovníc, délky praxe v sociálních službách a absolvovaná školení v oblasti komunikačních dovedností. Následující otázky pak byly zaměřeny na průběh samotné komunikace s klientem a možné konfliktní situace, které při této komunikaci vznikly. V závěru rozhovoru byly otázky zaměřené hlavně na samotné sociální pracovníky, na jejich vnímání konfliktních situací a osobní vyrovnání se s daným konfliktem.

5.3 Vyhodnocení, analýza a interpretace výsledků

V této kapitole provedu rozbor a interpretaci informací, které jsem získala prostřednictvím polo-strukturovaných rozhovorů se čtyřmi sociálními pracovníci. Jednotlivé rozhovory jsem si označila jako rozhovor A, B, C a D. Rozhovory jsem vedla s každou sociální pracovnící zvlášť a každé jsem položila 22 předem připravených otázek. Rozhovory jsem si nahrála na mobilní telefon a následně přepsala do svého počítače. Odpovědi byly krátké, většinou „ano“ nebo „ne“, popřípadě oslovené sociální pracovníce jednou větou vyslovily svůj názor na daný problém. Úvodem rozhovoru jsem se zeptala sociálních pracovníků na jejich věk, délku praxe v sociálních službách a ve které oblasti sociálních služeb pracují. Zajímala jsem se také, zda i v předcházejícím zaměstnání byla komunikace s klienty součástí jejich pracovní náplně.

1. Kolik je Vám let?
2. Kolik let pracujete v sociálních službách?
3. V jaké oblasti sociálních služeb pracujete?
4. V předchozím zaměstnání jste často komunikovala s klienty?
 - A. 1. – věk 48 let; 2. - v sociálních službách 9 let; 3. - oblast zaměstnanosti (práce s uchazeči o zaměstnání); 4. – „*Ne.*“
 - B. 1. – věk 55 let; 2. – v sociálních službách 25 let; 3. – poradenství; 4. – „*Ano, denně.*“
 - C. 1. – věk 48 let; 2. – v sociálních službách 21 let; 3. – dávky hmotné nouze; 4. - „*Ne.*“
 - D. 1. – věk 54 let; 2. – v sociálních službách 12 let; 3. – dávky hmotné nouze; 4. - „*Ano.*“

Jak z výše uvedeného vyplývá, ptala jsem se sociálních pracovníků již zralého věku, jejichž komunikační dovednosti jsou dány samotnou životní zkušeností. Z uvedených oblastí sociálních služeb, ve kterých tyto pracovníce působí, komunikují s klienty všech věkových kategorií. Co se týká praxe, dvě v dané oblasti pracují většinu svého ekonomicky produktivního života, dvě v minulosti pracovaly v oblasti, kde komunikace s klienty nebyla jejich každodenní náplní.

Následující dvě otázky byly zaměřeny na zjištění jejich teoretických komunikativních znalostí, tj. absolvování školení týkajících se dané oblasti. Zjišťovala jsem i konkrétní školení, které tyto sociální pracovnice absolvovaly.

5. Absolvovala jste nějaká školení zaměřená na komunikativní dovednosti?

6. Pokud ano - jaká to byla školení?

- A. 5. – „*Ano.*“ 6. – asertivita – výcvik asertivního jednání, zvládání konfliktních situací, různé semináře zaměřené na komunikaci; *„Vzhledem ke skutečnosti, že za rok máme předepsaný určitý počet školení, vždy se snažím mít jedno školení zaměřené právě na komunikaci. Tato školení vnímám jako dobrou teoretickou přípravu ke komunikaci s lidmi.“*
- B. 5. – „*Ano.*“ 6. – jak komunikovat, asertivita, syndrom vyhoření a další podobné semináře;
- C. 5. – „*Ano.*“ 6. – výcvik asertivního jednání, zvládání krizových situací;
- D. 5. – „*Ano.*“ 6. – práce s klientem, asertivní chování;

