

Specifická komunikace v práci sociálního kurátora

Bc. Jana Knetig

Diplomová práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

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

Jméno a příjmení: Bc. Jana KNETIG
Osobní číslo: H128149
Studijní program: N7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální pedagogika

Téma práce: Specifická komunikace v práci sociálního kurátora

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 diplomové práce.

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

- na vymezení pojmu: sociální práce, sociální kurátor
- na kompetence sociálního kurátora s důrazem na sociální komunikaci
- na specifika komunikace sociálního kurátora v závislosti na situaci
- na komunikaci v zátěžových a konfliktních sociálních situacích

Součástí práce bude realizovaný kvantitativní výzkum zaměřený na úroveň komunikační připravenosti a zjištění problémů, vyskytujících se v komunikaci sociálních kurátorů.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

Černý, V. *řeč těla*. Brno: Computer press, 2007.

Devito, J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001.

Hurst, B. *Encyklopedie komunikačních technik*. Praha: Grada, 2007

Matoušek, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008

Mühlpachr, P. *Sociální práce*. Brno: PFMU, 2004

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. František Sýkora

Katedra sociální pedagogiky

Datum zadání diplomové práce:

30. listopadu 2012

Termín odevzdání diplomové práce:

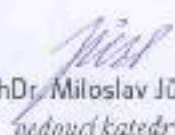
31. března 2014

V Brně dne 30. listopadu 2012


prof. PhDr. Pavel Mühlpachr, Ph.D.

vedoucí ústavu




doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.

vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ 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 § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou 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 jejího skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

JANA KNETIG

Jméno, příjmení studenta

Knetig J

Podpis

V Brně 25. 3. 2014

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 nevyžáděněm zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků komisí a výsledků obhajoby prostřednictvím datového kvalifikačního prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví ušití předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být uloženy pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí 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 výtisk, opisy nebo rozmnožiny.

(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, § 33 odst. 3:

(2) Do práva autorského také nepatří dílo nebo školní či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho přímého vztahu ke škole nebo školnímu 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 školní či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 33 odst. 3). Chtějí-li autor školního díla užívat svobodně bez věcného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybnějiho projevu jeho vůle u soudu. Ústanovení § 25 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li zjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s ujednáním s vysokou školou nebo školnímu či vzdělávacímu zařízení.

(3) Škola nebo školní či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělků jin dosazovací v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k užití výdělků dosazovací školou nebo školním či vzdělávacím zařízením a užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce formuluje a vyhodnocuje základní podmínky práce sociálního kurátora, a to včetně neoddělitelné spojitosti a významu komunikace s klientem, vyhodnocuje překážky, které mohou jejich vzájemnou komunikaci narušit. Dále vyhodnocuje důležitost oboustranného optimálního vztahu, který je velice důležitý pro vyřešení konkrétního problému klienta. Diplomová práce je rozdělena do dvou základních částí, a to částí teoretické a části praktické.

Klíčová slova:

bariery v komunikaci, důvěra klienta, efektivní komunikace, jednání v komunikaci, komunikační dovednost, komunikační gramotnost, komunikační kompetence, neverbální komunikace, verbální komunikace, asertivita, syndrom vyhoření, interpersonální komunikace

ABSTRACT

This thesis formulates and evaluates basic working conditions of a probation officer, including the inseparable link and means of communication with the client, assesses obstacles that can disrupt the communication between them. In addition, it evaluates the importance of an optimal mutual relationship that is very important for the solution of client's particular problem. The thesis is divided into two parts, a theoretical and a practical part.

Keywords:

Barrier in communication, confidence of client, effectivity of communications, actions in communication, communication skills, communication literacy, communication competence, non verbal communication, verbal communication, assertivity, burn-out syndrome, interpersonal communication

Děkuji Mgr. Františku Sýkorovi za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé diplomové práce.

Také chci poděkovat své rodině za morální podporu a pomoc, a zejména za trpělivost s mým značným časovým zaneprázdněním při realizaci diplomové práce, které si nesmírně vážím.

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

Bc. Jana Knetig

OBSAH

ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 VYMEZENÍ ČINNOSTI SOCIÁLNÍHO KURÁTORA.....	12
1.1 PŮSOBNOST SOCIÁLNÍHO KURÁTORA	12
1.2 VYMEZENÍ ČINNOSTI SOCIÁLNÍHO KURÁTORA V LEGISLATIVĚ	14
1.3 POSTAVENÍ SOCIÁLNÍHO KURÁTORA V ORGANIZAČNÍ STRUKTUŘE JEDNOTLIVÝCH ÚŘADŮ	14
1.4 KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY PRO VÝKON PROFESE SOCIÁLNÍHO KURÁTORA.....	16
1.5 KOMPETENCE SOCIÁLNÍCH KURÁTORŮ V OBLASTI PŘÍMÉ PRÁCE S KLIENTEM	18
1.6 MOŽNOSTI SPOLUPRÁCE SOCIÁLNÍHO KURÁTORA S DALŠÍMI SUBJEKTY	20
1.6.1 Spolupráce sociálního kurátora s koordinátorem služeb sociální prevence	20
1.6.2 Spolupráce sociálního kurátora s Vězeňskou službou ČR.....	20
1.6.3 Spolupráce sociálního kurátora s Probační a mediační službou (dále jen PMS).....	21
1.6.4 Spolupráce sociálního kurátora s orgány sociálně právní ochrany dětí a školskými zařízeními.....	23
1.6.5 Spolupráce sociálního kurátora se zdravotnickými zařízeními.....	23
1.6.6 Spolupráce sociálního kurátora s úřady práce.....	24
1.6.7 Spolupráce sociálního kurátora s místní samosprávou a s poskytovateli služeb	24
2 VYUŽITÍ TEORIÍ A METOD SOCIÁLNÍ PRÁCE V ČINNOSTI SOCIÁLNÍHO KURÁTORA.....	25
2.1 NAVÁZÁNÍ KONTAKTU S KLIENTEM A MAPOVÁNÍ SITUACE.....	25
2.2 ÚKOLOVĚ ORIENTOVANÝ PŘÍSTUP.....	26
2.2.1 Počáteční fáze úkolově orientovaného přístupu.....	26
2.2.2 Formulace cílů.....	27
2.2.3 Uzavírání dohody	27
2.2.4 Plánování úkolů.....	28
2.2.5 Fáze ukončení.....	29
2.2.6 Systemický přístup	29
2.2.7 Terénní sociální práce	29
2.2.8 Kontinuální sociální práce.....	30
2.2.9 Socioterapie.....	31
2.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE S CÍLOVOU SKUPINOU	32
2.4 LIMITY VYUŽITÍ METOD SOCIÁLNÍ PRÁCE	35
3 SPECIFIKA KOMUNIKACE SOCIÁLNÍHO KURÁTORA	39
3.1 POJEM KOMUNIKACE	39
3.2 SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE	40
3.3 SLOŽKY KOMUNIKACE	41
3.3.1 Verbální komunikace	41
3.3.2 Neverbální komunikace	44
3.3.2.1 Druhy neverbální komunikace.....	44
3.3.2.2 Neverbální komunikace v činnosti sociálního kurátora.....	48

3.3.2.3	Další způsoby neverbální komunikace	49
3.4	BARIÉRY V KOMUNIKACI.....	51
II PRAKTICKÁ ČÁST		52
4	CÍL VÝZKUMU	53
4.1	OBJEKT VÝZKUMU.....	53
4.2	POUŽITÁ METODOLOGIE	53
4.3	STANOVENÍ HYPOTÉZ	56
4.4	TESTOVÁNÍ HYPOTÉZ	57
5	PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	60
5.1	STRUKTURA OSLOVENÝCH RESPONDENTŮ	60
5.2	VNÍMÁNÍ VZÁJEMNÉ SPOLUPRÁCE SOCIÁLNÍHO KURÁTORA A KLIENTA.....	66
5.3	VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ.....	79
6	ZÁVĚRY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	87
ZÁVĚR		89
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....		91
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....		94
SEZNAM OBRÁZKŮ		95
SEZNAM TABULEK.....		96
SEZNAM PŘÍLOH.....		97

ÚVOD

Úvodem mohu konstatovat, že komunikace je velice významnou součástí nás všech a provází nás celým naším životem. Denně se dostáváme do situací, kdy musíme komunikovat a jednat s jinými lidmi nebo skupinami lidí, a to jak v soukromém životě, tak i v pracovním prostředí. Toto jsou hlavní důvody, proč bychom měli znát a dodržovat určité zásady komunikace. Právě pro svůj nezaměnitelný význam a jedinečnost se problematikou komunikace zabývá celá řada existujících věd, a to prakticky nebo i teoreticky. Například psychologie se soustředí na komunikaci individuů mezi sebou navzájem i se sebou samým, sociologie se zaměřuje spíše na komunikaci individua se společností, třeba i reprezentovanou jednotlivými individui, sémiotika se specifikuje na proces označování reality, bez něhož by byla komunikace nemožná, sociální antropologie zkoumá odlišnosti v komunikaci různých kultur, informatika se pokouší nalézt společnou řeč s umělými systémy apod.

Význam komunikace v případě pracovního vztahu sociálního kurátora a osoby - klienta, je také závislý zejména na vzájemné komunikaci. Komunikace je jedním ze základních nástrojů, kterým si sociální kurátor získává důvěru svého klienta. Získání vzájemné důvěry je podmíněno jejich oboustrannou komunikací a jedině na základech této komunikace a získaných informací je možná adekvátní pomoc konkrétnímu klientovi, při řešení konkrétního problému. V rámci profesionálního vztahu je komunikace a vzájemná interakce jedním z nedůležitějších faktorů. Aby se klient kurátorovi svěřil, otevřel se a pojmenoval svůj problém, je potřeba vybudovat atmosféru jistoty a vzájemné důvěry. Nesmíme zapomínat ani na důležitost vlastní osobnosti sociálního kurátora, neboť ten má především hlavní podíl na vybudování této pozitivní pracovní atmosféry. Sociální kurátor by měl znát i sebe, dokázat se vidět z jiného úhlu pohledu, být schopen určité sebereflexe a posuzovat problematiku s nadhledem a v širších souvislostech daného problému. Měl by se zamýšlet nad různorodostí lidských povah, jejich jedinečností, vlivu prostředí, které nezaměnitelně formovaly osobnost a v souvislosti s těmito aspekty by měl zkoumat jejich mluvené projevy, vyhodnocovat je a plánovat další postupy - přístupy. Měl by umět odhalit a posoudit, a to jak u sebe tak i u druhých jejich individuální projevy v myšlení, případně i v chování (odhalit stereotypní naučené vzorce chování), a to především pro lidského jedince typickými projevy známé předsudky, „nálepky“ a „škatulkování“, nebo naopak přílišné soucítění k určitým životním situacím nebo určitým skupinám lidí a problémům, které sám klient prožil nebo právě prožívá. Být připraven „unést“ nezdary, překonávat překážky a legisla-

tivní nedostatky. Dokázat plánovat svoje kroky tak, aby malými krůčky bylo dosaženo splnění stanovených cílů.

Cílem této diplomové práce bude vyhodnocení a formulace základních podmínek práce sociálního kurátora, včetně vzájemné spojitosti a neoddělitelnosti komunikace s klientem, vyhodnocení překážek, které mohou jejich vzájemnou komunikaci narušit a vymezení důležitosti oboustranného optimálního vztahu, který je důležitý pro vyřešení konkrétního problému. Diplomová práce bude rozdělena na dvě základní části, a to část teoretickou a část praktickou.

V teoretické části se pokusím stručně formulovat osobnosti sociálního kurátora, a to z hlediska vývoje sociální práce jako samostatné profese a její provázanost na vývoj společnosti, rizika, která jsou spojena s prací sociálních kurátorů a legislativní rámec, který se dotýká práce sociálního kurátora. Dále se pokusím formulovat základní rozdělení osobnosti potencionálních klientů a vztahy mezi sociálním kurátorem a klientem, který je ovlivněn celou řadou faktorů a je na něm závislý konečný výsledek – úspěch nebo neúspěch – samotné spolupráce, jakožto i vyhodnocení významu komunikace jako takové.

V rámci praktické části diplomové práce, bude provedeno dotazníkové šetření, které bude směřováno na specifickou sociální skupinu klientů, kteří jsou před výkonem trestu, ve výkonu trestu a po výkonu trestu.

Cílem dotazníkového šetření bude zjistit reakci na práci sociálního kurátora, a to zejména na způsob komunikace, vedení rozhovorů, úspěšnost pomoci a celkovou spokojenost dotázaných respondentů. Zjištěné výsledky dotazníkového šetření budou konfrontovány se stanovenými hypotézami. Dále byla celkově vyhodnocena spokojenost oslovené skupiny a to zejména s ohledem na případné zjištěné nedostatky v rámci komunikačního procesu sociálního kurátora a jednotlivých klientů, včetně vyhodnocení postojů k důležitosti této „sociální služby“.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ČINNOSTI SOCIÁLNÍHO KURÁTORA

V obecném slova smyslu lze říci, že sociální kurátor je specializovaný pracovník, který se zaměřuje na práci se zletilými, sociálně rizikovými jedinci a skupinami obyvatel ohroženými sociálním vyloučením. Sociální kurátoři vykonávají pro cílovou skupinu osob ohrožených sociálním vyloučením soubor činností zajišťující pomoc a podporu těmto osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevenci sociálního vyloučení. Různorodé organizační zařazení vytváří mnohočetné podmínky pro výkon této funkce.

Důležité jsou i místní a možno říci i historické okolnosti, za kterých se jednotlivá pracoviště utvářela a odborně rostla. Podmínky pro činnost každého pracoviště kurátorů jsou tím i různě odlišné.

1.1 Působnost sociálního kurátora

Sociální kurátoři působí na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností. Kromě přímé práce s osobami ohroženými sociálním vyloučením, zajišťují koordinační činnosti v oblasti sociálních služeb určených pro skupiny, které jsou vymezeny jednak v ust. § 92 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kdy se jedná o osoby ohrožené sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu odnětí svobody a osoby, jejichž způsob života může vést ke konfliktům se společností. Rovněž je vymezena v ust. § 2 odst. 6 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci

v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, kde jsou vyjmenovány konkrétní skupiny osob. Jedná se o tyto osoby:

- propuštěné z výkonu vazby nebo výkonu trestu odnětí svobody, nebo
- po ukončení léčby chorobných závislostí propuštěny ze zdravotnického zařízení, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobné závislosti, nebo
- propuštěny ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo pěstounské péče po dosažení zletilosti, resp. v 19 letech, nebo
- nemají uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že jsou to osoby bez přístřeší, nebo
- osoby, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby.

Základem sociální práce sociálního kurátora je poskytování určitého základního a odborného sociálního poradenství. Dále se jeho činnost, v oblasti přímé práce s klientem, zaměřuje zejména na vyhledávání a kontaktování osob sociálně vyloučených a ohrožených soci-

álním vyloučením v jejich přirozeném prostředí jako je např. byt, ubytovna, ale i ulice, les, chatové oblasti, sklepy, nádraží, squaty, mosty, terapeutická komunity či nemocnice.

Sociální kurátor dále poskytuje sociální intervenci – pomoc klientům, kteří se ocitli v mimořádně obtížné situaci, která směřuje k jejímu překonání ve formě prevence a pomoci při začleňování do společnosti a to opět v podobě poradenství, terénní sociální práce nebo pomoci při zajištění podmínek pro přežití.

Neméně důležitou pomocí je zprostředkování služby sociální prevence (terénní, ambulantní, pobytové služby) a vykonávání terénní sociální práce, která zahrnuje vše, co se děje mimo úřad, včetně již zmíněného vyhledávání osob v jejich přirozeném prostředí.

Přímá sociální práce spočívá i v pomoci klientům při vyřizování osobních záležitostí a jejich doprovázení do různých institucí, ať už se jedná o úřad práce, ČSSZ k vyřízení invalidního nebo starobního důchodu, k vyřízení občanského průkazu, na zdravotní pojišťovnu k vyřízení průkazu pojištěnce, k lékařům, na azylové či komerční ubytovny, apod. Sociální kurátor vykonává také kontinuální sociální práci, kdy s klienty spolupracuje ve všech fázích trestního řízení, spolupracuje s rodinami klientů, se státními a nestátními institucemi při řešení problémových situací.

Sociální kurátor nepomáhá pouze těmto osobám, ale potažmo celé společnosti. Je pravdou, že úspěchy sociální práce s touto specifickou sociální skupinou, nejsou příliš viditelné. Pokud k nějaké pozitivní změně dojde, zpravidla nemívá dlouhého trvání a spíše se jedná o dílčí úspěchy či změny. I přesto je sociální kurátor důležitým článkem kontinuální a postpenitenciární sociální pomoci. Prevence je stále účinnější a levnější než následné odstraňování škod a to nejen na majetku, ale i na zdraví či na životech.

Sociální kurátor svým působením na klienty a nabízenou pomocí snižuje rizika recidivy páchaní trestné činnosti, snižuje rizika infekčních onemocnění u drogově závislých osob nebo u osob živících se prostitucí, ale napomáhá i snižování rizika přenosu těchto nemocí na ostatní populaci. Touto svojí činností chrání nejen občanskou společnost, ale i výdaje státu, resp. daňových poplatníků, za léčby či za pobyty ve výkonu trestu.

Příkladem dobré praxe může být jakákoli pomoc klientovi, která mu pomůže zapojit se do „normálního, běžného“ života. Ať už se jedná o pomoc při zprostředkování bydlení, zaměstnání či jen poskytnutí rad a předání informací, jak kterou životní situaci řešit. Sociální kurátor je zde pouze jako prostředník a rádce, úspěch a vyřešení problému je totiž vždy zásluhou klienta samotného.

1.2 Vymezení činnosti sociálního kurátora v legislativě

Činnost sociálního kurátora je vymezena legislativními prvky, kde jsou stanoveny potřebné kvalifikační předpoklady, které musí splňovat pro výkon své agendy, postavení v rámci daného úřadu, jakož i metody sociální práce a celkový rámec daných kompetencí, včetně možností spolupráce s ostatními subjekty.

Právní předpisy, které vymezují práci sociálního kurátora, jsou zejména:

- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách);
- zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o životním a existenčním minimu);
- zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o pomoci v hmotné nouzi).

1.3 Postavení sociálního kurátora v organizační struktuře jednotlivých úřadů

Mohu konstatovat, že již od samého vzniku pozice sociálního kurátora docházelo k jeho zařazení do odlišných typů organizačních struktur v rámci specializovaných pracovišť i konkrétních oddělení sociálních odborů. Sociální kurátoři vykonávají svoji činnost na magistrátních úřadech (např. Brno, Kladno, Ostrava), úřadech městských částí (např. Praha) a městských úřadech (např., Žďár nad Sázavou, Kroměříž). Na jednotlivých sociálních odborech mohou být sociální kurátoři zařazeni do oddělení sociální prevence, oddělení sociálně-právní ochrany dítěte, oddělení dávek hmotné nouze, oddělení péče o seniory a zdravotně postižené a dalších oddělení (názvy jednotlivých oddělení se na konkrétních úřadech mohou lišit).

Výše popsaná různorodost způsobuje rozdílné přístupy jak ze strany nadřízených, tak i ze strany kolegů (sociálních pracovníků vykonávajících v přenesené působnosti statní správu) a do určité míry i samotných sociálních kurátorů. Například přímí nadřízení sociálního kurátora, který vykonává svoji činnost na Magistrátu města Brna na specializovaném pracovišti, plní úkoly vztahující se pouze k této agendě. Naproti tomu vedoucí oddělení sociální prevence, které vede kromě sociálních kurátorů i kurátory pro mládež a jiné sociální

pracovníky sociálního odboru, dělí svoji pozornost a stanovení priorit při plnění úkolů s ohledem na různorodé složení oddělení.

Dalším nepříliš žádoucím specifikem práce sociálního kurátora je kumulace s jinými agendami. Na specializovaných pracovištích nebo ve velkých obcích s rozšířenou působností většinou sociální kurátor vykonává pouze svoji agendu. V menších obcích, kde sociální kurátor působí, dochází k různým druhům kumulaci agend. V případě, že úřady z praktických důvodů funkci sociálního kurátora kumulují s dalšími pozicemi, např. z důvodu nízkého počtu klientů za daný rok, je žádoucí, aby byly k agendě sociálního kurátora přiřazeny takové funkce, které ve svém výkonu nemají přímou práci s klientem, například manažer prevence kriminality obce. Pokud má sociální kurátor kumulovanou funkci třeba s kurátorem pro mládež, může v některých případech docházet ke kontraproduktivnímu rozvojení rolí, které způsobuje odlišné postavení vůči jednotlivým cílovým skupinám (jiný postoj zastává odborník k dětem a jiný např. k otci rodiny).

Další činnosti, které můžeme zařadit zejména do koordinačních aktivit sociálního kurátora, mají pro jeho agendu pozitivní přínos. Jedná se např. o členství v řídicí nebo pracovní skupině plánování rozvoje sociálních služeb. Zde je zajištěno, že sociální kurátor se bude účastnit přímo komunitního plánování obce a v samotném plánu budou zohledněny i potřeby cílových skupin jeho agendy. Někteří sociální kurátoři mohou být členy pracovních skupin komunitního plánování sociálních služeb, prevence kriminality, sociálních, zdravotních a jiných komisí, které jsou poradními orgány rady nebo zastupitelstva daného úřadu.

Podle funkčního zařazení sociálního kurátora v rámci organizační struktury, druhu svěřené agendy a rozsahu jejího působení je sociální kurátor vnímán i dalšími pracovníky úřadu a zástupci samosprávy. Postavení sociálního kurátora v jednotlivých obcích v rámci celé ČR se tak diametrálně odlišuje. V řadě případů jsou sociální kurátoři pověřeni i úkoly jako např. vypracováním analýz sociálně patologických jevů, koncepcí fungování sociálních služeb dané lokality či regionu, poskytováním odborných stanovisek pro media a laickou veřejnost. Postavení sociálního kurátora závisí na mnoha faktorech, a to jak objektivních (organizační zařazení nebo množství kumulací funkcí, jak již bylo uvedeno výše), tak subjektivních (schopnosti a individuální dovednosti sociálního kurátora, včetně umění prezentace vlastní práce).

1.4 Kvalifikační předpoklady pro výkon profese sociálního kurátora

Kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního kurátora jsou odvozené od předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka stanovených § 110 zákona o sociálních službách, kde odst. 1) vymezuje, že předpokladem k tomuto výkonu je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost¹.

Pokud jde o platové zařazení, nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě, řadí práci sociálního kurátora do 9. platové třídy.

Na sociálního kurátora jsou kladeny vysoké psychické požadavky, a to především v oblasti emocionální stability (vlastnosti jako trpělivost, sebekontrola), ale i v oblasti empatie a zvýšené vnímavosti vůči různým životním situacím i různým sociálním prostředím. Mohu říci, že velmi potřebná je také schopnost kreativity, originality a celkového pracovního nasazení. Práce sociálního kurátora se dynamicky rozvíjí. Na počátku 90. let 20. století tvořily převážnou část klientely sociálního kurátora osoby, proti kterým bylo, nebo právě probíhali trestní řízení. V současné době je okruh osob a s nimi související spektrum problematik značně rozšířen (narůst osob bez přístřeší, osoby ohrožené soc. vyloučením, osoby závislé na psychotropních látkách a výherních automatech, oběti a pachatele domácího násilí, osoby zatížené exekucemi atd.). S tím nutně souvisí zvýšené požadavky na profesní a odbornou úroveň, a proto je důležité další průběžné vzdělávání sociálního kurátora.