Je zcela jisté, že teoretickým komunikačním dovednostem je ze strany sociálních pracovníků věnována opravdu patřičná pozornost. Tři z dotazovaných sociálních pracovníků uvedly, že se zúčastňují i jiných seminářů zaměřených na komunikaci. Jedna dotázaná mimo jiné v rozhovoru uvedla, že se snaží jednou ročně absolvovat školení nebo seminář se zaměřením na komunikaci. Jak dále uvádí, tato školení vnímá jako dobrou teoretickou přípravu ke komunikaci s klienty v praxi. Z výše uvedeného vyplývá, že sami sociální pracovnice nepodceňují teoretickou přípravu v oblasti komunikačních dovedností.

Školení a semináře, nejen v oblasti komunikativních dovedností, realizují k tomu akreditované organizace a instituce. Rozhodujícím kritériem pro zaměstnavatele, který vysílá své zaměstnance na tato školení, je bohužel často cena těchto školení a ne kvalita. Z vlastní zkušenosti mohu říct, že školení, kde přednášející pouze čtyři hodiny předčítá skripta, považuji za ztrátu mého času. Skripta si mohu přečíst doma. Avšak školení, kde přednášející dokáže zapojit všechny posluchače formou hry, kdy si navzájem zkoušíme komunikaci jako sociální pracovník a klient v různých situacích, je velice přínosné. Posluchači se naučí nové techniky, vyzkouší si je a často se i při tom dobře pobaví. Z takového školení si odnáším nejen nové zkušenosti, ale i dobrý pocit. Musím zde vzpomenout J. A. Komenského – „škola hrou“.

Další otázka:

7. Pokud máte domluvenou schůzku s klientem, u něhož předpokládáte možný konflikt, připravujete se předem na komunikaci s ním?

- A. *„Takových klientů mám jen málo, ale pokud vím, že takový klient přijde, dobře se seznámím s jeho spisem a dle možností si připravím argumenty na jeho předpokládané dotazy a požadavky.“*
- B. *„Ne.“*
- C. *„Ne.“*
- D. *„Ne.“*

Je velice těžké se připravit na komunikaci s konfliktním klientem. I když můžeme jeho požadavky nějak předvídat a na tyto se připravit, samotná komunikace se odvíjí okamžik od okamžiku, a je na zkušenostech a dovednostech sociálního pracovníka usměrňovat komunikaci požadovaným směrem tak, aby ke konfliktní situaci nedošlo. Přitom se řídí etickým kodexem sociálních pracovníků a dbá, aby klientům byly poskytnuty všechny služby a dávky sociálního zabezpečení, na které mají nárok. Tři z dotázaných sociálních pracovníků odpověděly na otázku „ne“, tj. že se na takovou schůzku nijak nepřipravují.

Následujícími otázkami jsem zjišťovala, zda sociální pracovníce jsou při komunikaci s klientem v místnosti sami a zda mají na komunikaci s klientem dostatek času.

8. Při komunikaci s klientem jste s ním v místnosti sama?

9. Máte vždy dostatek času se klientovi věnovat? Vedete rozhovor pod časovým tlakem?

- A. 8. – *„V kanceláři jsme tři.“* 9. – *„Více méně pod časovým tlakem.“*
- B. 8. – *„V kanceláři jsem sama.“* 9. – *„Většinou mám dost času nebo se domluvíme s klientem na neúřední dobu.“*
- C. 8. – *„S kolegyní.“* 9. – *„Pod časovým tlakem.“*
- D. 8. – *„Sama.“* 9. – *„Někdy v časovém presu.“*