Sociální kurátor si doplňuje vědomosti především v oblastech:

- sociální práce, sociální politiky, práva, ekonomiky,
- společensko-vědního základu (ze sociologie, sociální pedagogiky, psychologie, sociální patologie, filozofie, sociální a kulturní antropologie atd.),
- v oblasti biomedicínské (biologie člověka, somatologie, psychiatrie),
- speciálních poznatků (pedagogika volného času, teorie sociální komunikace, adiktologie apod.).

Rovněž si rozšiřuje praktické dovednosti například z oblasti:

- metod a technik sociální práce,

¹ odst. 4) § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

- sociální komunikace,
- asertivních dovedností,
- komunikačních dovedností při práci s agresivním nebo psychiatrickým klientem,
- psychosociálních výcviků zaměřených na rozvoj a podporu dovednosti práce s klientem,
- vytvoření a realizování sociálních projektů pro cílovou skupinu klientů,
- vedení dokumentace,
- práce s internetem,
- umění vyjednávat se společenským prostředím za práva klientů atd.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ukládá sociálním pracovníkům povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci. Účast na dalším vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace. Formy dalšího vzdělávání jsou podle tohoto zákona:

- a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- b) účast v akreditovaných kurzech,
- c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,
- d) účast na školicích akcích².

V rámci velké náročnosti práce sociálního kurátora, je zcela pochopitelná potřeba v systému celoživotního profesního vzdělávání pracovníků v sociálních službách, které pracovníkům poskytnou určitou garanci kvality profesních školení a usnadní systémové plánování vzdělávání zaměstnanců v organizacích. Je zde předpoklad, že systém celoživotního vzdělávání pomůže pracovníkům prohlubovat všeobecně odborné znalosti a dovednosti a také získat příslušnou specializaci.

² Písmeno d) lze rozšířit o § 110 odst. 4 zák. č. 108/2006 Sb., kdy se odbornou způsobilostí k výkonu soc. pracovníka (v našem případě i sociálního kurátora) rozumí 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 sociálněprávním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.

1.5 Kompetence sociálních kurátorů v oblasti přímé práce s klientem

Jak již bylo zmíněno výše, sociální kurátor při přímé práci s klientem působí v oblasti přenesené působnosti, tj. v oblasti výkonu státní správy, která je zajišťována obecními úřady obcí s rozšířenou působností, z čehož vyplývají povinnosti uvedené v legislativní části.

Oblast kontinuální sociální práce:

mohu říci, že kontinuální sociální práce s klientem umožňuje především řešit problémy obviněných a odsouzených v co největším předstihu před jejich propuštěním z výkonu trestu odnětí svobody nebo výkonu vazby, a tím minimalizovat následky jejich nepříznivé situace. Předpokladem je vždy *oboustranná vstřícná komunikace*, kdy ve spolupráci s klientem sestavuje sociální kurátor plán postupů, který vede k celkovému řešení klientovy situace, a to včetně průběžného vyhodnocování jednotlivých dosažených cílů spolu s klientem (ale i nedosažených cílů). V případě, že se klientovi nedaří naplňovat stanovené dohodnuté cíle, oba dva společně musí rozebrat příčiny konkrétního neúspěchu a následně zpracovat další plán postupu. Kontinuální působení musí směřovat také k tomu, aby klient danou situaci akceptoval (získání konsenzu) a vycházel z ní při budování svých reálných životních perspektiv. Tento postup by měl efektivně působit zejména proti vzniku takzvané „*krize prvního dne*“ a tedy minimalizovat riziko recidivy těsně po propuštění klienta. (Metodický materiál MPSV ČR: Informace o kontinuální sociální práci s pachateli trestné činnosti, 1995.)

Oblast zajištění a zprostředkování citlivých údajů:

citlivé údaje získává sociální kurátor zejména prostřednictvím tzv. „*hlášenek*“ (blíže v kapitole Spolupráce sociálního kurátora s Vězeňskou službou ČR). Tyto „*hlášenky*“ – tj. „*Hlášení změn a Oznámení o nadcházejícím propuštění osoby z výkonu trestu odnětí svobody*“, zasílá Vězeňská služba ČR k rukám sociálního kurátora³ listovním stykem, ten je povinen s nimi nakládat takovým způsobem, aby byla zajištěna ochrana osobních údajů a současně kontinuita práce s osobami ve výkonu trestu odnětí svobody nebo z výkonu trestu propuštěnými. Hlášenky musí být součástí spisu a elektronického systému a sociální

³ Podle nařízení GŘ VS ČR č. 40/2000 k rukám sociálního kurátora, na základě vyhlášky 377/2004 Sb., § 2 odst. 1 nahrazeno slovy „koordinátor péče o občany společensky nepřizpůsobené obecních úřadů obcí s rozšířenou působností“.

kurátor vede jejich evidenci a souhrnně je zpracovává i ve statistických evidencích. Oblast rozhodování o přiznání a výši mimořádné okamžité pomoci z důvodu ohrožení osoby sociálním vyloučením: podle § 38 odst. 2 zákona č. 111/2006 Sb., vzniká nárok na mimořádnou okamžitou pomoc dnem nabytí právní moci rozhodnutí příslušného orgánu pomoci v hmotné nouzi⁴. Aby bylo možné těmto požadavkům vyhovět, doporučuje se následující postup: osobě, žádající o mimořádnou okamžitou pomoc, se rozhodnutí vyhlásí pouze ústně a osoba se vzdá nároku na doručení písemného vyhotovení rozhodnutí – oznámení (§ 72 správního řádu) a zároveň se vzdá práva na podání námítky - odvolání (§ 81 odst. 2 správního řádu). Tím je rozhodnutí pravomocné a mimořádná okamžitá pomoc může být bezodkladně vyplacena. O nutnosti tohoto postupu musí být osoba, žádající o mimořádnou okamžitou pomoc, předem informována (Metodický pokyn č. 2/2006).

Oblast zpracování programu individuálního motivačního postupu⁵:

Uvedený program se podle potřeby sestavuje s dostatečným časovým předstihem, pokud je u osob uvedených v § 2 odst. 6 zákona o pomoci v hmotné nouzi předem známo datum, kdy ukončí pobyt v zařízeních uvedených v § 2 odst. 6 písm. a), b), a c) výše uvedeného zákona.

Skutečnosti rozhodné pro sestavení programu se zjišťují již v době pobytu těchto osob v zařízeních, zejména osobním jednáním s nimi, písemným kontaktem, nebo jednáním s odpovědnými pracovníky zařízení. U ostatních osob je program sestaven bezprostředně poté, kdy jsou orgánu pomoci v hmotné nouzi známy rozhodné skutečnosti pro přiznání dávky mimořádné okamžité pomoci. Rámcový obsah tohoto programu obsahuje rovněž vyhláška MPSV č. 504/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. Program individuálního motivačního postupu je součástí aplikačního pro-

⁴ Z ustanovení § 61 odst. 1 písm. a) zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi vyplývá, že pověřený obecní úřad rozhoduje o přiznání příspěvku na živobytí, mimořádné okamžité pomoci a doplatku na bydlení a o jejich výši a provádí jejich výplatu. Tato působnost se však netýká „osob ohrožených sociálním vyloučením“, neboť v ustanovení § 62 jsou speciální kompetence vůči této skupině svěřeny obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností. Obecní úřad rozhoduje:

a) o přiznání a výši mimořádné okamžité pomoci osobám v hmotné nouzi uvedeným v § 2 odst. 6 a provádí její výplatu,

b) poskytuje osobám v hmotné nouzi uvedeným v § 2 odst. 6 informace potřebné k překonání jejich okamžité nepříznivé životní situace,

c) vypracovává program individuálního motivačního postupu k dosažení cílů, které jsou při řešení aktuální situace osoby v hmotné nouzi uvedené v § 2 odst. 6 určeny k odvrácení jejího sociálního vyloučení (§ 20) (viz. Příloha č. 3 program individuálního motivačního postupu).

⁵ Viz. § 20 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

gramu OK nouze. Jeden tištěný výstup obdrží žadatel o pomoc. Program může být upravován a doplňován. Program je osoba povinna podepsat. Rovněž je osoba seznámena s obsahem programu a současně je poučena o jeho smyslu a o přínosu pro jeho konkrétní situaci. Sestavení programu se nevyžaduje u osob, které jsou prokazatelně dostatečně motivovány na řešení své obtížné sociální situace a prokazují odpovídající orientaci v krocích vedoucích k jejímu zmírnění nebo odstranění. Tato skutečnost se poznamená do spisu.

1.6 Možnosti spolupráce sociálního kurátora s dalšími subjekty

V souvislosti s činnostmi, které sociální kurátor v rámci svých zákonných kompetencí provádí, je potřebná a žádoucí spolupráce s mnoha jinými subjekty. Rozsah spolupráce je upraven v příslušných právních normách, které budou zmíněny při konkrétním zpracování.

1.6.1 Spolupráce sociálního kurátora s koordinátorem služeb sociální prevence

V případech, kdy je v obci zřízena samostatná funkce koordinátora služeb sociální prevence, přechází na něj realizace veškerých koordinačních činností a koordinátor vytváří sociálnímu kurátorovi podmínky, za kterých realizuje přímou práci s klientem. Cílem spolupráce je zabezpečit cílové skupině přístup k celému spektru sociálních služeb a zefektivnit spolupráci v této oblasti⁶.

Samozřejmou součástí kompetence sociálního kurátora je spolupráce v oblasti plánování sociálních služeb, zejména aktivní účastí v pracovní skupině osoby ohrožené sociálním vyloučením. Zde nejlépe využije své poznatky a zkušenosti s existencí a fungováním sociálních služeb pro svou cílovou skupinu a má možnost přímo ovlivnit dostupnost adekvátních sociálních služeb.

1.6.2 Spolupráce sociálního kurátora s Vězeňskou službou ČR

Vězeňská služba zajišťuje zejména výkon vazby a výkon trestu odnětí svobody v rozsahu stanoveném zákonem č. 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční strážní České republiky

⁶ Například zajištění spolupráce mezi zařízením nestátní neziskové organizace (př.: Charitní dům pro lidi bez domova, který poskytuje nocleh, ubytování a další služby osobám ohroženým sociálním vyloučením, kontaktní centra aj.) se sociálními kurátory.

ve znění pozdějších předpisů, ochranu pořádku a bezpečnosti při výkonu soudnictví a správě soudů a při činnosti státních zastupitelství a Ministerstva spravedlnosti ČR. Je organizační složkou státu a hospodaří s majetkem státu, který potřebuje k plnění svých úkolů.

Obec umožňuje sociálnímu kurátorovi výkon kontinuální sociální práce s pachateli trestné činnosti, tj. zejména umožnění návštěv klientů ve věznicích a vazebních věznicích, a to během vazby, během výkonu trestu odnětí svobody a před propuštěním z výkonu trestu. Tento způsob sociální práce je zaměřen na předcházení vzniku sekundárních problémů spojených s uvězněním a zejména další trestnou činností.

Cílem spolupráce sociálního kurátora s VS ČR je především zabezpečení podmínek pro kontinuální práci s pachateli trestné činnosti. Tohoto cíle je dosahováno prostřednictvím aktivní práce s klienty ve výkonu trestu odnětí svobody, jako jsou vzdělávací skupiny v rámci sociálně právního poradenství pro odsouzené, individuální pohovory s odsouzenými, součinností a zprostředkováním informací sociálním pracovníkům věznic a vazebních věznic (dále jen věznic) o sociálním prostředí klientů ve výkonu trestu odnětí svobody a o aktuální nabídce poskytovaných služeb v regionu.

Vězeňská služba ČR zajišťuje včasné oznámení o začátku a konci výkonu trestu a o případných změnách, které se klientů ve výkonu trestu odnětí svobody týkají prostřednictvím tzv. hlášenek.

1.6.3 Spolupráce sociálního kurátora s Probační a mediační službou (dále jen PMS)

Spolupráce s PMS je orientována jak na odsouzené ve výkonu trestu odnětí svobody (zejména příprava na podmíněné propuštění s dohledem – parole), tak na odsouzené na svobodě (podmíněné odsouzení s dohledem – probace, včetně resocializačních programů).

Práce úředníka a asistenta PMS je upravena zejm. zákonem č. 257/2000 Sb. o Probační a mediační službě, který definuje dva klíčové pojmy pro práci PMS – probaci a mediaci.

Probaci lze vymezit jako organizování a vykonávání dohledu nad obviněným, obžalovaným nebo odsouzeným (dále jen obviněný), kontrolu výkonu trestů nespojených s odnětím svobody, včetně uložených povinností a omezení, sledování chování odsouzeného ve zkušební době podmíněného propuštění z výkonu trestu odnětí svobody, dále individuální pomoc obviněnému a působení na něj, aby vedl řádný život, vyhověl soudem nebo státním zástupcem uloženým podmínkám, a tím došlo k obnově narušených právních a

společenských vztahů. Cílem probace je tak zamezení rizika recidivy a dosažení vedení řádného života.

Mediací se pro účely zákona o PMS rozumí mimosoudní zprostředkování za účelem řešení sporu mezi obviněným a poškozeným a činnost směřující k urovnání konfliktního stavu vykonávaná v souvislosti s trestním řízením. Mediaci lze provádět jen s výslovným souhlasem obviněného a poškozeného.

Náplní práce úředníků a asistentů PMS je příprava podkladů pro možnost uplatnění alternativních způsobů řešení trestné činnosti, provádění mediací mezi pachatelem a poškozeným a vykonávání dohledu, tj. účinné kontroly výkonu alternativních trestů.

Klienti – obvinění, spolupracují s PMS buď dobrovolně (především v rámci tzv. fáze před rozhodnutím státního zástupce nebo soudu např. v rámci mediace mezi obětí a pachatelem, či dalších činností směřujících k urovnání konfliktního stavu) nebo je jim kontakt s PMS uložen jako povinnost na základě rozhodnutí státního zástupce/soudce (např. při nahrazení vazby dohledem, při dohledu v rámci podmíněného odsouzení nebo podmíněného propuštění).

Úředníci a asistenti PMS v rámci svých pracovních činností spolupracují také s klienty – poškozenými, kterým zprostředkovávají potřebné informace vztahující se k trestnímu řízení, nabízí jim možnost mediace, zprostředkovávají jim kontakty na potřebné sociální a další služby.

V rámci zajištění efektivní případové práce spolupracují úředníci a asistenti PMS s dalšími subjekty (státními i nestátními), např. se sociálními pracovníky, psychology, poskytovateli sociálních a jiných služeb, poskytovateli probačních programů, se vzdělávacími zařízeními apod.

Pokud sociálního kurátora kontaktuje klient, kterému byl soudně nařízen dohled PMS, sociální kurátor by měl této osobě zprostředkovat kontakt na místně příslušného úředníka PMS. Ve fázi před podmíněným propuštěním z výkonu trestu odnětí svobody je sociální kurátor v kontaktu se střediskem PMS v rámci vzájemně užitečné spolupráce při přípravě stanoviska PMS k žádosti o podmíněné propuštění, a to s ohledem na společnou cílovou skupinu klientů.

PMS primárně neposkytuje věcnou ani finanční pomoc, nezařizuje záležitosti spojené s ubytováním, zaměstnáním a materiálním zabezpečením, ale v případě potřeby zprostřed-

kovává klientovi kompetentní pomoc a služby. Dospělí klienti PMS docházejí na pravidelné povinné konzultace do středisek PMS, úředníci a asistenti PMS ale mají rovněž kompetenci navštěvovat klienta i v místě jeho bydliště, resp. PMS je oprávněna v rámci výkonu dohledu klienta navštívit v místě jeho bydliště⁷.

1.6.4 Spolupráce sociálního kurátora s orgány sociálně právní ochrany dětí a školskými zařízeními

Sociální kurátor úzce spolupracuje v případě mladých dospělých klientů, kterým končí ústavní nebo ochranná výchova z důvodu dosažení zletilosti:

- a) s orgány sociálně právní ochrany dětí (OSPOD),
- b) se školským zařízením, v němž je dítě umístěno.

S oběma partnery se dohodne na řešení úkolů, které je nutno řešit před propuštěním a po propuštění. Za optimální se považuje návštěva klienta sociálním kurátorem v zařízení cca 3 – 6 měsíců před propuštěním (podle závažnosti jeho problémů). Pomoc sociálního kurátora slouží k začlenění mladého člověka do běžné společnosti; přirozeným partnerem je např. Dům na půl cesty.

1.6.5 Spolupráce sociálního kurátora se zdravotnickými zařízeními

Někteří klienti sociálního kurátora nejsou v evidenci praktických lékařů a nemají zajištěnu preventivní zdravotní péče. Je jim poskytována zdravotní péče pouze v akutních případech. Dle čl. 31 Listiny základních práv a svobod má však každý právo na ochranu zdraví. Občané mají na základě veřejného pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči a na zdravotní pomůcky za podmínek, které stanoví zákon.

Sociální kurátor by měl proto sledovat, zda mají jeho klienti např. přístup ke zdravotní péči. Jedná-li se o osoby dle § 7 zákona č. 48/1997, o veřejném zdravotním pojištění (důchodci, nezaměstnaní), jsou státními pojištěnci a mají práva na zdravotní péči v rozsahu § 11 zákona.

⁷ Mladistvé a děti do 15 let je PMS povinna pravidelně navštěvovat i v jejich domácím prostředí a ve škole.

Sociální kurátor v rámci programu individuálního motivačního postupu by měl také pomáhat klientovi v přístupu ke zdravotní péči dle § 11 odst. 1 písm. b) zákona č. 48/1997 Sb. a spolupracovat se zdravotní pojišťovnou či registrujícím krajským úřadem.

1.6.6 Spolupráce sociálního kurátora s úřady práce

Cílem této spolupráce je přispět ke zvýšení zaměstnanosti osob se ztíženým postavením na trhu práce, mezi něž klienti sociálního kurátora bezesporu patří. Tato aktivita by mohla být realizována v rámci poradního sboru úřadu práce dle § 7 odst. 4 zákona č. 435/2004 Sb., který by měl plnit mj. i úkoly dle § 8 odst. 1 písm. c) zákona. Sociální kurátor si vyměňuje informace převážně o klientech, kteří z nejrůznějších důvodů mají problém s komunikací s touto institucí, podniká takové kroky, kterými preventivně předchází konfliktním situacím nebo sankčnímu vyřazení z evidence úřadu práce. V některých případech po domluvě s úřadem práce a souhlasem klienta se účastní jednotlivých sezení.

1.6.7 Spolupráce sociálního kurátora s místní samosprávou a s poskytovateli služeb

V rámci spolupráce s místní samosprávou se sociální kurátor pověřený výkonem koordinační činnosti účastní relevantních jednání jednotlivých odborů (např. bytový odbor) či rady města, kde poskytuje informace o potřebách v lokalitě, vysvětluje a obhajuje potřeby a zájmy cílové skupiny a poukazuje na možnosti jejich saturace v rámci grantové politiky města a dalších zdrojů.

Konkrétním příkladem realizace této spolupráce je sociální práce se skupinou neplatičů nájemného na základě Komentáře MPSV ČR č. 5/2000⁸.

Cílem spolupráce sociálního kurátora pověřeného výkonem koordinační činnosti s poskytovateli sociálních a jiných služeb v regionu je vytváření sítí zařízení, které by odpovídaly potřebám jednotlivých klientů.

⁸ Komentář č. 5/2000: Metodický postup při sociální práci se skupinou neplatičů nájemného a úhrady za plnění poskytovaná v souvislosti s užíváním bytu.

2 VYUŽITÍ TEORIÍ A METOD SOCIÁLNÍ PRÁCE V ČINNOSTI SOCIÁLNÍHO KURÁTORA

V souvislosti s přímou prací s jednotlivými klienty mohou sociální kurátoři vybírat z mnoha teorií a metod sociální práce. Kritériem volby je adekvátnost stanovené metody k individuální povaze klientova problému a celé jeho životní situaci, ale také k pracovním podmínkám a osobnosti samotného sociálního kurátora.

Při volbě metod a postupů musí sociální kurátor vycházet ze soudobé sociální práce, která klade důraz na pomoc s využitím a mobilizací zdrojů a silných stránek nejen klienta, ale i jeho prostředí. Jedna se především o systémovou teorii a ekologickou perspektivu, která využívá poznatky z ekologie a používá je jako metaforu pro oblast sociální práce.

Sociální kurátor si musí také zvolit, na jaké úrovni bude s klientem pracovat. Vedle individuální práce je možné využít práci s rodinou, skupinou či komunitou. Při aplikaci každé z vybraných metod se vychází z různých představ o klientovi, faktorech ovlivňujících vznik a rozvoj jeho problémů, o roli sociálního kurátora, o cílech a strategiích spolupráce s klientem.

2.1 Navázání kontaktu s klientem a mapování situace

Ve většině případů přichází klient za sociálním kurátorem sám nebo ho sociální kurátor aktivně vyhledal. Je třeba od počátku rozlišovat, zda iniciátorem kontaktu je klient, sociální kurátor nebo někdo jiný (je to velice důležitý faktor, který ovlivňuje další postup). Pokud klient kontakt odmítá nebo necítí jeho potřebu, musí sociální kurátor reagovat na to, zda se jedná o zakázku klienta, nebo o zakázku jiné instituce a přizpůsobit tomu svůj další postup. Obecně lze konstatovat, že sociální kurátoři pracují s lidmi, jejichž způsob života může vest ke konfliktu se společnostmi, a není to tedy jen problém (či zakázka) klienta, se kterou pracují, ale také zakázka společnosti. Při práci s klienty, kteří nemají potřebu pomoc vyhledat, nebo si pomoc nepřejí, se sociální kurátor může pokusit vyjednávat o řešení takových problémů, které jsou pro klienty důležité. Je na klientovi, zda nabízenou pomoc využije nebo ne. Klient by se neměl poučovat ani by se mu neměl vytýkat jeho životní styl, neboť tímto postupem by mohla být narušena vzájemná rovnováha důvěry a pochopení a mohlo by dojít k „nepřátelské“ reakci a negaci veškerých snah o realizaci pomocných kroků. Je nezbytné klientovi neustále vysvětlovat možné důsledky jeho jednání a nabízet mu alternativní možnosti. Důležité je stále myslet na to, že pokud klient odmítá pomoc sociál-

ního kurátora, tak to ještě neznamená, že ji v budoucnu nevyužije nebo o ní nebude informovat další klienty. Proto je důležité pokusit se klientovi co nejsrozumitelněji vysvětlit, jakou pomoc a za jakých podmínek mu může sociální kurátor poskytnout.

Při navazování vztahu s klientem a mapování jeho problému je třeba brát v úvahu, že klienti mohou mít nepříjemné předchozí zkušenosti, předsudky a mohou být k sociálnímu kurátorovi nedůvěřiví. Sociální kurátor by měl překonávat klientovy pochybnosti, snažit se získat důvěru a dosáhnout vzájemně otevřenosti. Měl by být připraven na to, že klient může ve své náročné životní situaci ztrácet naději a může postrádat jakoukoliv motivaci k realizaci jakýchkoli změn. Klienta je třeba od počátku neustále podněcovat a nenechat se odradit případným dílčím neúspěchem.

2.2 Úkolově orientovaný přístup⁹

Tato forma přístupu, klade důraz na jedinečnost každého klienta a autonomii jeho rozhodování. Od počátku je nutná silná orientace na řešení vlastního problému a na současnou situaci s výhledem na budoucnost (sociální kurátor nehledá minule příčiny problému, ale zabývá se současnou situací klienta).