Jen jedna ze čtyř oslovených sociálních pracovníček uvedla, že je s klientem v místnosti sama. Ostatní uvedly, že jsou v místnosti aspoň s jednou kolegyní. Domnívám se, že je vhodné, aby v místnosti nebyla sociální pracovníce s klientem sama. Klienty jsou převážně lidé, kteří se dostali do tíživé životní situace, jejich chování je do jisté míry touto situací

ovlivňováno, jsou citlivější, reagují podrážděně a různé podněty je mohou vyprovokovat k agresi. Takovým podnětem může být například i doba strávená čekáním na chodbě než na ně přijde řada. Jak ve svých odpovědích sociální pracovnice uvedly, až na jednu, často pracují s klienty pod časovým tlakem. Tato skutečnost působí na samotnou komunikaci velmi negativně. V tomto případě považuji za velice vhodné řešení, jak jedna z dotázaných uvedla a pokud je to organizačně možné, domluvit se s klientem na vhodnou dobu v neúřední hodiny, kdy bude mít sociální pracovnice na klienta dostatek času. Jak jsem se již zmínila, jde o klienty, kteří se dostali do tíživé životní situace, často ne vlastní vinou, a je na místě každému jednotlivci dát najevo, že si ho vážíme jako člověka a chceme mu v jeho životní situaci pomoci.

Zajímala jsem se také, jestli při výkonu činnosti v sociálních službách dochází často nebo jen výjimečně ke konfliktním situacím a zda již při vstupu klienta do místnosti dotazované sociální pracovnice poznají, že může taková situace nastat.

10. Dochází ke konfliktním situacím s klienty často nebo jen výjimečně?

11. Dokážete už při vstupu klienta do místnosti odhadnout, zda může dojít ke konfliktu?

- A. 10. – „*Výjimečně.*“ 11. – „*Ne. Můj odhad byl mnohdy mylný.*“
- B. 10. – „*Výjimečně.*“ 11. – „*Většinou ano.*“
- C. 10. – „*Často.*“ 11. – „*Někdy.*“
- D. 10. – „*Často.*“ 11. – „*Většinou ano.*“

Z odpovědí je zřejmé, že ke konfliktním situacím dochází. Každý člověk je jedinečná individualita, ne všichni lidé reagují na stejné podněty shodně, co jednoho člověka nechává v klidu, u druhého může vyvolat nepředvídatelnou reakci. Ačkoli sociální pracovníci mají dostatečné teoretické znalosti, často dlouholetou praxi, není možné se vyvarovat všem konfliktním situacím. Musí zde být určitá dávka tolerantnosti. U otázky č. 10 odpověděly dvě dotázané, že často dochází při výkonu jejich činnosti ke konfliktním situacím. Zde je nutno si uvědomit, že obě vykonávají svoji činnost v oblasti dávek hmotné nouze (viz. odpověď na otázku č. 3). Tedy klienti jsou lidé, kteří se dostali do velice tíživé životní situace, kdy jejich majetkové poměry jim neumožňují uspokojení základních životních potřeb na úrovni ještě přijatelné pro společnost. Sami nejsou schopni svoji situaci řešit, proto očekávají pomoc od druhých, v tomto případě ji očekávají od sociálního pracovníka.

Avšak sociální pracovník, byť by chtěl pomoci sebevíc, může pomáhat jen v mezích zákona, což někdy pro klienta z jeho pohledu nedostačující.

Následující otázky jsem směřovala na umění aktivního naslouchání klientům, na schopnost sociálních pracovníků vcítit se do druhého člověka.

12. Umíte aktivně naslouchat?

13. Dokážete se vcítit do pocitů klienta?

- A. 12. – „*Ano, pokud mám na klienta dostatek času, což je jen málokdy.*“ 13. – „*Ano.*“
- B. 12. – „*Ano.*“ 13. – „*Ano.*“
- C. 12. – „*Ano, ale většinou není na to čas.*“ 13. – „*Ano.*“
- D. 12. – „*Myslím, že ano.*“ 13. – „*Ano.*“

Jak všechny dotázané sociální pracovnice uvedly, umí aktivně naslouchat a přitom se vcítit do pocitů svých klientů. Umění naslouchat a vcítit se do pocitů druhých lidí, je jeden z předpokladů úspěšné komunikace. Samozřejmě nedostatek času, kdy se sociální pracovník dostává do určitého časového tlaku a stresu, může napomáhat vzniku konfliktní situací. Profesionální sociální pracovník by měl klientovi naslouchat, dávat mu najevo, že mu rozumí a cítí s ním. Pokud nemá na klienta dostatek času, klient by tuto skutečnost v žádném případě neměl pocítit.

Každý člověk se může jednou dostat do tíživé životní situace nebo v minulosti takovou situaci již prošel. Proto jsem následujícími otázkami zjišťovala u dotázaných sociálních pracovnic jejich osobní zkušenost s tíživou životní situací. Jejich prožívání této situace a zkušenosti s jednáním sociálních pracovníků.

14. Dostala jste se Vy sama v minulosti do tíživé sociální situace a byla jste v pozici klienta?

15. Jak jste tuto situaci vnímala, prožívala?

16. Jaké máte zkušenosti s jednáním sociálních pracovníků Vy jako klient?

- A. 14. – „Ano.“ 15. – „*Psychicky jsem na tom byla dost špatně*“. 16. – „*Měla jsem štěstí na profesionální a lidský přístup ze strany sociálních pracovníků.*“
- B. 14. – „Ano.“ 15. – „*Jsem optimista, takže jako běžné problémy života i když to není lehké.*“ 16. – „*Zнала jsem svá práva, takže případné nedorozumění se sociálním pracovníkem jsem dokázala vyřešit.*“
- C. 14. – „Ne.“
- D. 14. – „Ano, byla jsem nezaměstnaná.“ 15. – „*Celkem dobře, podržela mě rodina.*“ 16. – „*Dobré.*“

Tři z dotázaných sociálních pracovnic se již v životě osobně dostaly do tíživé životní situace a ocitly se v pozici klienta při komunikaci se sociálním pracovníkem. Jak jedna z těchto tří uvedla, tuto situaci nesla velice špatně. Naopak zbývající dvě tuto situaci snášely docela dobře, viděly budoucnost optimisticky. Určitě v takových situacích je velice důležité zázemí jedince, rodina a přátelé. Tíživou sociální situaci každý jedinec prožívá jinak, což se může následně projevat i v jeho chování, jednání s jinými lidmi, jeho postoji, apod. Tyto tři dotázané osobně poznaly, jaké to je být v tíživé životní situaci a hledat pomoc u sociálního pracovníka, tj. být klientem. Ony samy jako klienti se nedostaly do konfliktní situace se sociálním pracovníkem a více méně měly štěstí na lidský a profesionální přístup těchto pracovníků.

Při konfliktu se nemusí jednat jen o ústní výměnu názorů, ale může dojít k vyhrožování, fyzickým útokům apod. Zjišťovala jsem, zda mnou oslovené sociální pracovnice byly při výkonu své pracovní činnosti klientem fyzicky napadeny nebo jim klient vyhrožoval, a jak takový konflikt vnímaly.

17. Stalo se Vám, že se klient choval agresivně, vyhrožoval Vám nebo Vás fyzicky napadl?

18. Bylo jeho chování vyvoláno samotnou komunikací?

19. Jaké pocity jste při tom měla?

- A. 17. – „Ano. *Jeden klient mě urážel slovně a vyhrožoval slovy ...ty už tady dlouho sedět nebudeš! ... včetně vulgárního oslovení, které nebudu uvádět.*“ 18. – „Ne. *Tento člověk byl snad naštvaný na celý svět.*“ 19. – „*Bezmoc.*“

- B. 17. – „*Ano, třikrát nebo čtyřikrát.*“ 18. – „*Ne.*“ 19. – „*Rozrušení.*“
- C. 17. – „*Vyhrožoval mě po telefonu.*“ 18. – „*Ne.*“ 19. – „*Nepříjemné.*“
- D. 17. – „*Ano, vyhrožoval mě zabitím.*“ 18. – „*Ne.*“ 19. – „*Vzhledem k přítomnosti ochranky jsem byla jistější.*“