2.2.1 Počáteční fáze úkolově orientovaného přístupu

V průběhu počáteční fáze je nutné identifikovat a definovat problém. Problémy jsou definovány samotným klientem, sociální kurátor pouze přispívá do diskuse o nich. Problémy by měly být definovány konkrétně, jako něco, co je třeba změnit. Sociální kurátor se musí zaměřit na všechny podstatné informace, zhodnotit, jak klient vnímá jejich vážnost (vnímá-li je vůbec), zda se je pokoušel řešit již v minulosti a s jakým výsledkem. Sociální kurátor mu v žádném případě nesmí nutit vlastní pohled a vzbuzovat tím případně u klienta neochotu či odpor. (Např. by neměl hned v úvodu klientovi zdůrazňovat, že si má najít zaměstnání. Klient by měl dostat možnost k tomuto závěru dospět sám pomocí vhodně kladených otázek, ale taky má právo svůj problém takto nevnímat). Tímto postupem lze vzbudit důvěru klienta na této důvěře poté budovat další vztah k řešení problému. Jedná se o velice důležitý krok, který klade na sociálního kurátora nemalé nároky.

⁹ Zpracováno podle: GOJOVÁ, A., 2007, 2008.

2.2.2 Formulace cílů

Jasně stanovený cíl vede aktivity klienta a sociálního kurátora. Pomáhá jim poznat, kdy je jejich spolupráce u konce, a dává možnost zhodnotit její úspěšnost. Klientem určený cíl zaručí, že „zůstaneme tam, kde je klient“, a pomůže získat informaci o tom, jaký výsledek spolupráce je pro klienta (nikoli pro sociálního pracovníka) uspokojivý.

Jak by měl být cíl formulován? Konkrétně tak, aby odpovídal možnostem klienta a celé situace. Z jeho formulace by mělo být zřejmé, co má klient udělat. Zároveň by měl být malý a krátkodobý, abychom klienta motivovali dosaženým úspěchem. Proces formulace cíle není rigidní a mechanický proces. Důraz je kladen na individuální přístup, a proto je cíl možné přehodnotit a přeformulovat ve vztahu k měnícím se okolnostem klientova života. Příkladem cíle klienta je vyřízení občanského průkazu. Dílčími cíli budou kroky, které k tomuto cíli směřují. Jiným příkladem formulace cíle může být: Pan Novák si vytvoří plán, jak si najít zaměstnání. Dílčí cíl pak bude: Pan Novák se během příštího týdne přihlásí jako žadatel o zaměstnání na úřad práce.

2.2.3 Uzavírání dohody

Sociální kurátor a klient uzavírají ústní nebo psanou dohodu, která vzniká po společné diskusi a vyjednávání. Předpokladem uzavření dohody je nejen klientova motivace řešit svůj problém, ale také jeho souhlas k aktivní spolupráci. Úkolem sociálního kurátora je vysvětlit klientovi obsah a účel dohody. Využití dohody podporuje jasnou a otevřenou komunikaci, může snižovat obavy klienta (že bude do něčeho nucen apod.) a zaručuje mu, že s ním sociální kurátor bude spolupracovat pouze na těch cílech, které si sám zvolil. Dohoda vymezuje vzájemnou zodpovědnost, snižuje vzájemná nedorozumění a předchází konfliktům (např. stížnostem) a neplnění úkolů. Dohoda zároveň poskytuje prostor pro větší otevřenost v průběhu spolupráce. Participující „vědí, na čem jsou“, a mají jasně daná pravidla.

Dohoda by měla zahrnovat:

- účastníky,
- problém (maximálně tři), cíle a úkoly,
- vzájemná práva a povinnosti,
- dohodu o nakládání s informacemi, které se týkají klienta a jeho problému,
- kdy, kde a jak často se budou scházet,
- kdy bude spolupráce ukončena.

2.2.4 Plánování úkolů

Fáze zahrnuje plánování, specifikaci a provádění úkolů. Sociální kurátor s klientem se dohodnou na úkolech, které by měly „krok za krokem“ směřovat k vyřešení nebo zmírnění problémů. Úkol by neměl být klientem vnímán jako něco vnuceného zvenčí nebo jako nepříjemná povinnost, ale jako něco, co si sám zvolil. Nemusíme používat výraz úkol, ale třeba „věci, které je třeba udělat“, pokud to klientovi lépe vyhovuje. Úkoly by měly být stanoveny jako zcela konkrétní a pochopitelné aktivity. Úkol vymezuje, co má klient udělat, aby zmírnil nebo odstranil svůj problém. Úkol není jen aktivita, která se odehrává mimo setkání klienta a sociálního kurátora, je také možné realizovat úkoly v průběhu samotného setkání (klient přímo v rámci setkání získává nové dovednosti, např. při vyplňování různých žádostí). Úkoly plní i sociální kurátor (např. písemná zpráva pro další organizaci, zprostředkování kontaktu na sociální služby atd.).

Abychom mohli navrhované postupy jednání považovat za úkoly, klient musí vyjádřit svůj souhlas s tím, že se je pokusí splnit. Významnou úlohou sociálního kurátora v procesu plánování úkolů je tedy povzbuzovat a motivovat klienta, aby přicházel s vlastními nápady na možné úkoly. Návrhy nabízí také sociální kurátor, který se v některých situacích lépe orientuje a ví, jaké úkoly při řešení mohou napomoci. Návrhy ale diskutuje s klientem.

Sociální kurátor úkoly klientovi nikdy pouze nezadává, klient vždy participuje při jejich plánování. Poté, co bylo dosaženo konečné dohody o výběru úkolů, je plánováno jejich uskutečnění. Klient by měl každému úkolu rozumět, tzn. mít jasnou představu, co přesně má udělat a v jakém termínu. Motivace klienta k uskutečnění úkolů je opět zásadní. Sociální kurátor působí jako facilitátor a poukazuje na pozitivní výsledky, které splněný úkol může přinést.

Součástí procesu plánování úkolů je diskuse o možných překážkách, které se mohou v rámci jeho plnění vyskytnout. Diskuse by měla být pozitivní a orientovaná na jejich zvládnutí. Sociální kurátor má klientovi pomoci identifikovat překážky a najít zdroje k jejich překonání.

Při nesplnění úkolu je třeba s klientem o situaci mluvit a doptávat se na okolnosti či příčiny nezdaru. Toto dotazování je třeba vést neobviňujícím způsobem.

2.2.5 Fáze ukončení

Při ukončení je třeba zhodnotit plnění úkolů, zdůraznit nové dovednosti klienta (zvláštní důraz je kladen na pokrok klienta a na to, čeho se mu podařilo dosáhnout) a případně sestavit plán pro budoucí aktivity, ve kterých bude klient nadále pokračovat samostatně.

Sociální kurátor by měl věnovat pozornost zpracování pocitů klienta spojených s ukončením spolupráce a současně reflektovat riziko vzniku závislosti klienta v případě neúměrného prodlužování kontaktu.

Klient by měl vědět, co má dělat, pokud se problém znovu objeví. Společně s kurátorem mohou vypracovat plán pomoci.

2.2.6 Systemický přístup

Jedním ze základních východisek systemického přístupu je konstruktivismus, který vychází z předpokladu, že lidé si konstruují svou verzi skutečnosti závislé na svých osobních osudech a kulturních vzorcích, jež se jim v jejich prostředí nabízejí. Také klient a sociální kurátor si konstruují sociální realitu podle svých vlastních schémat. Ta jsou zásadně ovlivněna sociálními kontexty a ovlivňují způsob jejich spolupráce.

Systemický přístup je založen na objednávce klienta a nabídce sociálního kurátora. Kurátor hledá kontext, ve kterém jsou prezentované problémy řešitelné, a exploduje různě úhly pohledu.

V systemickém přístupu jsou uplatňovány specifické techniky a způsoby dotazování, které jsou popsány v odborné literatuře. Mezi ty nejčastěji využívané patří cirkulární dotazování, zázračná otázka, konstruktivní otázky, měřící otázky, přeznačkování problému apod.

2.2.7 Terénní sociální práce

Nedílnou součástí práce sociálního kurátora je terénní sociální práce. Nejenom v praxi sociálních kurátorů je nazývána také sociálním šetřením. Pojem sociální šetření je chápán jako soubor veškerých aktivit sociálních kurátorů (sociálních pracovníků) vně úřadu, které jsou směřované ke klientovi a jsou realizovány metodami sociální práce, a to v prostředí, v němž se klient právě nachází, nebo kde se nacházet může. Pod tento pojem je zařazovaná i návštěva klienta v zařízeních, jako jsou věznice, dětské domovy, výchovné ústavy, azylové domy, domov pro osoby se zdravotním postižením, nemocnice, LDN, terapeutická komunita a další. Patří sem i doprovázení klienta na jednání s různými institucemi.

V terénní sociální práci se jedná o práci s klienty v jejich přirozeném prostředí (návštěvy v místě bydliště, jednání s rodinou klienta či v prostředí, kde se klient právě nachází – věznice, dětský domov atd.), provádění sociálního šetření (na základě vyžádání orgánů činných v trestním řízení) a také doprovázení klienta na jednání na úřadech (úřady práce, soudy, policie atd.).

V rámci terénní sociální práce sociální kurátor zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, podporuje klienta, pomáhá klientovi při uplatňování jeho práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí;
- pomoc při sociálním začleňování, obnovení či upevnění kontaktu s rodinou;
- sociálně terapeutické činnosti (rozvoj dovedností podporujících sociální začlenění klienta);
- poskytování informací o rizicích spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik.

Ke vstupu do obydlí klienta, který splňuje znaky nájmu nebo podnájmu, je vždy potřeba klientův souhlas. Pobytová a obdobná zařízení mají pro navštěvování svých klientů zpracovaná vlastní pravidla. Sociální kurátor by se měl při vstupu do obydlí nebo při kontaktu v terénu (ulice, noclehárna apod.) prokazovat průkazem, který obsahuje údaj o oprávnění kurátora k těmto úkonům. Předložit průkaz musí vždy, je-li k tomu klientem vyzván. Použit lze průkaz zaměstnance vydávaný městskými úřady, magistráty nebo městskými částmi. Kurátoři zařazení do systému pomoci v hmotné nouzi musí používat průkaz předepsaný zákonem o pomoci v hmotné nouzi. Průkazy jsou vždy platné pouze společně s platným občanským průkazem.

2.2.8 Kontinuální sociální práce

Kontinuální sociální práci uplatňuje sociální kurátor především při práci s osobami umístěnými v represivních zařízeních (např. ve výkonu trestu odnětí svobody, v zařízeních pro výkon ústavní či ochranné výchovy, v léčebných zařízeních) a s osobami propuštěnými z těchto zařízení. Například u osob ve výkonu trestu odnětí svobody, které tvoří značnou část klientely sociálního kurátora. Kontinuální sociální práce zahrnuje práci s klientem ve všech fázích trestního řízení (jak ve výkonu vazby, tak i na svobodě), v průběhu soudního řízení i ve výkonu trestu odnětí svobody. První informace o klientovi získává sociální kurátor od VS ČR, rodiny klienta nebo od státních či nestátních organizací.

Cílem kontinuální sociální práce je navázání socioterapeutického vztahu v zájmu působení na osobnost klienta tak, aby byly upevněny, eventuálně vytvořeny jeho pozitivní vazby k okolí a aby nedocházelo k jeho sociální izolaci. Do této oblasti patří především:

- práce s rodinou klienta, spoluvytváření podmínek pro jejich harmonické soužití a zapojení klienta v malých sociálních skupinách (pracovní kolektiv, zájmové a vrstevnické skupiny) s minimalizací rizik pro klienta, jeho rodinu či pro společnost;
- pomoc klientovi při kontaktu s institucemi během řešení jeho materiálního zabezpečení, při jiných důležitých jednáních, při zajišťování zdravotní péče.

Sociální kurátor ve spolupráci s klientem sestavuje individuální plán, který vede k celkovému řešení klientovy situace, a průběžně spolu s klientem vyhodnocuje dosažení jednotlivých cílů. V případě, že se klientovi nedaří naplňovat stanovené cíle, společně rozebírají příčiny neúspěchu a následně zpracovávají další postupy. Kontinuální působení směřuje také k tomu, aby klient danou situaci akceptoval a vycházel z ní při budování svých životních perspektiv. Tímto způsobem lze efektivně působit zejména proti vzniku tzv. krize prvního dne, a tedy minimalizovat riziko recidivy těsně po propuštění klienta.

Činnosti v rámci kontinuální práce:

- sjednávání spolupráce s klientem (společně s klientem stanovit, na čem budou pracovat);
- pomoc formulovat klientovi cíle a nabízet alternativy strategií k jejich dosažení;
- podpora klienta při realizování jednotlivých cílů;
- průběžná evaluace použitých postupů a dílčích cílů klienta;
- ukončení vztahu a společné vyhodnocení zdarů i neúspěchů spolupráce.

2.2.9 Socioterapie¹⁰

Cílem socioterapie je dosažení lidské integrity a schopnosti realizovat svůj osobnostní potenciál v rámci fungujícího sociálního prostředí a dynamiky sociálních vztahů. Předpokládá se přiměřená míra schopnosti adaptovat se na společenské podmínky bez ztráty subjektivity a bez ubližování referenčnímu okolí.

¹⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Socioterapii můžeme vnímat jako prostředek, jak pomoci klientovi využívat sociální služby, které mohou vést k reintegraci. Socioterapii lze rozdělit na individuální a skupinovou. Při práci s klientem je možné kombinovat oba způsoby. Ke skupinové terapii je zapotřebí mít větší prostor a problém nastává především u sociálních kurátorů, kteří jsou limitováni jednou kanceláří. Socioterapie by měla být páteří komplexního sociálně výchovného působení. Zdůrazňuje terapeutický aspekt práce, který není okolím sociálního kurátora zcela doceněn.

Klienti sociálního kurátora mají obvykle problémy v mezilidských vztazích, jejich postoj k povinnostem je pro sociální okolí často hůře akceptovatelný. Vyhledání kurátora je často vedeno jejich potřebou uspokojení převážně biologických potřeb a řešení technickoadministrativních záležitostí (neboli sociálněprávního poradenství). Jedná se o stravu, hygienu, ubytování, zaměstnání, komunikaci s úřady a dalšími organizacemi. Vzájemná spolupráce se může dále rozvinout v socioterapeutický vztah, který je základem k hlubším změnám a reintegraci klienta. Použijeme staré přísloví, které vystihuje jeden z podstatných cílů sociálního kurátora a podstatu socioterapie: „Lépe je lidi naučit chytat ryby nežli jim je rozdávat.“

2.3 Sociální práce s cílovou skupinou

Na základě zákona č 108/2006 Sb. lze klienty rozdělit do tří skupin:

- Péče o osoby, proti kterým bylo vedeno trestní řízení, zejména pak osoby po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody – postpenitenciární péče
- Péče o osoby po propuštění ze školského zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy
- Další osoby, které nespádají přímo do dvou zmíněných skupin, avšak jejich způsob života může vést ke konfliktu se společností. Velkou skupinu zde tvoří osoby bez přístřeší.

Zákon o sociálních službách dále hovoří o osobách, jejichž práva a oprávněné zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby.

Zdaleka tedy nelze hovořit o tom, že by cílová skupina sociálního kurátora byla homogenní. Pokud porovnáme například první a čtvrtou uvedenou skupinu, můžeme dojít i k závěru, že se klientem sociálního kurátora na jedné straně stane pachatel trestné činnosti a na druhé straně osoba, vůči které ten samý pachatel trestný čin spáchal.

Klienty sociálního kurátora taktéž můžeme najít mezi cílovými skupinami služeb sociální prevence podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách: noclehárny, azylové domy, kontaktní centra, nízkoprahová denní centra, terénní programy, sociální rehabilitace, domy na půl cesty, krizová pomoc, aj.

Mezi výše uvedenými skupinami neexistuje jasná hranice. Ve skupině osob bez přístřeší se mohou pohybovat lidé, kteří mají ve své historii zkušenost s vězením a tato zkušenost může, avšak ne nutně, být jedním z faktorů, které vedly ke ztrátě domova.

Klienty dále můžeme rozdělit do dvou skupin podle toho, s jakým očekáváním za sociálním kurátorem přichází:

- Klient vnitřně motivovaný
- Klient motivovaný zvnějšku

Klient vnitřně motivovaný má zájem spolupracovat se sociálním kurátorem na zlepšení své současné životní situace a je připraven hledat řešení, která k tomuto zlepšení povedou. Pokud si vypůjčíme terminologii zařízení pro léčbu závislostí, lze zde najít paralelu s tzv. dobrovolnými klienty. Předpokladem pro to, abychom mohli hovořit o vnitřně motivovaném klientovi, je však důvěra klienta vůči pracovníkovi a alespoň stabilizace případné krizové životní situace klienta. Mezi klienty motivované zvnějšku můžeme řadit zejména osoby, které sociálního kurátora kontaktovaly po propuštění z výkonu trestu s žádostí o mimořádnou okamžitou pomoc. Často se v takových případech setkáváme s výroky typu: „*Kdybych nemusel, tak za vámi nechodím.*“, „*Dejte mi tu tisícovku a už o mě neuslyšíte.*“, „*Přišel jsem kvůli... a už vás pak nebudu zdržovat.*“ Klient tedy v takových případech přichází za pracovníkem s jasnou zakázkou. Je přesvědčen, že jeho požadavek je v dané situaci oprávněný a sociální kurátor je povinen nebo oprávněn tento požadavek splnit. Tato skupina má mnoho společného s charakteristikou nedobrovolných klientů některých zařízení. Podnětem k návštěvě kurátora zpravidla není internalizovaná touha po změně životní situace, ale reakce na vnější podnět. Tímto vnějším podnětem může být, například možnost nastoupit do práce nebo podání žádosti o sociální dávky u klienta, který žádá pracovníka o pomoc s vyřízením osobních dokladů. Vnější důvodem, kvůli kterému klient žádá o mimořádnou okamžitou pomoc ve výši 1000,- Kč, pak může například být to, že klient slíbil splacení dluhu svému kamarádovi nebo prostá finanční tíseň. Lze pochybovat o tom, že samotná finanční pomoc v této výši bude stačit k překonání všech nesnází, se kterými se konkrétní člověk po výkonu trestu potýká a zamezí hrozbě sociálního vyloučení, jakožto důvodu poskytnutí dávky podle zákona. Aktuální finanční tíseň klienta považují spíše za

vnější než vnitřní podnět. V rámci rozhovorů klienti někdy zmiňují, že: „*Kdyby nemuseli, tak sem nechodí.*“ Klienti například nedostanou dávku bez vyjádření sociálního kurátora k poskytnutí finančních prostředků. Návštěva kurátora může být tedy vnímána spíše jako „nutné zlo“ a překážka než jako příležitost k jednání o realizaci sociální práce.

Vnější podnět však může stát na počátku dlouhodobější spolupráce v případě, že se v rámci rozhovoru podaří najít cíl, kterého bude klient chtít dosáhnout. Skupina klientů motivovaná zvnějšku žádá zpravidla krátkodobé intervence, kterým se práce věnuje dále v textu. Bylo by však nespravedlivé, pokud bychom klienta, který má zájem pouze o určitou konkrétní intervenci, a nepociťuje potřebu svou situaci dále s pracovníkem projednávat, hodnotili čistě negativně a klienta, který je ke spolupráci s kurátorem motivován vnitřně pozitivně. Součástí sociální práce je také hledání vhodné míry intervence. Cílem intervence sociálního kurátora je mimo jiné zvýšení osobnostních kompetencí klienta. Pokud se klient cítí kompetentní zvládat svůj život sám, není úkolem sociálního pracovníka jeho přesvědčení podkopávat. Za jeden z nejdůležitějších cílů prvního setkání lze považovat to, že na jeho konci je klient srozuměn s tím, jaká je úloha sociálního kurátora a v jakých otázkách s ním klient může v případě zájmu spolupracovat.

Práce se záměrně vyhýbá klasickému rozdělení dobrovolný x nedobrovolný klient, přestože lze najít mezi těmito skupinami klientů paralelu. S postupným omezováním formálních možností kontroly, které sociální kurátor má, nelze hovořit o tom, že by za kurátorem dorazil klient, pokud by byl v pravém slova smyslu nedobrovolný. V případě, že klient u kurátora nenajde to, co hledal, přeruší spolupráci a záleží pouze na něm kdy a zda obnoví kontakt.

Cílová skupina sociálního kurátora tedy není jednotná osobnostně ani problémy, se kterými se na pracovníka obrací. Sociální kurátor musí ovládat široké spektrum metod sociální práce, vedení rozhovoru s klientem a zároveň se orientovat v právních předpisech, které se nějakým způsobem dotýkají jeho cílové skupiny.

Z výše uvedeného taktéž vyplývá, že první kontakt klienta s pracovníkem bývá určující pro budoucí spolupráci. Klient za kurátorem často přichází s nejasnou představou. Případně přichází sice s velmi konkrétní zakázkou, která však může vycházet z nejasných představ o možnostech sociálního kurátora. První setkání je tedy zásadní v tom, že si klient a pracovník ujasní své postoje, role, možnosti a kompetence a dohodnou se na konkrétní formě spolupráce a na jejích cílech. Metody sociální práce, kterým se práce věnuje dále v textu, lze

považovat za praxí ověřené přístupy, které vedou k dohodnutí zakázky s klientem a realizaci konkrétní sociální práce.

2.4 Limity využití metod sociální práce

V odborné literatuře se příliš neseťkáváme s tím, že by se vedle metod sociální práce a vedení poradenského rozhovoru psalo i o překážkách při využití metod sociální práce. Z praktických zkušeností můžeme říct, že existují v práci s klientem překážky, které brání využití metod sociální práce v takové míře, jak bylo uvedeno výše. Tyto překážky můžeme rozdělit do tří skupin:

- Překážky na straně klienta
- Překážky na straně pracovníka
- Překážky na straně systému či zaměstnavatele

Jako překážky využití metod sociální práce na straně klienta vidím zejména jeho osobnostní dispozice, na které výše uvedené metody nejsou schopny najít odpověď. Jak jsem již uváděl výše, sociální kurátor se při výkonu své profese setkává s osobami, u kterých se prolíná více rizikových faktorů. K překážkám ovlivňujícím možnosti využití metod sociální práce na straně klienta řadím:

- Snížené rozumové schopnosti klienta a mentální retardaci. Sem řadím takové osoby, které, v důsledku svých snížených rozumových schopností, nejsou schopny realisticky formulovat zakázku a podílet se na krocích k dosažení zvolených cílů. Standardní možnosti intervence sociálního kurátora a metody sociální práce nevedou ke zlepšení nebo alespoň stabilizaci situaci klienta. Jedná se o klienty, jejichž individuální situace a rozumové schopnosti vyžadují vyšší míru kontroly, kterou však sociální kurátor není schopen ze své pozice zajistit. Na druhou stranu je, ale sociální kurátor jediný pracovník, který se s klientem dostane do kontaktu z důvodu jeho sociální situace. Klienti se, z důvodu snížených rozumových schopností, nejsou schopni dlouhodobě udržet v sociálním systému, zároveň však jejich mentální úroveň není taková, aby byli soudně omezeni ve způsobilosti k právním úkonům. Lze hovořit o tom, že jejich mentální úroveň je „hraniční“.
- Snížené možnosti uplatnění metod sociální práce, z důvodu dekompenzované duševní poruchy klienta. Přestože se taková osoba obrátí na sociálního kurátora, povaha duševního onemocnění může být překážkou spolupráce s klientem a definování realistických cílů. Podobně jako u klientů, které jsem uvedla výše, se jedná o osoby, kte-

ré jsou svým způsobem hraniční. Jejich duševní stav jim výrazně snižuje schopnosti udržet se v sociálním systému, zároveň však není takový, aby byli soudem omezeni ve způsobilosti k právním úkonům. Jedná se o problematiku vyžadující spolupráci zdravotnickou a sociální, která však u klientů sociálního kurátora v praxi selhává.

- Mezi další faktory, které omezují možnosti spolupráce se sociálním kurátorem na straně klienta, lze dále zařadit například akutní intoxikaci psychoaktivními látkami či agresivní jednání klienta. V případě, že se jedná pouze o aktuální stav klienta, lze spolupráci započít později. Při jednání s cílovou skupinou se sociální kurátor musí připravit na to, že se chování některých klientů může vymykat většinovým normám.
- Sociální kurátor se taktéž může setkat s klienty, jejichž představy o možnostech intervence a povinnostech pracovníka vůči klientovi neodpovídají realitě. V takovém případě je důležité klienta seznámit s činností sociálního kurátora a definovat cíl spolupráce již na základě tohoto seznámení. V případě, že klient nemá za těchto podmínek zájem o spolupráci, odchází. Přesto zůstává seznámení klienta s možností intervence sociálního kurátora prvním krokem k případné budoucí spolupráci. Jakožto další skupinu faktorů, které brání využití uvedených metod sociální práce, uvádíme překážky na straně pracovníka. Cílová skupina sociálního kurátora je ve svých životních situacích a osobnostech velmi rozmanitá. Pracovník tedy musí pružně reagovat na danou situaci a klienta a podle toho volit metody, které využije.

Vedle osobnostních předpokladů a kvalitního vzdělání pracovníka je pro profesionální spolupráci s klientem důležitá dovednost stanovení hranic. Kopriva (2011)¹¹ vidí dvě krajní situace při stanovování hranic v profesionálním vztahu mezi klientem a pracovníkem, které brání realizaci kvalitní sociální intervence: splývání s klientem a příliš tvrdá, neprostupná hranice. Při splývání

pracovník svými kroky reaguje na své vlastní emocionální prožitky, které v něm případ klienta vyvolal. Ztotožňuje se s klientem a místo empatie soucítí. Druhým krajním stavem myslí pracovníka je posílení vlastních hranic vůči vnějšímu zlu, které mohou představovat životní situace klientů. Obranným mechanismem je určitý cynismus. Na hranice sociálního kurátora je však častokrát útočeno, například manipulujícími klienty, klienty neplnícími dohody, vůči kterým pak může mít pracovník tendenci posilovat své hranice. Při využití

¹¹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál 2006. ISBN 80-7367-181-6

metod sociální práce musí mít pracovník na paměti, že cílem jeho práce není aplikace zvolené metody, ale klient.

Velkou kapitolou jsou překážky na straně systému a ze strany zaměstnavatele. Sociální kurátor není jednotka sama o sobě, je zaměstnancem obce, úředníkem. Faktory, které ovlivňují možnosti využití metod sociální práce při práci s klientem, je jeho postavení a role ve struktuře úřadu. Přestože práce v předchozích kapitolách definovala cílovou skupinu a postavení sociálního kurátora vůči klientovi, zaměstnavatel může mít na věc odlišný pohled. Sociální kurátor pak může být vystaven tlaku, aby při práci s klientem jednal odlišně od metod sociální práce, a musí své postavení obhájit. Při své práci se setkává s totožnou cílovou skupinou jako policisté a může být zaměstnavatelem a obyvateli správního obvodu ztotožňován s represivním orgánem. Občané prostřednictvím podání na úřad a potažmo zaměstnavatel pak na něj může vyvíjet tlak, aby řešil situace, ke kterým není kompetentní. Nemá možnost, jak například přimět nějakou osobu, aby se zdržela určitého chování, které se nelíbí sousedům. Nedokáže docílit toho, aby bezdomovci opustili určitá místa, aby nepili na veřejnosti a neobtěžovali svou přítomností v MHD. Klienta může pouze informovat o rizicích a opakovaně nabízet spolupráci. Naopak nekompetentní jednání a neprofesionální přesvědčování klienta může vést k tomu, že se klienti sociálnímu kurátorovi vzdají.

Efektivnímu využití metod sociální práce taktéž brání nedostatečná provázanost systémů, se kterými klient přijde do styku. Když hovoříme o klientech sociálního kurátora, tak problémem může být nedostatečná výměna informací mezi sociálním kurátorem obce a sociálními pracovníky věznice. Práce sociálního pracovníka ve věznici končí okamžikem, kdy bývalý odsouzený opustí brány věznice, zatímco práce sociálního kurátora vychází s potřeb klientů v průběhu celého jeho dospělého života a lze říci, že definitivně skončí pouze smrtí. Hranice mezi prací sociálního kurátora a sociálního pracovníka ve věznici je dle mého mínění málo propustná, ale život klienta tak striktně rozdělen není. Vyšší pružnosti ve spolupráci s věznici brání ochrana osobních údajů odsouzených a obviněných, kdy údaje o těchto osobách nemohou být sdělovány neoficiální cestou. Překážkou taktéž může být umístění věznic. Aktuálně bylo možné tento stav sledovat v souvislosti s amnestií prezidenta republiky k 1. 1. 2013. Na sociálního kurátora se obracelo mnoho osob propuštěných na základě amnestie. Velká část z nich bez finančních prostředků, bez možnosti stabilního bydlení, někteří z nich bez osobních dokladů. V dané chvíli nebylo bez ohledu na použité metody sociální práce možné situaci klienta řešit stejným způsobem, jakým by se dala řešit při

běžných okolnostech. Sociální práce se realizuje v určitém prostředí, v určitých systémech sociální pomoci, které jsou vlastní dané společnosti. Cíle sociální intervence a zvolené metody tyto společenské instituty reflektují. V případě, že selžou ty, metody sociální práce sice zůstávají, ale nemohou se opřít o stabilní systém sociální pomoci.

3 SPECIFIKA KOMUNIKACE SOCIÁLNÍHO KURÁTORA

Schopnost komunikace vyjadřuje připravenost a schopnost člověka aktivně se podílet na přijímání a předávání sdělení. Efektivně komunikovat, znamená využívat všechny složky komunikace – neverbální komunikaci, verbální komunikaci a komunikaci činem při dialogu, argumentaci nebo vyjednávání. Obecně lze říci, že úspěšnost nebo neúspěšnost všech lidských vztahů, je ovlivněna schopností komunikovat. Všichni víme z vlastní zkušenosti, že navázání kontaktu s okolím není vždy snadné, neboť nestačí ovládat pouze jazyk, ale je třeba si osvojit umění komunikovat a působit na své okolí tak, abychom byli v jednání úspěšní.

3.1 Pojem komunikace

Původ pojmu z latinského „communicare“ – sdělovat a přenášet informace, radit se s někým... – má mnoho významů a vysvětlení, neboť tento termín nachází své uplatnění v mnoha oborech (např. sociologie, pedagogika, filozofie, biologie, logika, lingvistika, výpočetní technika aj.). Najít jednotnou definici je obtížné proto, že každá vědní disciplína komunikaci studuje svými metodami a zajímá se o její různé pojetí.

V komunikaci nejde jen o sdělovanou informaci, ale jedná se také o způsob, jak budeme komunikovat. Rozlišujeme komunikaci *verbální* (slovy), *neverbální* (mimoslovní) a *komunikaci činem* (aktivitou, jednáním).

Komunikace může být *přímá* (rozhovor z očí do očí), *nepřímá* (telefonní rozhovor), *jednostranná* (monolog), *dvoustranná* (dialog), *se zpětnou vazbou* nebo *bez zpětné vazby* (televizní či rozhlasový komentátor nemá možnost přijímat reakce adresáta), ovlivňuje ji i počet účastníků, a proto hovoříme o komunikaci *párové*, *skupinové*, *hromadné*, *masové* (specifický druh hromadné komunikace tvoří nepřímá jednosměrná komunikace bez zpětné vazby).

Komunikace s účelem informovat má *funkci informační*, s účelem dávat pokyny, koordinovat má *funkci instrukční*, má-li adresáta ovlivnit, jde o *funkci přesvědčovací*, komunikace s účelem pobavit má *funkci zábavnou*, s účelem upoutat pozornost – *funkci exhibiční*.

Ve školním prostředí se setkáváme zejména se dvěma formami komunikace – s komunikací sociální (interpersonální vztahy mezi komunikátory) a komunikací pedagogickou (při plnění vzdělávacích cílů).

3.2 Sociální komunikace

Z hlediska sociálního je nejčastější vysvětlení pojmu *komunikace* následující:

- Sociální komunikací rozumíme dorozumění, sdělování mezi lidmi (sociální základ komunikace), spojení člověka s okolím, sdělování a výměna obsahu (pocitů, informace, názorů, postojů, myšlenky...). Sociální komunikace sděluje informaci, vyjadřuje naše emoce, odráží naši inteligenci, projevuje vztah, který máme sami k sobě, a také vyjadřuje vztah, který chováme k osobě, s níž komunikujeme. Pro úspěšnou sociální komunikaci je důležitá *emoční inteligence*, tedy schopnost poznat, jak se lidé cítí, rozpoznat signály, jež k nám ostatní vysílají.

Sdělování vždy probíhá komunikačními prostředky (zejména verbálními a neverbálními) a komunikačními formami (monolog, dialog ...).

Existuje mnoho definic sociální komunikace, uvádíme jen některé z nich:

- Komunikace je spojení, sdělování a dorozumívání. Má však hlubší význam – učinit společným. Jde tedy v podstatě o zbavení něčeho výlučné subjektivní vázanosti, např. učitel, sám přijde na to, jak se věc dělá, sdělí to svému žákovi. Tento hlubší význam komunikace přesněji vyjadřuje český termín „sdílení“ (Křivohlavý, 1987).¹²
- Podstatou sociální komunikace je nejen společenský styk, ale veškerá společná činnost, vzájemné působení i vzájemné vztahy jsou nemyslitelné bez předávání, přijímání, konfrontování a sdílení určitých významů (Mareš, Křivohlavý, 1995).¹³
- Společenská (sociální) komunikace je sdělování (přenos informací a výměna významů) v rámci společenského kontaktu (Lamsers, 1969).¹⁴

Sociální komunikaci bychom neměli oddělovat od sociální psychologie, jejímž cílem je všimnout si toho, co se odehrává při setkání člověka s člověkem nebo skupinou lidí a podobně.

Práce sociálního kurátora se uskutečňuje v rámci a prostřednictvím sociálního styku, je třeba klást důraz na vztahy mezi jednotlivými účastníky probíhajícího jednání a v něm

¹² KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace učitelů se žáky*. Olomouc: Krajský pedagogický ústav, 1987. Bez ISBN.

¹³ MAREŠ, J. - KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 1995. ISBN 80-210-1070-3.

¹⁴ LAMSER, V. *Komunikace a společnost*. Praha: Academia, 1969. Bez ISBN.

probíhajícího rozhovoru. Nelze však opomenout podstatu komunikace v rámci sociální práce, a to, že probíhá na úrovni interakce sociálních rolí.

Jednání a komunikace sociálního kurátora je od klientů očekávána. Východiskem je sociální postavení a skutečnost, ve které se klient nachází. Jiná je komunikace s klientem, který se již se službou sociální práce setkal a jiná je s tím, kdo se v obtížné sociální situaci ocitl poprvé.

Do setkání a komunikace se promítá i to, že se nesetkává jen sociální kurátor a klient vzájemně, ale promítá se tam i sociální role z pracoviště sociální práce, to jsou rozhovory a konzultace mezi sociálními kurátory, dále také například jednání s vedením, policií či soudy.

Všechna tato jednání probíhají na základě určitého sociálního postavení, které představitelé jednotlivých institucí zaujímají v společnosti. Jde tedy o vztahy, jež mají většinou neosobní charakter.

3.3 Složky komunikace

Rozlišujeme tři složky komunikace. Komunikaci neverbální, verbální a komunikaci činem. Neverbální komunikace je vývojově starší. Představuje všechny mimoslovní projevy, které přijímáme smyslovými orgány. Verbální komunikace představuje zejména projevy spojeny s řečí, a to jak ve formě obsahu (co je sděleno), tak i ve formě intonace (jak to bylo sděleno). Komunikace činem představuje propojení neverbálních a verbálních projevů o situaci později než se nacházíme právě teď (verbálně říkám, že zítra odnesu koš, neverbálně se tvářím, že to myslím naprosto vážně – to zda koš zítra odnesu nebo ne je komunikačním činem).

Pokud jsou verbální signály v protikladu s neverbálními, jsou pro posluchače dosti nevěrohodné. Podobně jako začnou být nevěrohodné verbální a neverbální projevy, které nejsou v souladu s komunikačním činem. Smyslem efektivní komunikace je vytvořit srozumitelný výklad a soulad mezi neverbální komunikací, verbální komunikací a komunikací činem.

3.3.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace je zprostředkovaná slovy tedy používá jazykového kódu. Jazykové prostředky se v odborné terminologii označují jako prostředky lingvistické. V dalším výkladu se omezím jen na verbální hlasové projevy. Odborná analýza písemné komunikace,

ať již zaměřená na jejich obsahovou či gramatickou úroveň psaného komuniké, přesahuje rámec našeho textu.

V obsahové stránce verbální komunikace se uplatňuje vzdělanost, všeobecný přehled (rozsah a hloubka znalostí), slovní tvořivost (pestrost, množství používaných slov) i zájmová a hodnotová orientace mluvčího (o čem hovoří, čemu dává přednost, jak často mluví o sobě a v jakém smyslu) i jeho aktuální potřeby i dalších psychické stavy (vyjadřuje je buď přímo, nebo nepřímo např. preferováním určitých témat hovoru).

Formální stránka komunikačního hlasového projevu zahrnuje zvukové charakteristiky hlasu (síla a výška, barva, intonace, ladění) množství a délku promluv, rytmus i rychlost mluvení. Tyto charakteristiky se označují jako para verbální nebo paralingvistické (přímo s jazykovým vyjádřením v mluvené řeči souvisejí).

Např. silný, zvučný případně hřmotný hlas nebo křik snadno vytváří dojem životní energie, ale také horšího sebeovládání, zlosti, snahy prosadit se za každou cenu. Silný hlas také může být důsledkem nejistoty, strachu a snahy je zastřít. Oproti tomu tichý hlas až šepot navozuje spíše představu o opatrnosti, nesmělosti či strachu hovořícího a někdy i o jeho nejistotě či snaze něco utajit.

Výška hlasu je zejména u mužů podmíněna vývojem. Mužský hlas je podle výšky odstupňován od vysokého k hlubokému: fistuli - tenor - baryton - bas, ženský: soprán - mezzosoprán - alt.

Zvyšování hlasitosti může na posluchače působit rušivě také v důsledku zvýraznění jeho výšky, případně hloubky až do nepříjemné polohy.

Barva hlasu se jako kvalita charakterizuje obtížně, i když je dobře slyšitelná. Je ovlivněna stavbou hlasového orgánu i aktuálním psychickým stavem. Intonace je dána jednak zvyšováním a snižováním hlasu, jednak poměrem používání samohlásek a souhlásek.

Celkové ladění hlasu souvisí s jeho barvou i intonací. Na okolí může působit jako uvolněný či stísněný, veselý či smutný, případně vážný, přátelský či nepřátelský, přirozený či nepřirozený, upřímný či neupřímný, vzrušený či klidný, zaujatý či lhostejný atd.

Podle rytmu (členění) řeči se rozlišuje řeč plynulá (aktivita, uvolnění, dobrá znalost věci ap.) a přerušovaná. Náhlé přestávky mohou být přičítány na jedné straně uvažování či sebeovládání, ale na druhé straně i rozpakům, váhavosti, obavám, neznalosti, případně afektovanosti a nekoncentrovanosti.

Rozdíly mezi lidmi v tempu řeči spadají na vrub jednak kultury (zvyky, nářečí), jednak aktuální situace (prostředí, účel řeči) a v neposlední řadě i na vrub individuality mluvčího. Rychlá řeč může být zapříčiněna více faktory jako např. přebytkem vnitřní energie, nedostatkem sebeovládání, vnitřní jistotou, znalostí tématu a silným zájmem o ně (ale i nezájmem až nechutí k němu -

mluvící to chce mít co nejrychleji za sebou), vzrušením (radostným i nepříjemným). Pomalá řeč může signalizovat na jedné straně rozváznost, zdrženlivost a sebekontrolu, na druhé straně váhavost, nejistotu až depresi, skromnost, pomalost myšlení, nedostatek znalostí. Podle množství a trvání promluv rozlišujeme mnohomluvnost s častým a dlouho trvajícím hovorem a málomluvnost. Pro každé potencionální setkání s jinou osobou by měla být položena otázka:

- Proč komunikujeme
- Co sdělujeme
- Co si myslíme, že sdělujeme
- Jaký nejlepší způsob zvolíme ke sdělení určité informace (Hurst, 1994)¹⁵

Verbální komunikace v práci sociálního kurátora vychází z uvedených zásad, současně se vyznačuje určitými danými schématy. Klienta při setkání pozdravíme, necháme prostor, aby se mohl vyjádřit. Odmlka v řeči navodí potřebu mluvit. Po celou dobu jednání sociální kurátor trpělivě naslouchá. Není možno v této době vyřizovat telefonické hovory, číst si noviny, a podobně. Zvýšený pocit, že nás případ zajímá, navodíme kýváním hlavy, udržováním očního kontaktu. Velmi důležitou úlohu sehrává modulace, síla a ton hlasu. Je třeba, aby byl adekvátní k tomu, co sdělujeme. V opačném případě pokud bude kurátor hovořit monotónně, bez zájmu, nevytvoří pocit věrohodnosti, bude mít potíže získat důvěru klienta. Při jednání je třeba hovořit klidně a vyrovnaně. Tímto způsobem lze získat důvěru klienta a nasměřovat ho k doporučenému řešení. V žádném případě nelze zvýšit hlas, případně křičet. Křik není argument, spíše situaci zkomplikuje a ze strany klienta může dojít ke vzdoru a zatvrzení. Klient musí nabýt dojem, že sociální kurátor zná jeho situaci, má o ni přehled a má představu řešení.

¹⁵ HURST, B. *Encyklopedie komunikačních technik*. Praha: Grada 1994. ISBN 80-85424-40-1.

3.3.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je způsob výměny informací s okolím, při kterém nepoužíváme řeč. Je běžnou součástí hovoru, takže je s řečí (verbální komunikací) propojena. Prozradí nám však mnohem více než pouhá slova. Odhaluje naše pocity a emotivní naladění. Zahrnuje gesta, mimiku obličeje, doteky a pohledy, postoje (posedy). Sdělujeme její pomocí pocity, nálady, afekty, zájem nebo nezájem o člověka či jeho slova a případné sblížení, podáváme jejím prostřednictvím vizitku o sobě svému okolí, ovlivňujeme prostřednictvím neverbální komunikace svého partnera a řídíme chod celé konverzace (Lewis, 1989)¹⁶.

Neverbální komunikaci vnímáme podvědomě, čili aniž bychom se nějak výrazněji soustředili na pozorování partnera. Přesto nám tento způsob komunikace předá více informací, než pochytíme z pouhých slov. Můžeme se ale naučit pozorovat dané objekty a z toho i vědomě zachytit některé části neverbální komunikace. Do současné doby bylo zaznamenáno asi milion signálů neverbální komunikace, a tak není v našich možnostech tuto řeč těla zcela vědomě vnímat v plném rozsahu. Vysílaná neverbální komunikace může být jak vědomá, tak nevědomá, protože některé její složky lze ovlivnit, jiné však vycházejí automaticky z našeho podvědomí.

Uvádí se, že 55% informací si lidé předají pomocí neverbální komunikace a 45% verbálně (přičemž 7% nám poskytne obsah slov a zbytek vnímáme podle tónu řeči, intonaci, zabarvení a síle hlasu).

Uvádí se, že míra užívání neverbální komunikace je u člověka dána mimo jiné i vzděláním, společenským postavením a prestiží. Vychází se z toho, že vzdělanější člověk má širší slovní zásobu a nepotřebuje si tedy tak často vypomáhat pomocí gest než ten, kdo má nižší vzdělání.

My sami musíme dávat pozor, co chceme sdělit a co ne. Nedá se vycházet z jediného signálu, který zachytíme od protějšku, ale z celého souboru signálů, které by měly být v souladu.

3.3.2.1 Druhy neverbální komunikace

Neverbální komunikaci můžeme rozdělit do následujících oblastí:

¹⁶ LEWIS, D. *Tajná řeč těla*. Praha: Vitoria Publishing a.s., 1989. ISBN 80-85605-49-X

- Mimika – svaly v obličeji umožňují více než 1000 výrazů. Minimálně dokáží vyjádřit následující emoce: štěstí, překvapení, strach, hněv, smutek, odpor (znechucení), opovržení, zájem, úžas, zmatek a rozhodnost. Snadněji se poznávají vyjadřované emoce, které jsou kladné. Mimiku lze vědomě ovládat a to přehnaným zesílením nebo zeslabením projevu pocitů, neutrálním projevem (nebo pokusem o něj) a maskováním projevu. Hrané emoce či reakce jsou podle falešných výrazů rozpoznatelné od pravých, protože mezi jednotlivými prvky výrazu není soulad. Údajně si těchto výrazů v obličeji všimají více introvertní lidé. Dále vědci tvrdí, že dívky a ženy jsou k rozeznávání mimických signálů citlivější než chlapci a muži.
- Gesta jsou tím, čím zdůrazníme a doprovodíme řeč pohyby těla, tedy pohyby rukama, hlavou, rameny, celého těla. Rozlišujeme čtyři druhy gest, jsou jimi:
 - 1) ilustrátory, tedy gesta, která ilustrují naše slova (např. vyjádření tvarů, velikostí)
 - 2) afektivní projevy, které spojením mimiky a textíky vyjádří naše pocity (radostsmích)
 - 3) Regulátory, nebo signály, které monitorují, kontrují nebo koordinují řeč druhého pomocí gestikulace, očního kontaktu a postoje (např. pokračuj)
 - 4) Adaptéry, tedy uspokojování nějaké naší momentální potřeby (např. poškrábání ve vlasech).

Ukázková gesta při rozhovoru mohou být následující:

- prst před ústy = zadržování řeči (rozmyšlení)
- pěst před ústy = námitka proti vyslechnutému
- okusování tužky, hraní si s věcmi okolo = emocionální napětí
- mnutí ušního lalůčku = lhaní, emocionální napětí
- ukazováček při tření nosního křídla = nejistota
- ukazováček nad horním rtem = příprava na komentář nebo slovní útok proti-strany dialogu
- pěst pod bradou, prsty na tváři = přemýšlení nad řečeným, vyslechnutým nebo nad odpovědí

Bariérami při rozhovoru nebo celkově interakci mohou být: ukrývání dlaní, křížení rukou na hrudníku, uhýbavý pohled, sevřené pěsti, propletené prsty rukou, „stříška“ z rukou před obličejem, ruka před ústy při řeči, ruce v kapsách (kromě toho, že je to hrubě proti etiketě), křížení nohou, přehození nohy přes nohu, „vystřelování“ ukazováčkem proti druhé straně dialogu. Všechna tato gesta viditelně ukazují, jak se sami

uzavíráme proti druhým, jak jim nemusíme říkat úplně pravdu, jak jim neukazujeme pravou podstatu našeho setkání a tím snižujeme svoji věrohodnost. Opakem těchto gest jsou ruce vyložené na viditelném místě, dál od sebe, nekrytý hrudník, oční kontakt a příslušná souhra mimiky, gest a postojů se slovním sdělením.