Všechny čtyři oslovené sociální pracovnice se při své práci již setkaly s vyhrožováním od klienta, avšak jak uvedly, tato reakce klienta nebyla vyvolána samotnou komunikací. Výstižně to řekla dotázaná pracovnice „A“ *...„Tento člověk byl snad naštvaný na celý svět“*. Někteří klienti často hledají viníka své tíživé životní situace, jejich zoufalství se promítá do jejich chování, které se může projevat zvýšenou agresivitou vůči ostatním lidem. V jednom případě sociální pracovnice uvedla, že jí klient vyhrožoval smrtí a jen v přítomnosti ochranky se cítila jistější. V žádném případě nelze takové vyhrožování brát na lehkou váhu, neboť se může jednat o člověka, který ze své tíživé životní situace nevidí žádné východisko, ztrácí smysl života, nezáleží mu na jeho životě ani na životech ostatních lidí. Samotné sociální pracovnice po takovém konfliktu prožívají nepříjemné pocity a strach.

Další otázkou jsem se soustředila na dobu následující po vzniklém konfliktu s klientem, kdy již klient není přítomen a sociální pracovnice se musí vnitřně s danou situací vyrovnat a pokračovat ve své práci.

20. Po takovém setkání s agresivním klientem, kdy klient již odešel, strávila jste zbytek dne jako každý jiný den?

- A. *„Nepříjemné pocity z tohoto setkání jsem měla i následující den.“*
- B. *„Protože se to nestává často, tak i týden jsem na to myslela, ale bylo to výjimečně a dávám si na tyto lidi pozor.“*
- C. *„Myslela jsem na konflikt po zbytek dne.“*
- D. *„ Na konflikt jsem myslela celý den.“*

Samotná konfliktní situace v člověku vyvolává nepříjemné pocity, které odeznívají až po určité době. Tato doba je závislá nejen na intenzitě daného konfliktu, ale také na samotné osobnosti sociálního pracovníka. Jak oslovené sociální pracovnice uvedly, na konflikt myslely po zbytek dne, jedna dokonce i týden. Je zcela jisté, že takový nepříjemný zážitek

po zbytek dne negativně působí na pracovní výkon sociálních pracovníků, může být oslabeno jejich vnímání a pozornost při komunikaci s dalšími klienty.

Také poslední dvě otázky se vztahovaly k době po konfliktu, na možnost sociálních pracovníků vzniklý konflikt podrobně s někým z oboru rozebrat, s vedoucím, s kolegy apod.

21. Pokud došlo ke konfliktní situaci s klientem, máte možnost tuto nepříjemnost následně rozebrat s někým z oboru, tj. s vedoucím nebo spolupracovníky?

22. Hledáte příčinu vzniklého konfliktu?

- A. 21. – „*Ano.*“ 22. – „*Ne. Tito lidé často již přijdou s cílem konflikt vyvolat, ulevit si. Jinou příčinu většinou nevidím.*“
- B. 21. – „*Ano.*“ 22. – „*Jen pokud si něčím nejsem jista, a protože u mne lidé hledají radu, tak konflikty jsou minimální.*“
- C. 21. – „*Ano, se spolupracovníky.*“ 22. – „*Ne.*“
- D. 21. – „*Ano.*“ 22. – „*Většinou vím, proč konflikt vznikl.*“

Všechny z dotázaných sociálních pracovníků mají možnost s někým z oboru vzniklý konflikt následně rozebrat. Příčinou konfliktu se zabývá jen jedna z dotázaných, a jak uvedla „...jen pokud si něčím nejsem jistá...“. Jiná pracovníce uvedla, že příčinou konfliktu většinou zná. Jak již všechny dotázané odpověděly v otázce č. 18, konflikty nebyly vyvolány vlivem nevhodně zvolené komunikace. Jedna zde uvedla svůj názor, že tito klienti za sociálním pracovníkem již dojdou s cílem vyvolat konflikt, tzv. ulevit si. I tato možnost může být pravdou. Jak již bylo zmíněno, klienty jsou často lidé, kteří se nalézají ve velice tíživé sociální situaci, a jejich hněv se často obrátí právě proti sociální pracovníci, která ne vlastní vinou nemůže všem jejich požadavkům a přáním vyhovět.

ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na komunikaci, její význam v interakci sociálního pedagoga s klientem a následně též sociálního pracovníka s klientem. Sociální práce je v současném světě velice důležitá, neboť mnoho lidí se vlivem vnějších okolností dostává do velice obtížných životních situací. Tyto situace mnohdy lidé nejsou schopni vyřešit sami nebo za pomoci své rodiny, proto je zde na místě pomoc zvenčí, tj. pomoc státu, charitativních organizací apod.

Pátá kapitola je zaměřena na splnění cíle mé bakalářské práce, kterým je zjistit teoretickou připravenost sociálních pracovníků v oblasti komunikačních dovedností, jejich schopnost využít této dovednosti při výkonu své činnosti, tj. v interakci s klientem a při řešení konfliktů, které v průběhu této komunikace vzniknou. Pro získání potřebných informací jsem vedla se čtyřmi sociálními pracovníci, s každou samostatně, polo-strukturované rozhovory a získaná data jsem následně vyhodnotila. Sociální pracovnice, se kterými jsem vedla tyto rozhovory, mají již určité životní zkušenosti s komunikací s lidmi, dvě z nich dokonce pracují v sociálních službách více než dvacet let.

Tímto výzkumem jsem zjistila, že mnou dotazované sociální pracovnice nepodceňují komunikační dovednosti a v této oblasti se stále snaží zdokonalovat své teoretické znalosti navštěvováním různých kurzů a seminářů. Domnívám se, že i ostatní sociální pracovníci vnímají školení zaměřená na komunikační dovednosti, zvládání konfliktních situací a jiné podobné semináře, jako přínosné pro výkon jejich činnosti v oblasti sociální práce. Pro zaměstnavatele při výběru školení, seminářů a jiných kurzů pro zdokonalování dovedností a znalostí nejen sociálních pracovníků, hraje nezřídka hlavní roli cena tohoto školení. Mnohdy nesprávně volí levnější školení na úkor kvality.

Samotná komunikace sociálního pracovníka s klientem se odvíjí okamžik od okamžiku, přičemž právě zde může sociální pracovník uplatnit svoje zkušenosti a komunikační dovednosti při usměrňování komunikace požadovaným směrem tak, aby komunikace byla účelná a nevedla ke zbytečným konfliktním situacím. Při výkonu své činnosti se sociální pracovník řídí etickým kodexem a jeho cílem je klientovi, dle svých možností, vždy pomoci.

Jak jsem při rozhovorech se sociálními pracovníci zjistila, jisté konflikty s klienty vznikají, ale samotný průběh komunikace není jejich podnětem. Všechny dotázané pracovnice uvedly, že se umí vcítit do pocitů klienta a umí klientovi aktivně naslouchat. Jsem názoru, že tyto schopnosti sociálních pracovníků jsou při komunikaci s klientem velice důležité a určitě mají velký podíl na skutečnosti, že samotná komunikace není spouštěčem krizové situace s klientem. Z jednotlivých odpovědí lze vyvodit, že na vzniku konfliktních situací má největší podíl psychické rozpoložení samotných klientů, kteří se právě ocitají ve velice tíživé sociální situaci, a tento jejich momentální stav se projevuje zvýšenou agresí vůči ostatním lidem, často vůči celé společnosti. Samotný konflikt vyvolává u dotazovaných sociálních pracovníků nepříjemné pocity, obavy, rozrušení a po zbytek dne je myšlenka na tento konflikt neopouští. Přesto lze říci, že tyto konflikty zvládají na profesionální úrovni a jsou schopny zbytek dne, kdy ke konfliktu došlo, vést komunikaci s dalšími klienty.