- Proxemika, tedy rozvržení prostoru při komunikaci s druhými, ukazuje, jak dobře známe pravidla hovoru. Na to, jak lidé reagují na prostor má vliv mnoho faktorů, na jejichž základě se dá říci, že každý reaguje individuálně. Těmi faktory jsou například věk, pohlaví, charakter osobnosti, uzavřenost, sociální a pracovní status, kultura, zdravotní stav, únava, přátelskost, velikost prostoru, schopnost prostor naplánovat a další.

Existují rozlišení vzdáleností do určitých skupin, které je více než dobré znát. Intimní zóna je 45 cm a méně, ta je vyhrazena pro přítele, rodinu a partnery. Od 45 cm do 1,2 m je zóna osobní pro kolegy, spolužáky, známé. V rozmezí 1,2 až 3,7 m je zóna společenská, tedy pro jakéhokoliv neznámého člověka, který nemíní porušit pravidlo slušného chování. Od 3,7 m se nacházíme v zóně společenské, čímž se myslí přednášející před sálem lidí, ředitel na poradě a podobně.

Při sezení dvou lidí u stolu při debatě je též určité rozlišení. Když se lidé posadí přímo proti sobě, značí to jasnou bariéru, která je hmotně vyjádřena stolem. Sedí-li pravoúhle, jsou pravděpodobně otevření ke spolupráci. Vedle sebe sedící lidé jsou lehce zranitelní, proto si tak člověk nesedne většinou při úplně prvním setkání. Sedí-li diagonálně, je to jasné vyjádření bariéry (stůl) a navíc jejich největší možné vzdálenosti, z čehož se dá usoudit, že jejich jednání bude dosti nepříjemné nebo alespoň obtížné.

Dalším jevem, o kterém je třeba zmínit se, je teritorialita, tedy projev majetnických vztahů k určité věci nebo prostoru. Tato chování je pudově podložené, jedná se o přežitek z vývoje lidského chování ve společnosti. Míra projevů teritoriality záleží na sociálním nebo pracovním postavení člověka. Narušování teritorií si tedy může dovolit pouze šéf vůči svým zaměstnancům, autorita proti podřízeným nebo dominantní osobnost vůči submisivnímu okolí.

- Haptika, tedy dotyky během interakce, je nejprimitivnější formou neverbální komunikace. Hmat se rozvíjí dříve než ostatní smysly, proto dítě sděluje mnoho věcí po narození zejména dotykem. Podle kultur se náhled na dotyky liší, Afroameričané se

navzájem dotýkají více než Euroameričané a pro drtivou většinu Asiátů je dotyk urážkou cti nebo útok na osobu, tedy nepřipustný v rámci dobrých vztahů.

Dotyk vyjadřuje.

- 1) pozitivní emoce (podporu, soucit, náklonnost, ocenění, sexuální zájem)
- 2) hravost (ve smyslu náklonnosti i agresivity)
- 3) ovládání (usměrňování nebo ovlivňování jednání druhého)
- 4) rituální dotyky (pozdrav)
- 5) funkční dotyky (za určitým účelem, třeba odstranění smítka z obličeje)

Dotykům se dá vyhýbat, ale v naší kultuře to většinou znamená nezájem o komunikaci, uzavřenost osobnosti nebo naštvání. Muži se vyhýbají dotykům se stejným pohlavím více než ženy, ale naopak s opačným pohlavím je vyhledávají více než ženy. Při podávání ruky, tedy při formálním pozdravu je důležité povšimnout si, jak nám byla ruka podána, nebo jak ji podáváme my. Pokud je ruka vertikálně, pozdravili se dva rovnocenní partneři. Je-li hřbetem nahoru, vyjadřuje to nadřazenost toho, kdo ji tak má. Je-li dlaní nahoru, vyjadřuje to podřízenost jejích majitele. Při tomto druhu dotyku je také důležitá suchost ruky (nereaguje na okolní teplotu, ale na stres), čistota a její celkový vzhled délka trvání kontaktu (míra upřímnosti setkání) a míra stisku rukou, která není stanovena, ale vyjadřuje upřímnost a vztah k tomu druhému. Autokontakty jsou dotyky sebe sama, která doprovázejí naše vystupování. Slouží k vnitřnímu uvolnění, dodávají pocit jistoty.

- Post urologie zahrnuje držení těla, posedy, postoje apod. Jako příklady lze uvést následující:
 - ruce: ruce volně vedle těla - klidný, sebevědomý postoj, ale zároveň také statický
 - sepnuté ruce před tělem – obranný postoj, bariéra mezi dotyčným a prostředím
 - sepnuté ruce za zády - sebejistota se snahou cosi tajit
 - ruce v bok - zlost, napětí, obrana
 - ruce v kapsách - nesouhlas s něčím, snaha něco ukryt
 - ruce složené na hrudníku - naprostý odstup

- nohy: stabilnější bývají lidé s mírně rozkročenýma nohama, případně s jednou nohou mírně vpřed; nohy vedle sebe působí neutrálně leč slaběji. Zkřížené nohy (často u žen) vyvolávají dojem zmatku a zábran).
- držení páteře: shrbení lidé působí menší a méně sebevědomě, snižují tím i svůj psychologický význam. Vysocí lidé jsou považováni za silnější a dominantnější, štíhlí lidé za intelektuální, duchaplné a tvořivé; obézní lidé za pomalé, líné, méně schopné, laskavé a dobromyslné. Obecně je správné držení těla osvobozením svalů od zbytečného napětí, díky čemuž jsou pak schopny koordinovanějších nenucených pohybů.
- posed na židli: na okraji židle - málo sebevědomí (+křečovitě ruce)
na celé ploše židle - sebejistí, klidní lidé
- příklony a odklony lidí: k sobě a od sebe - přátelská či méně příjemná atmosféra jednání, míra souladu a spolupráce
opřená záda a ruce za hlavou - sebejistota šéfů
- celé tělo: v neverbální komunikaci je důležitým prvkem, zejména tělesná výška. Je vyzkoumáno, že vyšší kandidáti na úřady jsou úspěšnější. Dalším atributem sledovaným v rozhovoru je barva a odstín pleti, váha, a vlasy (barva, délka, úprava). Celková přitažlivost v rámci sociální komunikace poskytuje výhodu. Tohoto si musí být vědom sociální kurátor a nenechat se vnějším dojmem ovlivnit.

3.3.2.2 *Neverbální komunikace v činnosti sociálního kurátora*

Pro úspěšnou činnost sociálního kurátora je velmi významná znalost neverbální komunikace. Jednání je vhodné začít mírným úsměvem, nastavením vzdálenosti s klientem. Je vždy vhodné po uvítání klienta usadit a to pravoúhle ke stolu. V tomto posezení je navozena atmosféra spolupráce. Při jednání se vyhýbáme jednání ve stoje, přes obslužný pult, případně desku, což vytváří bariéru. Každé setkání je potřebné zahájit podáním ruky, ruku jako první podává sociální kurátor, ať je to muž nebo žena. Samotná ruka nám dá první vstupní obraz o klientovi. Čistá, suchá ruka i u špatně oblečeného klienta vyjadřuje, že nerezignoval na situaci, není ve stresu. Míra stisku vyjadřuje upřímnost vztahu. Vyhnutí se podání ruky, např. z důvodů hygienických je nevhodné, po odchodu klienta si přece lze ruce umýt. Jiné dotyky nejsou vhodné a je nutno se jim vyhýbat. Při jednání je důležité

udržení zrakového kontaktu s klientem. Oční kontakt je nejdůležitějším systémem neverbálních signálů, signalizuje projev moci, upřímnosti, sebevědomí apod. Signály se liší v závislosti na délce, směru a charakteru pohledu, v každé kultuře jsou nepsaná pravidla pro vhodný oční kontakt. Díky pohledům do očí lze při rozhovoru hledat zpětnou vazbu („Co si o tom myslíte?“), vyzývat tím druhého k reakci na vyřčená slova. Vyhýbavým pohledem se vyjadřují negativní pocity a úsudky, neupřímnost slov, nepříznivé zprávy. Na základě očního kontaktu se může měnit psychologický odstup mezi lidmi. Ženy údajně udržují oční kontakt déle než muži. Vyhýbá-li se někdo pohledu, může tím dávat najevo nezáměr o situaci, nezájem nebo odstup od situace. Další příčinou vyhýbání se očnímu kontaktu může být ostych. Významné místo má neverbální komunikace při rozpoznávání nejistoty a klamu ze strany klienta. Člověk, který má zkušenosti se lží, podvody a nečestností dokáže zabránit vzniku této informace, kterou prozrazují oči, obličej, ruce a nohy. Většinou se snaží zvládnout viditelně části těla, proto se sociálnímu kurátorovi doporučuje zaměřit se na nohy, jejich případné neklidné pohyby, prozrazující nervozitu.

3.3.2.3 *Další způsoby neverbální komunikace*

Komunikace pomocí barev:

- Kultura od kultury se ve významech barev liší, ale je prokázáno, že barvy vliv na naši psychiku mají. Dýchací návyky se při modré barvě zpomalují a při červené zrychlují, stejně je to s reakcí očních víček.
- červená – v Irsku a VB je znakem mužnosti, v Japonsku hněvu a nebezpečí, v Číně prosperity a znovuzrození; všeobecně vyjadřuje sílu, energii a vášně
- zelená – v USA značí kapitalismus a závist, v Irsku je symbolem ženskosti, v Egyptě symbolizuje sílu a úrodnost, v Japonsku mládí a energii; všeobecně působí uklidňujícím způsobem
- černá – v Thajsku je symbolem stáří, v Malajsii odvahy a v Evropě a Americe symbolizuje smrt; všeobecně může ve větší míře zhoršovat psychický stav člověka
- bílá – V Thajsku je znakem čistoty, v muslimských a hinduistických kulturách míru a čistoty, v Japonsku smrti a smutku
- žlutá – v Číně symbolizuje bohatství a autoritu, v USA zbabělost, v Egyptě štěstí a prosperitu a v mnoha zemích je symbolem ženskosti; všeobecně zvyšuje optimismus a zlepšuje náladu.

Podobným způsobem o nás vypovídá dekorace soukromých prostorů (o našem pracovním / sociálním postavení) a dary – jejich nápaditost, originalita, cena, podíl vlastní práce a způsob předání.

Vzhled a oblečení v sociální komunikaci:

V sociální komunikaci sehrává významnou roli vnější vzhled i úprava oblečení. Přiměřenost navozuje sympatie a důvěru (Laca, 2011)¹⁷. Je vžité přísloví- šaty dělají člověka.

Jedním z důležitých prvků sociální práce a činnosti sociálního kurátora je dosáhnout změny přístupu klientů ke svému oblečení a vnějšímu vzhledu. V obcích a městech, kde se nachází potencionální klienti, existují různé občanské iniciativy, kde se mohou potřební vykoupat, oholit, dostat nové, čisté oblečení. Sociální kurátor musí být povznesen nad vzhledem klientů anebo sympatií k nim. Na druhé straně musí klienta postupně přesvědčit, že změna v oblasti vzhledu, je prvním předpokladem pro možnost jednání na úřadech a tím i přístupem k zaměstnání a bydlení.

Komunikace činem:

zde se míní složitější způsob sdělování informace určitým způsobem chování převážně neverbálního charakteru. Lidské chování ať již úmyslně či bezděčně mívá nějaký smysl. Určitý smysl svému chování přičítá buď člověk sám, nebo je tento smysl více či méně odpovídajícím způsobem přičítán jinými (jako důvod či motiv daného chování). Ostatní lidé pak navíc mají nezřídka tendenci generalizovat důvody, které shledávají na pozadí chování jedince do soudů (atribucí) o jeho obecnějších vlastnostech. Při interpretaci informací vycházejících z činů člověka je na místě obezřetnost a zřetel k dané situaci a vztazích účastníků v současnosti i minulosti. Komunikace činem v práci sociálního kurátora spočívá v možnosti zajistit definitivní řešení (např. přidělení bytu), případně dílčí řešení (pomoc s vyřízením nějaké dávky). Toto má dvojí význam. Pro sociálního kurátora je to určitá satisfakce jeho jednání, uspokojení s činností. Potvrzení celkového smyslu. Pro klienta pak dosažení dílčího cíle a možný start k dalšímu kroku. Současně se pak šíří informace o úspěchu v problémové komunitě, což zpětně posiluje důvěru v účinnost systému sociální práce a sociální pomoci.

¹⁷ LACA, S. *Sociální pedagogika*. Brno: IMS, 2011. ISBN 978-80-87182-19-2

3.4 Bariéry v komunikaci

Sociální kurátor si musí v komunikaci s klientem dávat pozor na komunikační bariéry.

- Nesrozumitelnost, není zřejmá podstata informace. Pro sociálního pracovníka to znamená hovořit srozumitelně, odborným termínům se vyhýbat. Hlavně vysvětlovat a dodržovat zpětnou vazbu.
- Velká snaha o dosažení úspěchu. Reakcí na nátlak bývá většinou obrana, případně až agresivita.
- V oblasti neverbální mohou problém způsobovat různé zlovyky sociálního pracovníka.
- Neschopnost naslouchat (Laca,2011)¹⁸

Vztah s klientem se začíná vytvářet od prvního kontaktu sociálního kurátora. Podílí se na něm slovní projev, neverbální komunikace i postoj. Klient musí nabýt přesvědčení o tom, že sociální pracovník je profesionál a důvěřovat řešení, která navrhl. Velkou pozornost je třeba věnovat signálům zpětné vazby, jako jsou gesta a mimika, úsměvy, signály nervozity.

¹⁸ LACA, S. *Sociální pedagogika*. Brno: IMS, 2011. ISBN 978-80-87182-19-2

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 CÍL VÝZKUMU

Vlastní výzkum jsem se snažila směřovat k potvrzení nebo vyvrácení níže stanovených výzkumných otázek, které by nám měly zjistit reakci klientů na práci sociálního kurátora a to zejména se zaměřením na způsob jeho komunikace, respektive vedení rozhovorů, úspěšnost pomoci a celkovou spokojenost dotázaných respondentů. Zjištěné výsledky dotazníkového šetření budou konfrontovány s níže uvedenými výzkumnými otázkami. Dále jsem se pokusila vyhodnotit i celkovou spokojenost oslovené skupiny respondentů a to zejména s ohledem na vyhodnocení postojů k důležitosti této „sociální služby“, kterou práce sociálních kurátorů dozajista je.

4.1 Objekt výzkumu

Objektem výzkumu jsou osoby, klienti, respektive respondenti¹⁹ (dále jen respondenti), kteří byli vybráni metodou cíleného výběru. Jednalo se o respondenty, kteří byli schopni a ochotni spolupracovat (jednalo se o akt plné dobrovolnosti), jejichž podrobnější charakteristika je uvedena v další části (viz bod 10.1.). Pro upřesnění podotýkám, že cílený výběr se od jiných typů výběru liší tím, že o výběru nerozhoduje náhoda, ale výběrový soubor je vybrán samotným výzkumníkem.

Při spolupráci s Odborem sociální péče Magistrátu města Brna, respektive Oddělení sociální prevence a pomoci OSP MMB (jednalo se o pracoviště sociálních kurátorů se sídlem Křenová 20 Brno), bylo osloveno celkem 45 respondentů, kteří se podíleli na vyplňování dotazníků. Celkem bylo osloveno 45 klientů, kteří obdrželi dotazníky v obálkách (zajištění výsledkové anonymity) a tyto obálky po vyplnění odevzdali do předem připravené schránky. Z tohoto počtu 45 dotazníků bylo zpět obdrženo 40, což je 89%.

4.2 Použitá metodologie

Ke shromažďování poznatků o vnímání práce a zejména komunikace sociálních kurátorů jednotlivými osobami bylo možné využít následujících metod:

- Pozorování
- Škálování

¹⁹ Respondent: Osoba odpovídající na otázky v rozhovoru nebo v dotazníku, případně ankety, apod., vybraná obvykle jako součást reprezentativního statistického vzorku.

- Rozhovor
- Dotazník
- Sociometrické metody
- Obsahová analýza textu
- Experiment

V našem případě byl jako výzkumný nástroj použit kvalitativní polootevřený dotazník, který obdržel každý z oslovených respondentů k vyplnění (viz příloha č. 1), který byl anonymní.

Pro upřesnění uvádím, že dotazník je metodou určenou k získávání údajů pomocí písemných otázek (nahrazuje rozhovor a šetří čas). Při individuálním použití lze hovořit o exploračním dotazníku, jehož prostřednictvím se dá zjistit názor na postoje, prožitky, pocity, zájmy, potřeby, motivy a hodnotovou orientaci těch, kteří jej vyplní.

Dotazník byl koncipován tak, že jeho první část se týkala zařazení respondenta do určité kategorie podle pohlaví, věku, vzdělání a sociálního zázemí. Druhá část se již přímo zaměřila na konkrétní názory, postoje, zkušenosti, přístup a určitou hodnotovou orientaci. Dotazník je vlastně způsob psaného řízeného rozhovoru. Na dotazy, které jsou na rozdíl od rozhovoru psané, se vyžadují písemné odpovědi. Dotazník je méně časově náročný než rozhovor. Jednotlivé položky byly vyjádřeny dvou až šestistupňovou verbální škálou. Důvodem volby škálového dotazníku byl fakt, že umožňuje přejít od kvalitativních dat k datům kvantitativním a tím i možnosti určité formy grafického vyhodnocení získaných informací.

Sestavování dotazníku patří dozajista mezi náročné činnosti, které vyžadují jak vědomosti, tak i určité zkušenost (tímto děkuji vedoucímu práce za význačnou pomoc).

Požadavky správného dotazníku: objektivnost, standardnost, spolehlivost, platnost (validita), kvantitativní i kvalitativní interpretovatelnost a úspornost.

Objektivnost

Objektivnost metody či techniky je dána stupněm, mírou její nezávislosti na osobě uživatele. Přispívá k jednoznačnosti výsledků, protože omezuje nebezpečí, že by badatel bezděčně zkreslil fakta, aby získal žádoucí výsledky - stává se to např. při rozhovoru, při sepisování anamnézy atd.

Standardnost

Standardností rozumíme požadavek, aby byla identická metoda používána u různých osob za podmínek pro všechny osoby stejných. Předpokládá to unifikaci (sjednocení) a formalizaci všech důležitých podmínek vyšetření: stejné úkoly, stejnou případnou instrumentální, dodržování jednotné instrukce a postupu, jakož i stejné vyhodnocování výsledků u všech zkoumaných osob podle stanovených norem. Normy chápeme jako typické reakce příslušného vzorku populace podle věku a pohlaví.

Spolehlivost

Spolehlivostí (reliabilitou) metody rozumíme, nakolik registruje konzistentně, stabilně. Spolehlivost tedy znamená např. stálost výsledku v čase. Jestliže metodu opakujeme po nějaké době a získáme úplně jiné výsledky, pak je metoda málo spolehlivá, pokud ovšem nedošlo ke změně zkoumané funkce samé.

Validita

Validitou (platností) metody rozumíme, nakolik měří to, co měřit má. Je dána stupněm nezávislosti měření na systematických i náhodných chybách, závisí tedy kromě jiného na objektivnosti a spolehlivosti metody. Přitom však platí, že poměrně validní, byť i méně objektivní metoda je lepší než zcela objektivní, ale málo validní metoda. Podstatným aspektem validity je relevantnost metody, její adekvátnost, např. stupeň zaměřenosti (representativnosti) testu pro vystižení určitého znaku osobnosti. Testy s malou validitou a s malou spolehlivostí jsou prakticky bezcenné.

Kvalitativní a kvantitativní interpretovatelnost

Kvalitativně lze analyzovat každou poznávací metodu. Možností kvantifikace rozumíme, že registrační technika dovoluje citlivé (senzibilní) rozlišování různých stupňů sledované vlastnosti, nejen pouhou klasifikaci na přítomnost nebo nepřítomnost jevu. Teprve tehdy je metoda testovou, psychometrickou, měřením. Měření dovoluje jemnější deskriptivní diferencii jevů než klasifikace a usnadňuje jejich srovnávání. Statistickými početními operacemi čísla lze získat také další informace o pozorovaných jevech.

Úspornost

Úspornost, ekonomičnost zkoušky znamená, že metoda má být pokud možno časově nenáročná na administraci a na vyhodnocování. Pro některé průzkumy stačí 20 - 40 zkoumaných osob. Pro průzkum veřejného mínění je to 1 000 - 2 000 osob. Test je ekonomický, když je lehce srozumitelný, spotřebuje málo materiálu, když je manipulačně jednoduchý,

když je nahraditelný jako skupinový (hromadný) test, a když ho lze rychle a pohodlně vyhodnotit²⁰.

Pokud jde o obtížnost položek, měl by dotazník jako celek mít přiměřenou obtížnost vzhledem ke skupině, ve které bude použit. Dotazník, podobně jako jiné metody poznávání osobnosti, kombinujeme s ostatními metodami, aby naše závěry podaly co nejefektivnější globální obraz osobnosti.

Ve stručnosti můžeme tedy říci, že musí zahrnovat všechny zkoumané problémy, na něž se má odpovídat, formulace otázek musí umožňovat možnost odpovědět, musí motivovat respondenta, nesmí ho otrávit či znechutit, otázky musí být srozumitelné, jednoznačné, jednoduché, umožňující upřímnost odpovědí, nesmí být rozsáhlý a časově náročný, otázky se musí vztahovat k formulovaným hypotézám, aby je mohly testovat (potvrdí se, upřesní či vyvrátí), otázky by měly tvořit uzavřený celek.

4.3 Stanovení hypotéz

Při formulování jednotlivých hypotéz jsem se pokusila o takovou formulaci, která vychází z otázek dotazníku, jejich případnou kombinaci a zároveň splňuje cíle, které jsem si stanovila.

V běžné řeči znamená hypotéza²¹ předpoklad, tvrzení, jemuž se nedá plně věřit, a proto říkáme, že hypotéza může být odvážná nebo vratká. Každý z nás se mohl setkat s reakcí - odpovědí na nějaké naše tvrzení „to je jen pouhá hypotéza“. V běžném použití je dnes hypotéza zajímavé, ale neprokázané tvrzení, jehož platnost by měla být ověřena.

Hypotéza č. 1.(dále jen H 1): Mezi dosaženým stupněm ukončeného vzdělání klientů a pochopením řešeného problému, existuje vzájemný vztah.

H 2.: Mezi opakovanou spoluprací klientů se sociálními kurátory a jejich spokojeností s jednáním, existuje spojitost.

²⁰ Zdroj: Prof. PhDr. Rudolf Kohoutek, CSc. - <http://rudolfkohoutek.blog.cz/1002/dotaznik-jako-pruzkumna-metoda>

²¹ Hypotéza (řecky hypo-thesis, podklad, princip, předpoklad) znamená výpověď, jejíž platnost se pouze předpokládá, ale zároveň formulovanou tak, aby ji bylo možno potvrdit nebo vyvrátit. Původně právní a řečnický termín se stal základem empirické vědy a znamená dnes nejčastěji vědeckou hypotézu, výchozí předpoklad, který je třeba ověřovat, který však takové ověřování umožňuje. Tvrzení, které žádné ověřování nepřipouští, tak zvaná nevyvratitelná hypotéza, je vědecky bezcenné.

H 3.: Mezi způsobem komunikace a srozumitelností komunikace existuje spojitost.

H 4.: Mezi délkou schůzky a spokojeností klientů s jednáním existuje vzájemná spojitost.

4.4 Testování hypotéz

Testování statistických hypotéz umožňuje posoudit, zda experimentálně získaná data vyhovují předpokladu, který jsme před provedením testování učinili.

Testování hypotézy je postup, který umožňuje na základě naměřených dat určit, zda náhodná veličina, jejímiž realizacemi data jsou, vykazuje určitou vlastnost. V klasické teorii testování se vychází z toho, že platí předpokládaná vlastnost zkoumaných náhodných veličin. Tento předpoklad se označuje jako nulová hypotéza (označení H_0). Jelikož data jsou náhodná a náhoda může „pracovat proti nám“, nelze obvykle závěry testování vyslovit s naprostou jistotou. Proto se zároveň stanoví hladina spolehlivosti α , což je míra rizika (pravděpodobnost) toho, že nulovou hypotézu zamítneme, ačkoliv ve skutečnosti platí (omyl označovaný jako chyba 1. druhu). Hladina spolehlivosti se tradičně stanovuje 0,05 nebo 0,01. Menší hladina spolehlivosti znamená větší jistotu při zamítání nulové hypotézy, ale zároveň také větší riziko chyby 2. druhu, jež spočívá v akceptování nulové hypotézy, ačkoli tato hypotéza ve skutečnosti neplatí.

Dále se z dat vypočítá takzvané testovací kritérium, jehož rozdělení podmíněné předpokládanou platností nulové hypotézy je známo (viz příloha č. 2). Vyjde-li hodnota testovacího kritéria typická pro toto známé rozdělení, nulovou hypotézu akceptujeme či přesněji řečeno nezamítáme na základě známých dat. Naopak vyjde-li hodnota extrémní (tj. hodnota testovacího kritéria překročí kritickou mez), usoudíme, že testovací kritérium nejspíše nepochází z předpokládaného rozdělení a nulovou hypotézu zamítneme ve prospěch opačné tzv. alternativní hypotézy, označované H_0 .

Druhý krok při testování statistických hypotéz spočívá v určení hladiny významnosti testu (chyba α zvolená experimentátorem), což je pravděpodobnost, že se zamítne nulová hypotéza, ačkoliv ona platí.

Je třeba si uvědomit, že testovanou hypotézu vždy přijímáme nebo zamítáme na základě výsledků náhodného výběru, a proto může být zamítnutí i nezamítnutí hypotézy H_0 správné, ale i nesprávné.

Obecně se můžeme dopustit těchto dvou chyb:

- chyba 1. druhu α - zamítneme hypotézu H_0 , když platí

- chyba 2. druhu β - nesprávně přijmeme hypotézu H_0 , když neplatí

Prakticky při testování statistických hypotéz postupujeme tak, že předem zvolíme dostatečně nízkou pravděpodobnost chyby 1. druhu α (hladinu významnosti) a tím zároveň určíme i velikost chyby 2. druhu β , protože obě chyby spolu navzájem souvisí.

Data, která jsem získala pomocí dotazníkového šetření, byla následně využita pro vlastní testování a ověření stanovených hypotéz. Zvolila jsem metodu testu nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku a stupeň závislosti mezi posuzovanými jevy budu řešit pomocí f_i -koeficientu. F_i -koeficient dosahuje hodnot od -1 do +1, čím vyšší je vypočítaná absolutní hodnota, tím vyšší je závislost mezi sledovanými jevy.

Testové kritérium (statistika) chí-kvadrát (test o nezávislosti):

$$\chi^2 = \frac{(ad - bc)^2}{(a + b)(a + c)(b + d)(c + d)} \cdot n$$

Kontingenční tabulka:

	Náhodná veličina Y		
Náhodná veličina X	ANO	NE	Celkem
ANO	a	b	a + b
NE	c	d	c + d
Celkem	a + c	b + d	a + b + c + d = n

Koeficient stupně závislosti f_i -koeficient

$$\phi = \sqrt{\frac{\chi^2}{n}}$$

χ^2 - výsledek testu nezávislosti chí-kvadrát,

n - počet všech odpovědí

Pro čtyřpolní tabulku platí, že čím vyšší je vypočítaná hodnota, tím je vyšší závislost mezi sledovanými jevy. Výsledky budou zaokrouhlovány na dvě desetinná místa.

5 PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Výsledky výzkumného šetření jsem rozdělila do tří částí. V první části jsem se zaměřila na strukturální rozčlenění pozorovaného vzorku, a to podle pohlaví, věku a sociálního začlenění (otázky dotazníku 1-5). Cílem bylo „obsáhnout“ co nejširší populační vzorek tak, aby byl výzkum co nejvíce pravdivý.

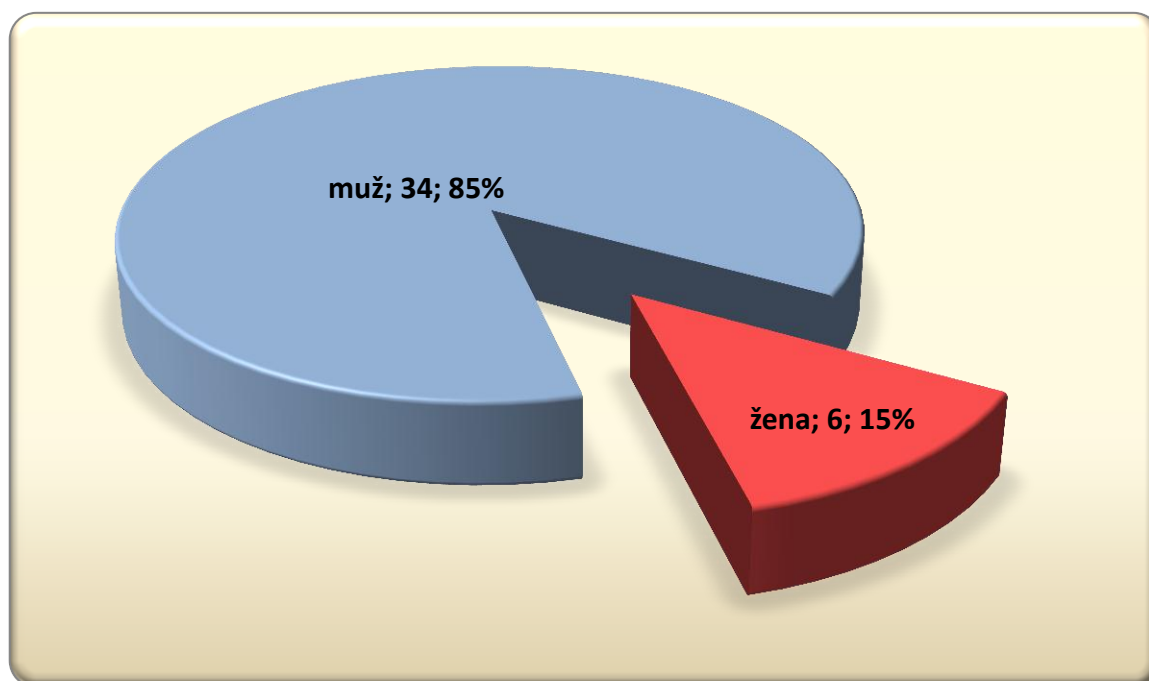
V druhé části jsem vyhodnotila zbývající část dotazníku, který se týkal přímo otázky vnímání spolupráce a zejména komunikace sociálního kurátora, a to především v souvislosti se vlastní spokojeností klientů, včetně otázky vyřešení problémů klientů (otázky v dotazníku 6-20).

Ve třetí části jsem vyhodnotila odpovědi z dotazníku tak, aby bylo možné odpovědět na stanovené výzkumné otázky.

5.1 Struktura oslovených respondentů

V této kapitole se pokusím vyhodnotit strukturu oslovených respondentů, a to z hlediska pohlaví, věku, bydliště, dosaženého vzdělání a opakovatelnosti (periody) spolupráce.

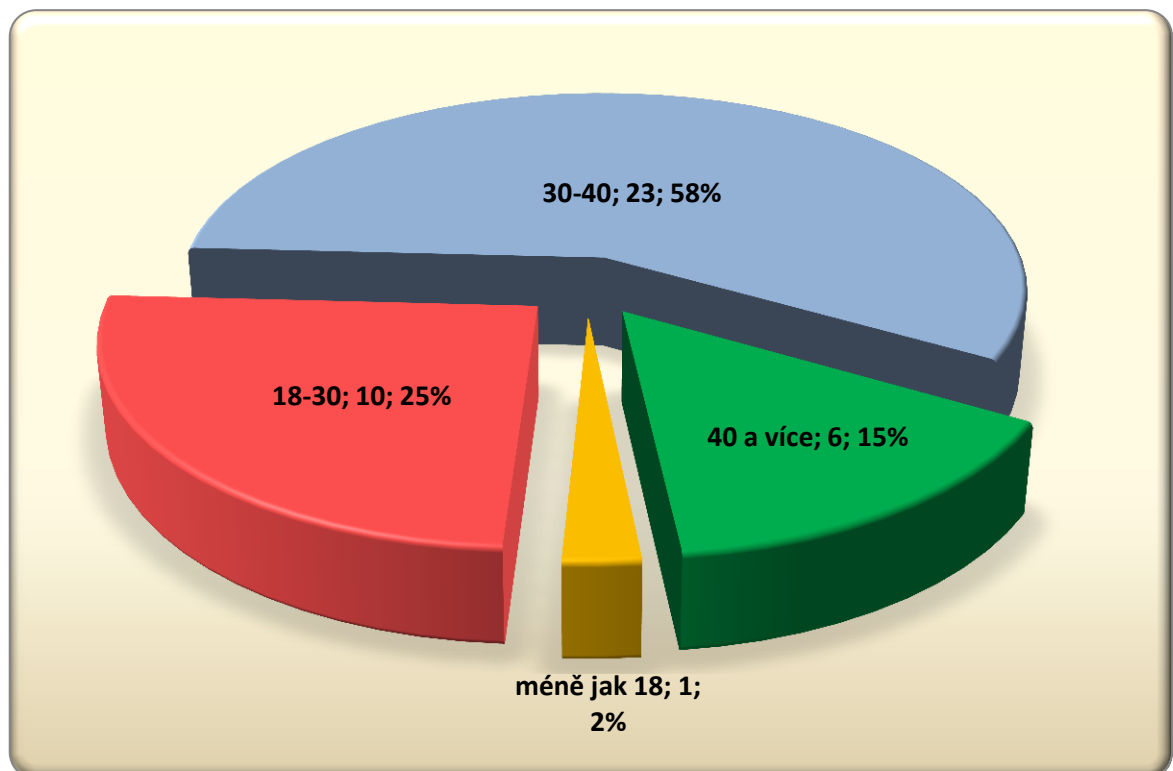
Nejprve jsem vyhodnotila strukturu oslovených respondentů podle pohlaví, která vyzněla výrazně pro muže. Dá se konstatovat, že obě pohlaví byla zastoupena nerovnoměrně - 34 mužů (tj. 85%) a 6 žen (15%).



Obrázek 1 - Graf č. 1. Rozdělení respondentů podle pohlaví

Mohu konstatovat, že v rámci zajištění objektivitu osloveného vzorku nebylo možné stanovit rovnoměrné zastoupení obou pohlaví, neboť převážná část klientů, kteří spolupracují se sociálními kurátory, jsou muži. Tuto skutečnost nebylo možné nijak ovlivnit, neboť strukturu klientů sociálních pracovníků tvoří především osoby po výkonu trestu odnětí svobody (což jsou převážně muži), kteří při opětovné začleňování do společnosti úzce spolupracují se sociálními kurátory, a to zejména při zajištění bydlení, řešení své momentální finanční situace, případně setrvávající závislosti (drogy nebo alkohol), apod. O těchto zmíněných důvodech bude hovořeno dále.

V následujícím vyhodnocení jsem se snažila graficky rozčlenit věkové kategorie zastoupených respondentů.

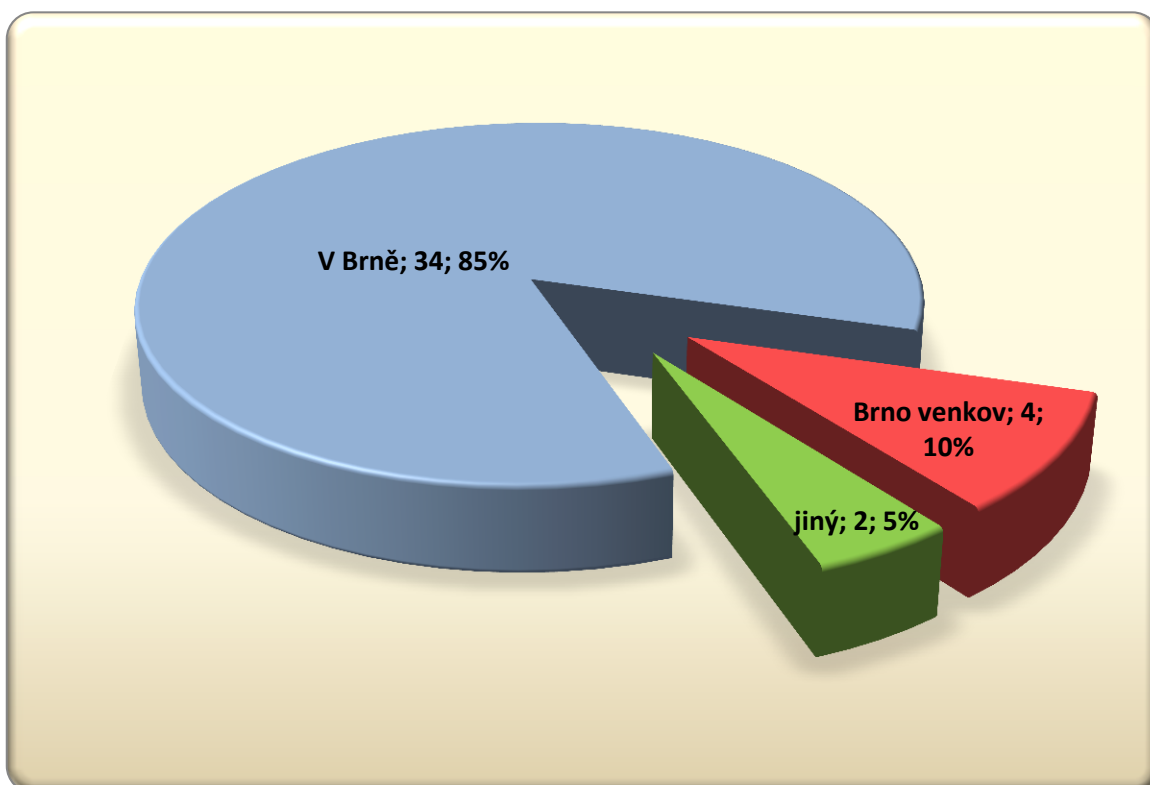


Obrázek 2 - Graf č. 2. Věkové kategorie respondentů

Největší zastoupení z řad respondentů měla věková kategorie 30 –40 let 58%, následovaly kategorie 18-30 let 25%, 40 a více 15% a nejnižší zastoupení měla kategorie méně jak 18 let 2%.

Mohu konstatovat, že byl osloven dostatečně reprezentativní populační vzorek z hlediska věku (výjimkou jsou osoby mladší 18 let) tak, aby byla zajištěna hodnověrnost získaných výsledků.

Dále jsem se pokusila zjistit strukturu bydliště oslovených respondentů. Vzhledem k tomu, že při získávání údajů jsem spolupracovala se sociálními kurátory v Brně (sídlo Křenová 20), předpokládala jsem, že většina respondentů bude mít bydliště v Brně nebo blízkém okolí.



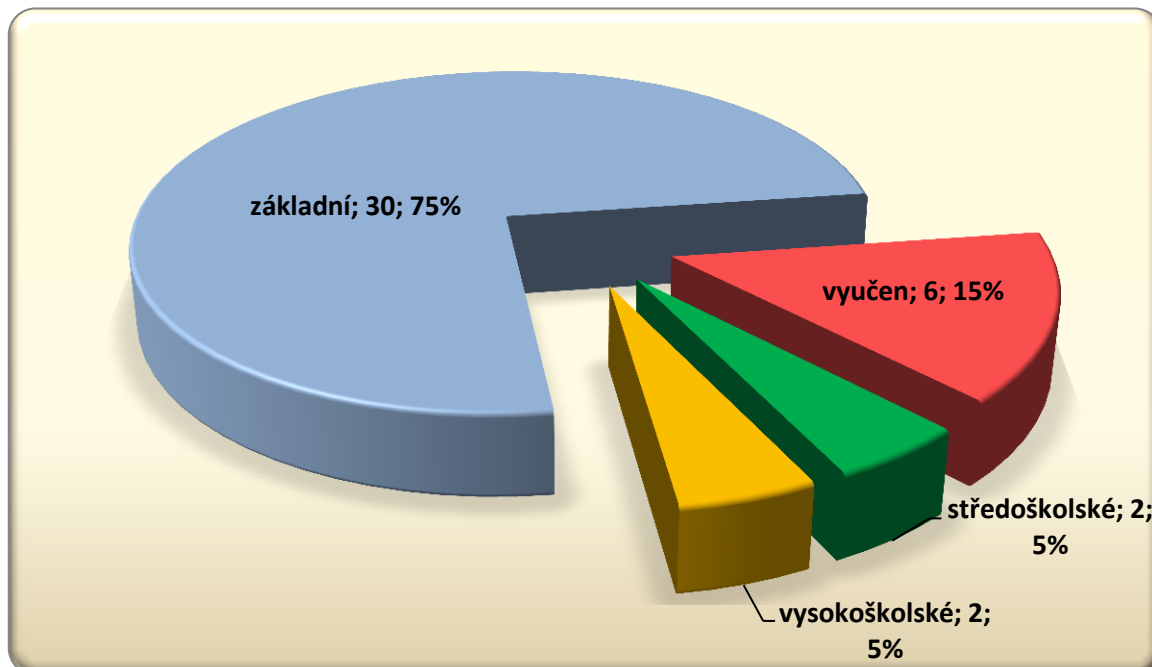
Obrázek 3 - Graf č. 3. Bydliště jednotlivých respondentů

Předpoklad se vyplnil, neboť 85% klientů má trvalé bydliště v Brně, 10% v okrese Brno venkov a pouze 2 % v jiném okrese (jednalo se o Ostravu).

Následující vyhodnocení nám ukazuje strukturu získaného vzdělání jednotlivých respondentů, kterým by nám měla být do určité míry naznačena, úroveň inteligence²² (tímto není

²² Inteligence, je schopnost přizpůsobovat se měnícím se podmínkám prostředí, učit se ze zkušeností, správně řešit nové situace, prospívat ve škole nebo v práci, apod. Lidé s nižším intelektem ostatním nestíhají. Děsí se

dotčena individuální schopnost jednotlivců, která nemusí korespondovat s touto úvahou). Jedná se o ukazatel, se kterým budeme ještě dále pracovat v rámci vyhodnocení hypotézy č. 1.



Obrázek 4 - Graf č. 4. Dosažené vzdělání

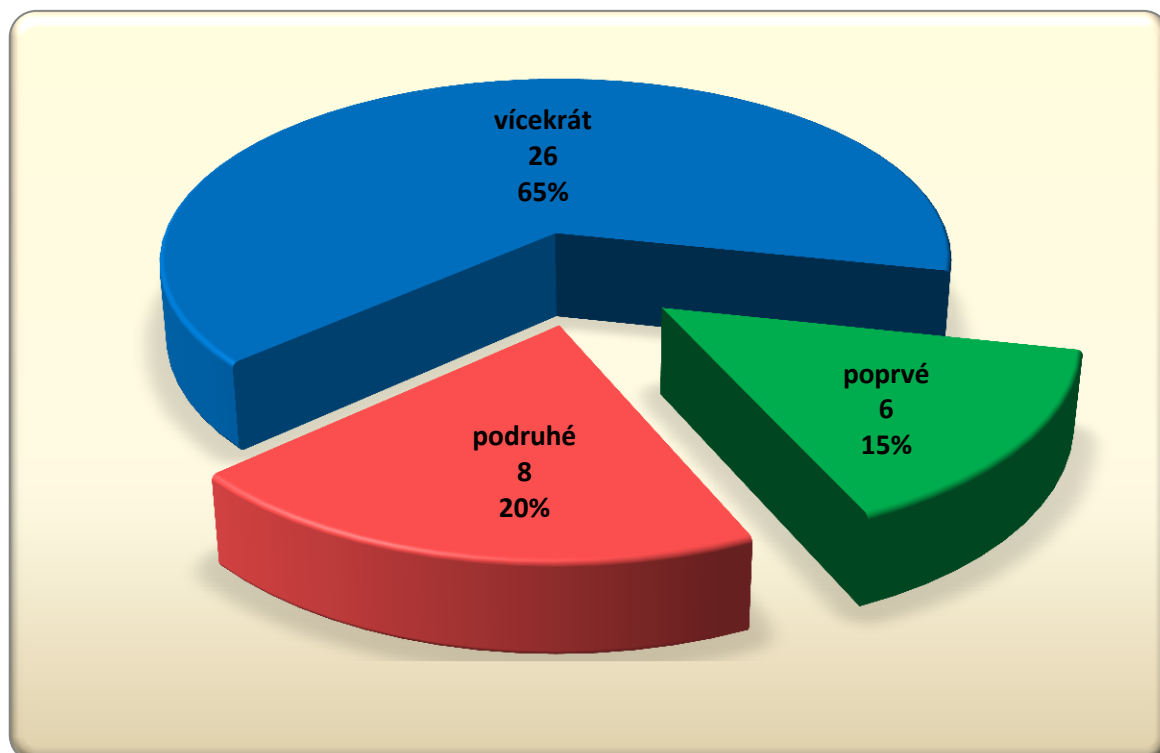
Z výsledku grafu je patrné, že největší počet klientů sociálních kurátorů je zastoupeno osobami s nejnižším možným vzděláním – základní škola 75%. Dále již nepoměrně nižším vzorkem jsou zastoupeny osoby vyučené – 15%. Nejnižší jsou poté shodně zastoupeny skupiny se středoškolským a vysokoškolským vzděláním – shodně 5%.

změn, protože si s nimi neumějí poradit, jsou pomalí v přemýšlení, rozhodování i práci, hůře se vyjadřují. Vždycky poslední, nejhorší, přestože se snaží a dělají pro to maximum. Neúspěch se s nimi táhne již od školních let. Z tohoto důvodu, mají k jakémukoliv vzdělávání odpor a často končí se základním vzděláním. Hovoří málo, jednoduchým jazykem, často přicházejí v doprovodu někoho staršího, většinou rodičů. V jednání jsou pomalejší, rozhodnutí čtou velice dlouho aniž mu rozumějí, což nepřiznají. Rovněž nemusí rozumět tomu, co říkáte, co po nich vlastně chcete. Jejich myšlení či kladené otázky jsou poněkud naivní. Aby se nemuseli ptát či přiznat, že nerozumějí, všechno odkývají, aby měli pokoj. Většinou nejsou schopni absolvovat náročnější rekvalifikační kurz. Vhodné jsou pro ně jednoduché manuální práce. Většinou vynikají ve stereotypních činnostech, které by jiné znučily, mají trpělivost. Potřebují ovšem delší dobu na zaučení se, přijetí změn. V některých případech je možné přiznat změněnou pracovní schopnost či invalidní důchod. Inteligence je převážně zděděná po rodičích, ale dá se částečně ovlivnit, zejména prostředím, ve kterém dítě vyrůstá. Podnětné rodinné prostředí, kde se rodiče dítěti věnují, způsobuje lehké zvýšení inteligence. Naopak pokud je dítě odkázáno samo na sebe, žije v rodině, která má naprostý nezájem o jeho vzdělávání se, rozvoj, intelekt lehce klesá.