Domnívám se, že na otázku *...zda sociální pracovníci mají dostatečné komunikační dovednosti...* mohu odpovědět „ano“, sociální pracovníci mají dostatečné komunikační dovednosti a jak vyplynulo z rozhovorů, stále se v této oblasti zdokonalují. Ačkoliv sociální pracovníci vykonávají svoji činnost často pod časovým tlakem, jak uvedly v rozhovorech, konfliktní situace, které bohužel také občas vzniknou, nejsou zapříčiněny v důsledku nevhodné, neprofesionální komunikace ze strany sociálních pracovníků, ale jejich spouštěčem jsou jiné podněty.

Na základě zjištěných skutečností bych doporučila zaměstnavatelům, aby svým zaměstnancům umožnili účastnit se kvalitních školení, seminářů a kurzů zaměřených na zdokonalování jejich komunikačních dovedností. Investice vložené do vzdělávání zaměstnanců v této oblasti nejsou určitě zbytečné. Jak z rozhovorů vyplynulo, samotní sociální pracovníci mají zájem o zdokonalování svých komunikačních dovedností.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Legislativní zdroje

1. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
2. Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce ČR a změně souvisejících zákonů

Knihy

3. DeVito, Joseph A., *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. 512 s. ISBN 978-80-247-2018-0
4. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2
5. JOHN, Friedel., PETERS-KÜHLINGER, Gabriele. *Jak úspěšně zvládnout tlak a stres v práci*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006, 112 s. ISBN 80-247-1517-1
6. KOHOUTEK, Rudolf. *Úvod do psychologie – psychologie osobnosti a zdraví žáka*. Brno: MU Brno 2006, 167 s. ISBN 80-210-4077-7.
7. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2002. 189 s.
8. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994. 192 s. ISBN 80-7169-121-6.
9. KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3.
10. KRAUS, Blahoslav. *Sociální pedagogika jako vědecká a společensky užitá disciplína*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2000. str. 68 – 76. ISBN 80-90-2936-0-3.
11. KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. *Člověk, prostředí, výchova, K otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. 199 s. ISBN 80-7315-004-2.
12. KRAUS, B., SÝKORA, P. *Sociální pedagogika I*. Brno: Institut mezioborových studií, 2009.

13. LAMSER, Václav. *Komunikace a společnost*. 1. vyd. Praha: ACADEMIA, 1969. 300 s. ISBN 508-21-865.
14. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7.
15. NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2005, 172 s. ISBN 80-247-0738-1.
16. OLEJNÍČEK, Antonín. *Výcvik asertivního jednání*. Brno: Institut mezioborových studií, 2003.
17. PELTOVÁ, Nancy Van. *Umění komunikace*. 2. vyd. Praha: Advent-Orion s.r.o., 2002. ISBN 80-7172-804-7.
18. PEREIRA, Teresa. *Jednání s klientem*. 1. vyd. Praha: Serifa, 1996. 136 s.
19. PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858-2.
20. SADALA, Gail., HENRIGUEZ, Manti., HOLMBERG, Meg. *Konflikt, kořeni života*. 2. vyd. Partners Czech, o.p.s., Praha 2004. 170 s. ISBN 80-239-3339-6.
21. SÝKORA, F., *Úvod do studia předmětu sociální komunikace*. Brno: Institut mezioborových studií, 2008.
22. VAŇKOVÁ, Z., MUSELÍKOVÁ, M., VODIČKOVÁ, M., *Právo v sociální oblasti*. Brno: Institut mezioborových studií, 2012.

Seznam internetových zdrojů

23. *Sociální práce a společenské otázky* [online] [citováno 20013-01-27] dostupné z:«<http://socialnirevue.cz>»