Z výše uvedených údajů lze predikovat, že prací sociálních kurátorů vyhledávají a problémy sociálního charakteru musí řešit zejména osoby s nejnižším dosaženým vzděláním, a tedy osoby s velmi problematickou možností sociálního začlenění. Trpělivá a systematická práce sociálních kurátorů, s důrazem na získání důvěry klienta, je základním předpokladem k úspěšnému vyřešení klientova problému, což je vzhledem ke zjištěným údajům v grafu č. 4 mnohdy nelehký úkol.

Následující výsledky vypovídají o periodickém (opakovaném) řešení problémů a spolupráci respondentů se sociálním kurátorem. Důsledkem jsou recidivní problémy, které tyto osoby nejsou schopny sami řešit, nebo nechtějí řešit.

Dovolím si v tomto okamžiku drobnou zmínku o pojmu „sociální parazit“ (tímto termínem jsou nazýváni ti, kdo zneužívají sociální systém), neboť toto pojmenování se stalo v určitých sférách velmi populární (především mediálních a politických). Pokud někdo čerpá ze systému peníze a netvoří žádné hodnoty, můžeme jej chápat jako parazita bez ohledu na to, nakolik a do jaké míry je za své jednání nebo problém osobně zodpovědný. Je ovšem člověk pobírající tu či onu dávku/podporu/důchod jediným sociálním, tj. společenským, parazitem? Dovolím si na tomto místě jen stručně připomenout poslance, kteří pobírají všemožné poslanecké náhrady, i když na ně nemají nárok. Je také sociálním parazitem? Dle mého názoru ano.



Obrázek 5 - Graf č. 5. Perioda (opakovaná) spolupráce

Z výsledku grafu je patrné, že většina respondentů spolupracuje se sociálními opakovaně – 85% dvakrát a vícekrát. Pouze 15% respondentů navštívilo sociálního kurátora poprvé. Dle mého názoru se jedná o určitý případ sociální determinace²³. Domnívám se, že tato skuteč-

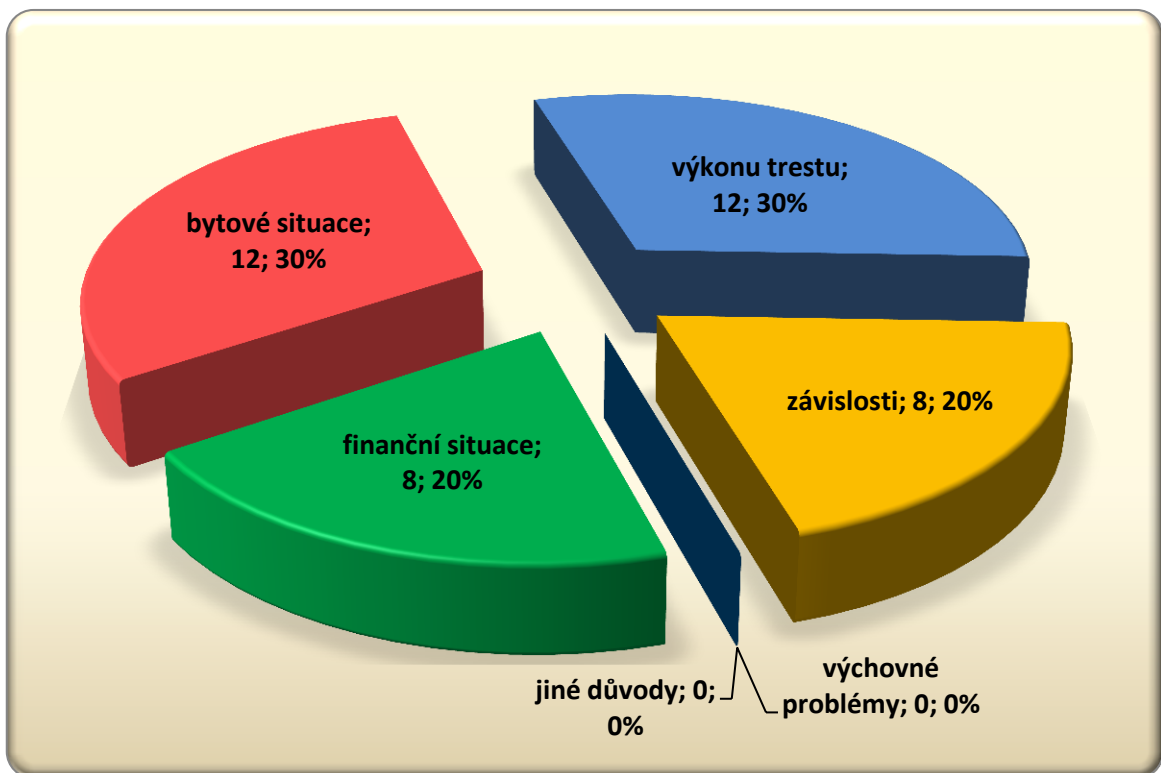
²³ Sociální determinace: vliv a závislost člověka na sociálních institucích a faktorech, např. na rodině, škole, pracovišti, politické straně, médiích, skupinových hodnotách a normách, na dané kultuře. Od sociální determinace nelze oddělit determinaci biologickou (neoddělitelná spojitost). Obě dvě se navzájem podporují nebo naopak brzdí. Biologická determinace osobnosti musí být zcela v souladu se sociální. Biologická determinace je představována nervovou soustavou člověka, ale i činiteli, kteří ji ovlivňují-žlázy s vnitřní sekrecí, stav organismu, genetická dědičnost. Základní jednotkou nervové soustavy (NS) je nervová buňka, skládající se z těla a výběžků dvojího druhu: dendridů a neuritů, které jsou spojeny zapojovací-synapsemi. Neuron je vysoce specializovaná živočišná buňka. Z jeho těla vybíhá mnoho větvících se výběžků dendridů nápadně dlouhý výběžek neurit, axon. Přenos vzruchu z jedné buňky do druhé se uskutečňuje pomocí synapsí. V zakončeních neuritu se nacházejí váčky, obsahující chemický přenašeč mediátor (neurotransmitér). Odhaduje se, že člověk má přibližně 30 miliard nervových buněk. Jakmile vzruch dospěje na zakončení neuritu, zvláštní smrštitelná vlákna začnou přisouvat váčky obsahující mediátor k biomembráně, až s ní splynou, prasknou a mediátor se vylije do synaptické štěrbině. Podráždí biomembránu sousedního neuronu a učiní ji propustnou. Lidská psychika nemůže vzniknout bez lidské společnosti, protože přirozeným prostředím člověka jsou lidé a jejich kultura. Obsah lidské psychiky, prožívání závisí na soc. prostředí, ve kterém se vyvíjel, a ve kterém žije. Úroveň rozvoje a kvalita psychiky závisí hlavně na množství a kvalitě soc. vlivů, které ji formují. Psychika člověka má sociální ráz, který podmiňuje její odlišnost od psychiky živočichů. Člověk je v neustálém kontaktu s lidmi, tím vznikají i základní druhy sociální interakce-vzájemné vztahy: Jedinec-jedinec (základní sociální vazba) Jedinec-společenské skupiny (rodina, třída) Společenské skupiny-jedinec

nost bude velice významně ovlivňovat názory a postoje na spolupráci respondentů se sociálními kurátory, které budou prezentovány v následující kapitole.

5.2 Vnímání vzájemné spolupráce sociálního kurátora a klienta

V této kapitole jsem se pokusila vyhodnotit zbývající část dotazníku, který se týkal přímo otázky vnímání spolupráce a zejména komunikace sociálního kurátora, a to především v souvislosti se vlastní spokojeností klientů, včetně otázky vyřešení problémů klientů.

Prvotně jsem se snažila zjistit důvody, které respondenty přivedly ke spolupráci se sociálním kurátorem, neboť se mi tato otázka jevila jako velmi zajímavá a vypovídající zejména o hledisku aktuálnosti řešených konkrétních problémů.

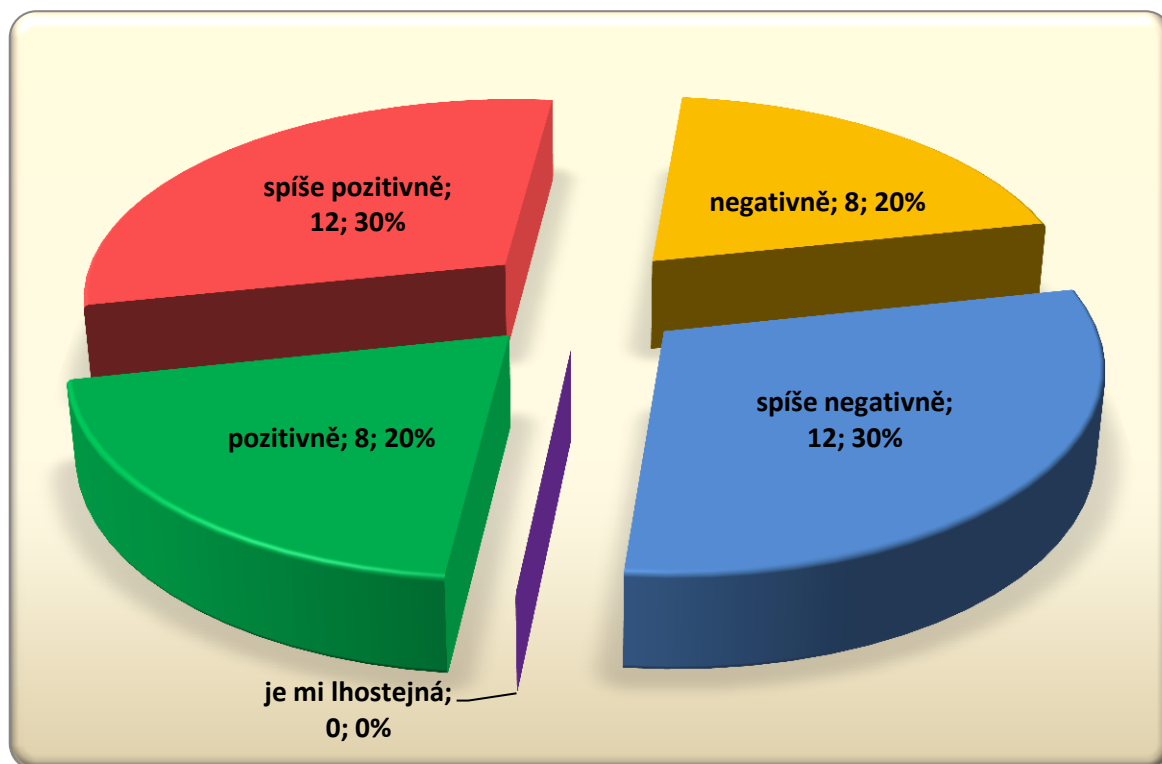


Obrázek 6 - Graf č. 6. S kurátorem spolupracuji na řešení (důvod řešeného problému)

(podřízený - nadřízený) Společenské skupiny-společenské skupiny (tvorba kolektivního vědomí) Sociálním prostředím rozumíme: lidi, společenské normy, kulturu. Lze tedy konstatovat, že vlastně lidská psychika se determinuje v procesu tzv. sociálního učení. Dalším mechanismem socializace člověka, je sociální kontrola, kterou uskutečňují lidé, s nimiž člověk žije a sociální instituce, které vyžadují určité chování, za určitých okolností může být jedinec i potrestán. Chování a jednání jednotlivce však nepodléhá jen vnější kontrole, ale i kontrole vnitřní, která působí na naše svědomí.

Samotný výsledek je překvapující zejména v tom, že přesně specifikuje okruh řešených problémů (jiné důvody vykazují 0 hodnotu). Z tohoto výsledku je patrné, že typ řešených problémů se pohybuje pouze ve 4 úrovních. Tímto nelze vyloučit jinou individuální možnost řešení problému, pro konkrétní osobu v jiné časové úrovni než byl dotazník vyplňován, ale jedná se dozajista o velice zajímavý ukazatel. Řešení zajištění *bydlení* vykazuje shodnou hodnotu jako řešení *výkonu testu* – 30%. Lze se domnívat, že tyto problémy patří mezi nejčastější řešení ze strany klientů sociálních kurátorů. Řešení problematiky *závislosti* a momentální tíživé *finanční situace* vykazalo shodně 20%, a lze tedy říci, že se jedná o další nejčastěji se objevující problém, který klienti potřebují akutně řešit.

Dalším ukazatelem, který jsem se snažila vyhodnotit, je otázka vnímání pomoci kurátora. Dle mého názoru se v tomto parametru jedná o názor klientů k poskytnuté pomoci sociálním kurátorem a přístupu k vlastní realizaci konkrétní pomoci. Tento ukazatel je determinován zákonnými možnostmi sociálního kurátora, které byly popsány v teoretické části. Je otázkou jak dalece respondenti pochopili tyto zákonné možnosti a jestli jejich představa nebyla natolik zkreslená vlastními požadavky, které byly nad rámcem těchto zákonných norem.

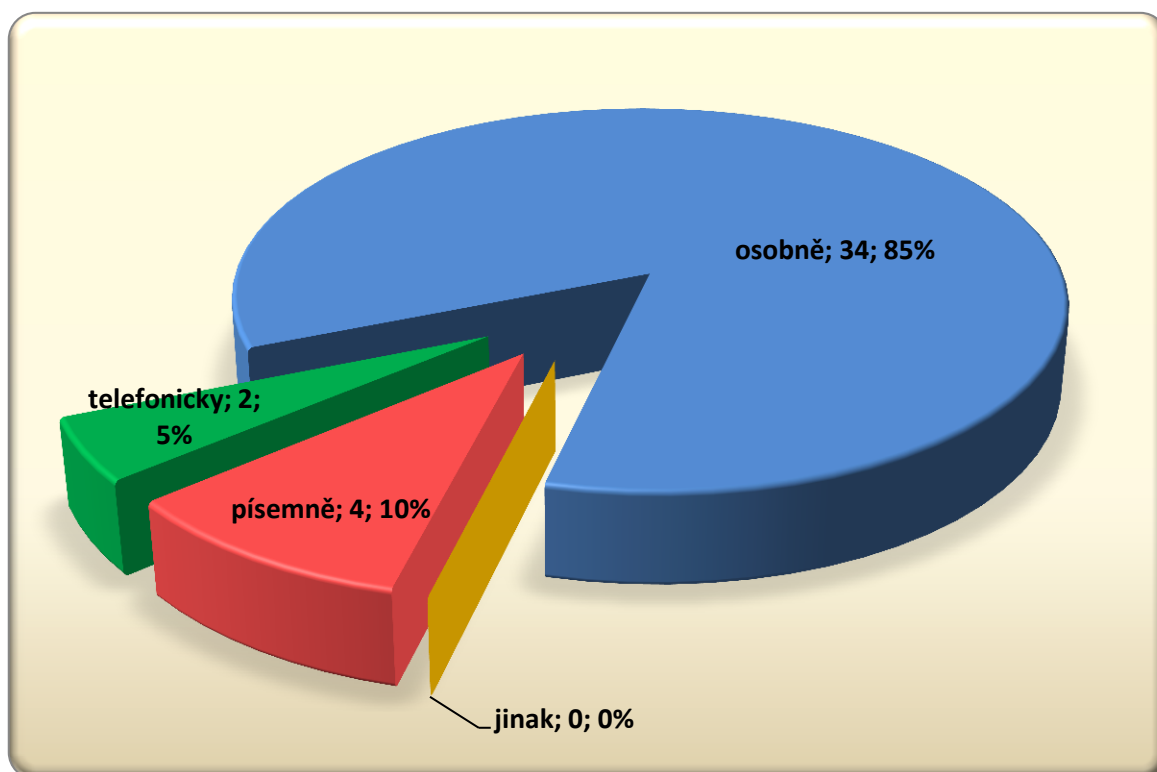


Obrázek 7 - Graf č. 7. Pomoc kurátora vnímám (vnímání poskytnuté pomoci klientem)

Výsledek vnímání pomoci sociálního kurátora klientem byl pro mne velice překvapující, protože obě hodnoty – pozitivní a negativní, vykazují 20% hodnotu. Při porovnání dalších dvou ukazatelů se dostáváme k obdobným hodnotám – spíše pozitivně a spíše negativně 30%.

Otázkou zůstává, jestli byla použita v dotazníku dostatečně srozumitelná otázka, nebo respondenti opravdu, v 50% případů vnímali poskytnutou pomoc negativně. Tento výsledek bude konfrontován v návaznosti na následující údaje, které se týkají komunikace respondentů se sociálním kurátorem.

Následujícím ukazatelem jsem chtěla zjistit, jakou formou nejčastěji probíhá komunikace mezi respondenty a sociálním kurátorem. Předpokladem byla preference osobního kontaktu, který je dle mého názoru nelepším způsobem pro navázání pracovního vztahu a získání vzájemné důvěry. Domnívám se, že při osobním kontaktu Sociální kurátor lépe pozná povahové a mentální schopnosti klienta a přizpůsobí těmto skutečnostem argumentaci tak, aby klient pochopil, jaký postup je nutné zvolit k řešení nastoleného problému.

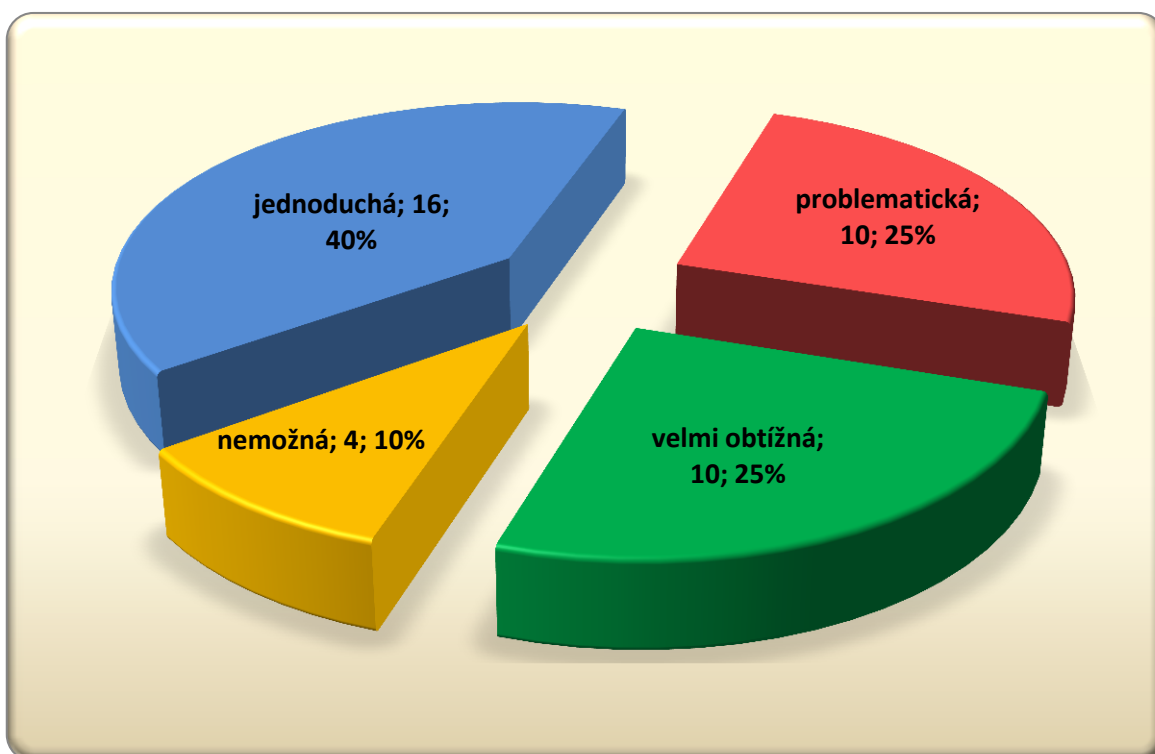


Obrázek 8 - Graf č. 8. S kurátorem komunikuji (způsob komunikace)

Výsledné hodnoty tohoto bodu dotazníkového šetření potvrdily předpoklad, že ve většině případů je preferována osobní komunikace – 85%. Druhým nejčastěji používaným způso-

bem komunikace, je komunikace písemnou formou. Telefonický způsob komunikace uvedli pouze 2 respondenti – 5%. Překvapujícím zjištěním je pak 0 výsledek u možnosti jiného způsobu komunikace, protože jsem předpokládala, že komunikace probíhá například mailovou poštou nebo jiným způsobem. Tato skutečnost má dle mého názoru souvislost s finančními problémy, které má většina těchto klientů.

V dalším parametru dotazníkového šetření jsem se pokusila zjistit reakci respondentů, která souvisela s otázkou vnímání komunikace klienta s kurátorem. Formulace této otázky byla koncipována v obecném znění a jednotlivé faktory komunikace byly detailněji zkoumány v následujících bodech dotazníku. Tyto budou prezentovány v dalších bodech tohoto výzkumného šetření.

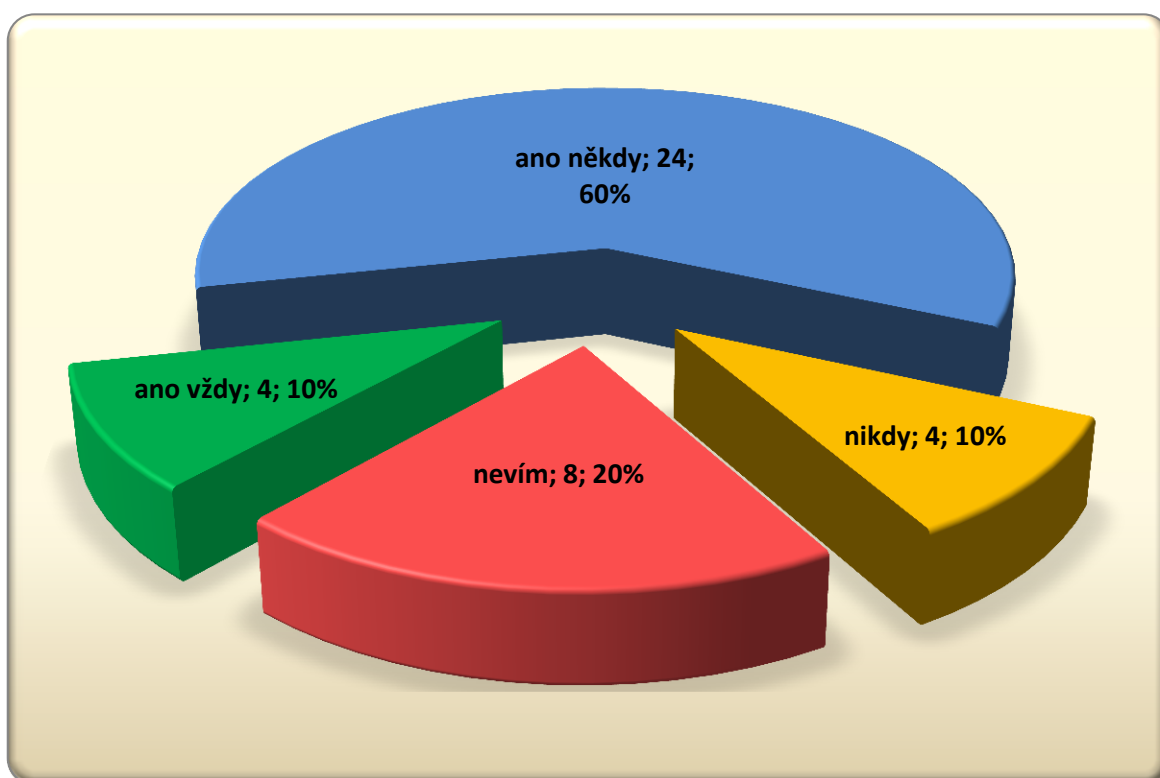


Obrázek 9 - Graf č. 9. Komunikace s kurátorem je (posouzení komunikace s kurátorem)

Výsledné hodnoty, vnímání komunikace respondentů se sociálním kurátorem, vykazují nejvyšší hodnoty u parametru komunikace s kurátorem je jednoduchá – 40%. Domnívám se, že tento výsledek lze spojit s velmi dobrými pracovními zkušenostmi sociálních kurátorů v místě, kde bylo dotazníkové šetření prováděno. Jako problematickou nebo velmi obtížnou vyhodnotilo komunikaci shodně 25% respondentů, což je celkově 50% respondentů. Tuto skutečnost lze vnímat zejména s kontextem zjištěného údaje dosaženého vzdělání respondentů (75% pouze základní vzdělání), kdy mnozí z nich velice těžko chápou zákon-

né možnosti a jejich představy jsou v mnoha případech velice zkreslené. Také vnímání a chápání realizace potřebných kroků, vyžaduje značnou trpělivost a v mnoha případech „polopatistické“ vysvětlování. Tyto skutečnosti pravděpodobně ovlivnily i výsledek posledního parametru, který posuzoval komunikaci s kurátorem jako nemožnou – 10%.

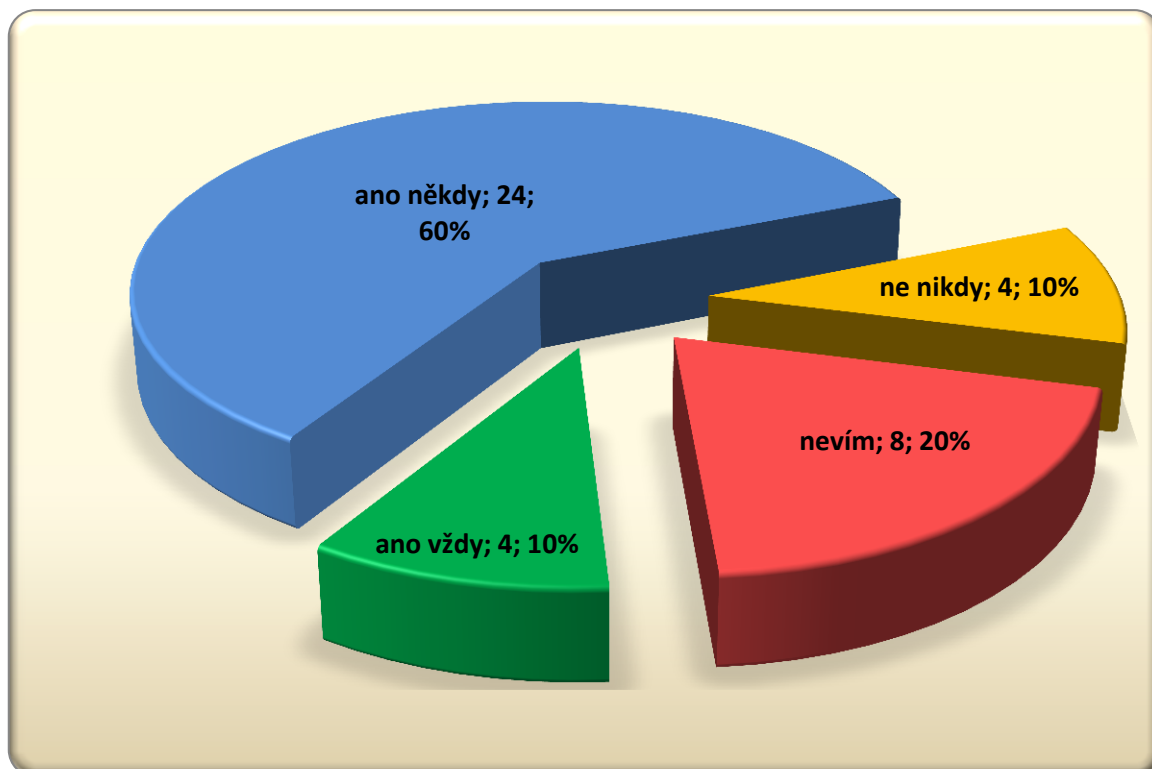
Dalším aspektem, který ovlivňuje vnímání situace nebo problému respondenty, je srozumitelnost kurátorových slov. Níže uvedené výsledky vyhodnocují konkrétní vzájemnou komunikaci.



Obrázek 10 - Graf č. 10. Kurátor hovoří srozumitelně (vnímání řečeného)

Z výsledných hodnot tohoto grafu vyplývá, že vždy je vnímána komunikace kurátora jako srozumitelná z 10%, někdy v 60%, nikdy 10% a tuto skutečnost nedokázalo posoudit 20% respondentů. Domnívám se, že v případě, kdy spojíme parametry vždy a někdy – 70%, které můžeme brát jako pochopení nebo částečné pochopení řešeného problému (tento ukazatel bude dále detailně vyhodnocen v následném grafu č. 11) a tento celkový parametr porovnáme s výsledky předchozího grafu č. 9, ve kterém spojíme parametry jednoduchá a problematická – 65%, dospějeme k velmi podobným výsledkům, které spolu navzájem úzce souvisí.

Jak jsem již uvedla v předchozím odstavci srozumitelnost komunikace a pochopení problému dle mého názoru spolu velice úzce souvisí. Pochopení problému klientem je jedním ze základních parametrů úspěchu při řešení problému. Bez pochopení problematiky řešeného problému nelze úspěšně zvládnout jeho vlastní vyřešení, nebo ho nelze zvládnout zcela. Z tohoto důvodu byl této dotaz zařazen do dotazníku a měl by predikovat tuto velice úzkou spojitost těchto dvou pojmů.

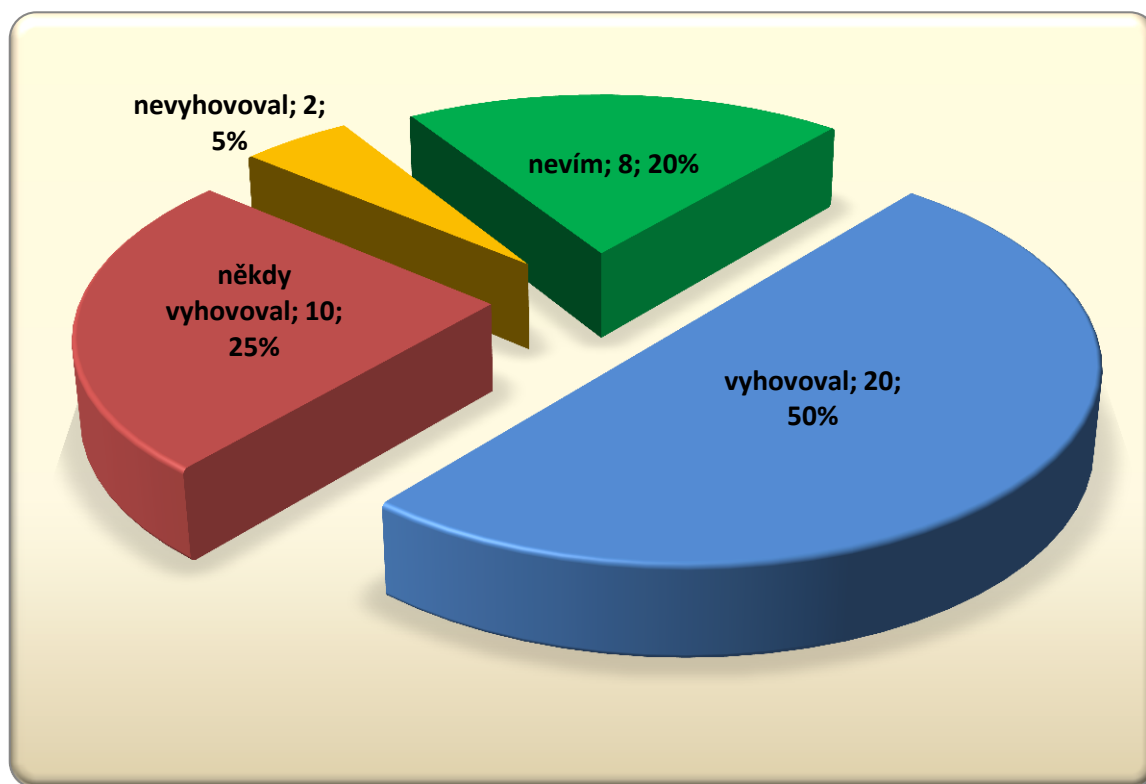


Obrázek 11 - Graf č. 11. Po vysvětlení jsem pochopil/a daný problém

Z výsledků je patrné, že vždy pochopilo řešený konkrétní problém 10% respondentů a někdy (tedy částečně) 60%. Pokud tyto 2 ukazatele sečteme, dostaneme 70% ukazatel, který nám naznačuje, že respondenti dokázali vnímat problém, který je nutné vyřešit. Tento údaj je stejný jako v případě grafu č. 10, který se týkal srozumitelnosti výkladu sociálního kurátora. Ostatní položky vykazují stejné hodnoty jako v předešlém grafu, nikdy nepochopené vysvětlení 10% a nevědělo 20%.

V souvislosti s výše uvedenými výsledky mohu konstatovat, že spojitost srozumitelnosti výkladu a pochopení řešeného problému, spolu přímo souvisí. Sociální kurátor musí této problematice věnovat značnou pozornost a přistupovat k rozhovorům tak, aby vystihl individuální schopnosti jednotlivých klientů pro vnímání řečeného a tím pochopení řešeného problému. Jedná se o nelehký úkol, který vyžaduje značnou odbornost a praxi.

V dalším hodnoceném ukazateli jsem se pokusila vyhodnotit četnost prováděných jednání (schůzek), a to z pohledu jednotlivých respondentů tak, jak jsou jimi vnímány.



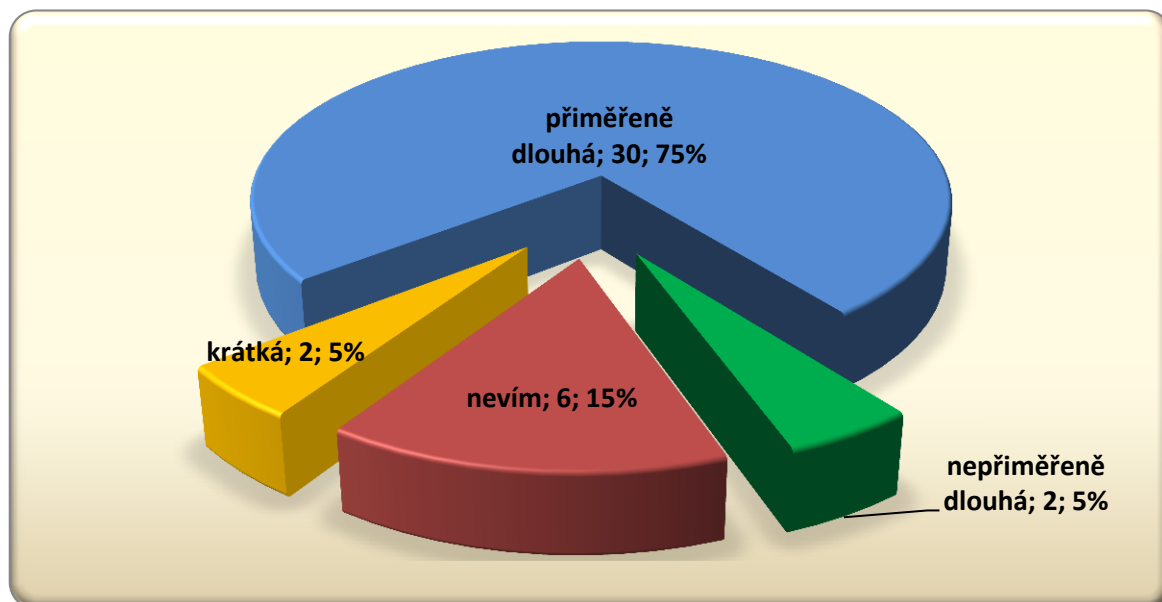
Obrázek 12 - Graf č. 12. Počet schůzek (jednání)

Z výše uvedeného grafu je patrné, že 50% respondentů vyhovoval počet společných schůzek, což je dle mého názoru velice vysoký parametr, který společně s částečně spokojenými respondenty, kteří uvedli, že jim počet schůzek někdy vyhovoval – 25%, součtem se opět dostáváme na údaj 75%, který koresponduje s údaji uvedenými v předchozích grafech. Vyloženě nespokojení byli pouze 2 respondenti – 5% a nevědělo 20%.

V návaznosti na plánovaný počet schůzek jsem se v následující otázce dožínkového šetření věnovala délkám těchto schůzek. Domnívám se, že délka schůzky je velice důležitým faktorem pro komunikaci a u jednotlivých respondentů by měla být plánována tak, aby reagovala na individuální intelektuální možnosti jedinců (viz výsledky grafu č. 4 – dosažené vzdělání). Domnívám se, že pozornost²⁴ jedinců s nižším intelektem, je nutné udržovat

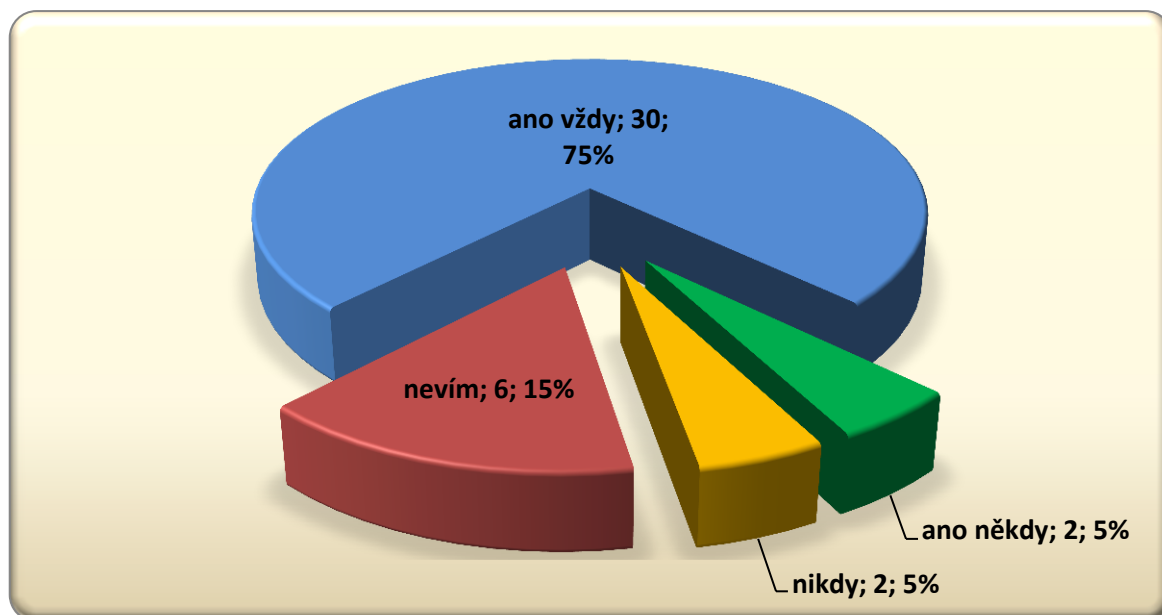
²⁴ Pozornost je zaměřenost a soustředěnost duševní činnosti na určitý objekt nebo děj. Pozornost představuje předpoklad pro smyslový vjem, který vstupuje do vědomí – stav pozornosti vyjadřuje například protiklad

v takovém stavu, který by jim umožnil pochopení řešeného problému, což je v mnoha případech velice obtížný úkol. Tomu tématu jsem věnovala zvýšenou pozornost a výsledky budou znázorněny v následujících grafech (graf č. 13 a 14).



Obrázek 13 - Graf č. 13. Délka schůzky (jednání) byla

slyšení a poslouchání. Pozornost závisí na prostředí i na vnímajícím subjektu - pozornost odpoutává například nápadnost (salience), neočekávanost, originalita vnímaného objektu, oslabuje ji únava subjektu. Jevy, které upoutají pozornost, se ukládají do paměti, ostatní jsou zapomenuty. Druhy pozornosti: Rozlišujeme pozornost záměrnou - subjekt cíleně vnímá podnět a bezděčnou - subjekt vnímá podnět bez úmyslu. Někdy se může objevit též pozornost proti volní - subjekt nedokáže potlačit vnímání podnětu, což může vést k obsedantnímu jednání. Vlastnosti pozornosti: Rozsah, šířka - Extenzita, znamená to množství podnětů, které je člověk schopen vnímat najednou (dítě 2-3, dospělí 4-5). Hloubka - Intenzita, stupeň soustředění. Vyjadřuje na kolik jasně a zřetelně člověk zpracovává přicházející podněty. Čím větší extenzita, tím nižší intenzita (čím více podnětů, tím méně se na ně soustředíme). Stálost - Délka soustředění pozornosti na stejný podnět. Proti: jednotvárnost, únava... Oscilace - Přesouvání pozornosti z objektu na objekt. Rozdělení - Věnování se najednou dvěma či více předmětům v daném směru. Jde to jen tehdy, pokud je jedna činnost zautomatizovaná. Poruchy pozornosti: Roztržitost - Neschopnost dlouhodobé koncentrace. Rozptýlenost - Neschopnost udržet pozornost v daném směru. ADHD - Porucha pozornosti spojená s hyperaktivitou. ADD - Porucha pozornosti bez hyperaktivity.

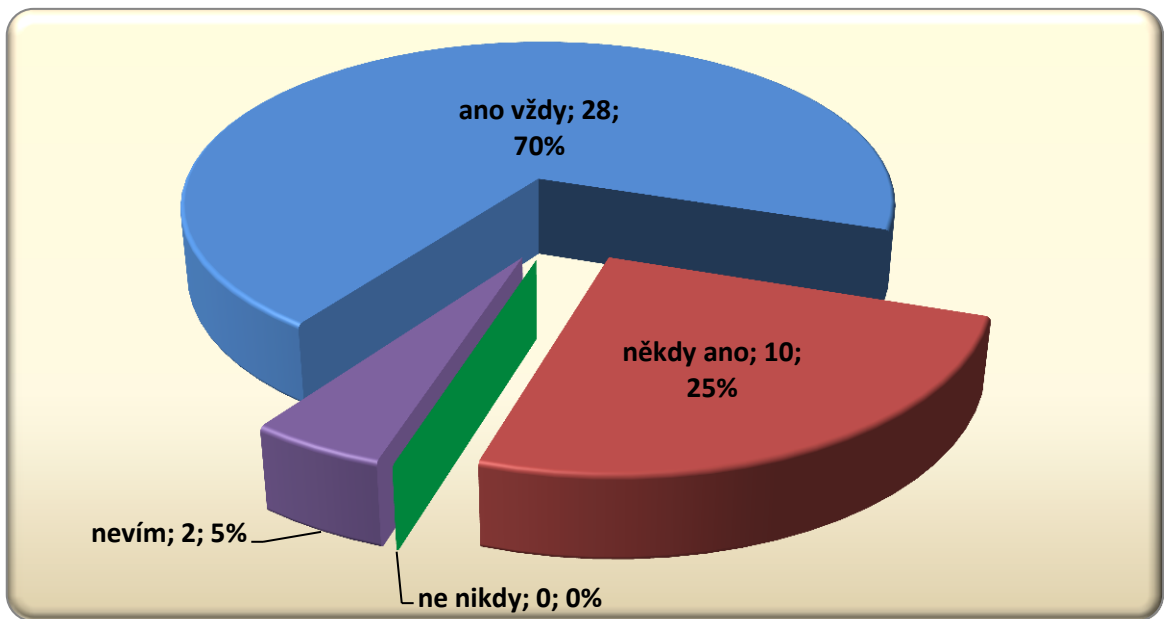


Obrázek 14 - Graf č. 14. Délka schůzky (jednání) mi vyhovovala

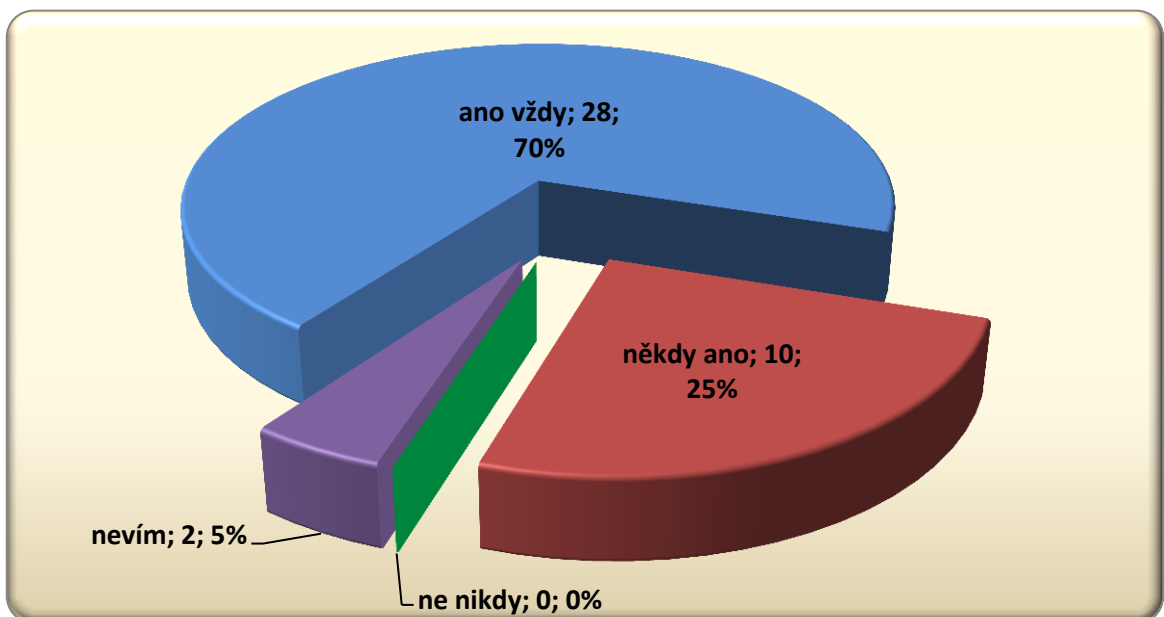
Výše uvedené grafy budu hodnotit společně, protože se týkají stejného problému, který budeme hodnotit, a to je vnímání délky schůzky jednotlivými respondenty.

Shodnému počtu 30 respondentů – 75% vyhovovala délka schůzky, respektive ji vnímali jako přiměřeně dlouhou, což je dle mého názoru významný ukazatel kvality práce sociálních kurátorů. Jako krátkou a nepřiměřeně dlouhou dobu jednání uvedli shodně 2 respondenti, což je 2x 5% (tj. 10%). Záměrně jsem tyto dva údaje spojila, protože se domnívám, že vypovídají o negativním názoru respondentů v hodnocení tohoto sledovaného údaje (1. nevěnování se klientovi; 2. příliš dlouhé jednání a možná ztráta pozornosti). V rámci hodnocení vlastní délky schůzky, mohu konstatovat, respondentům nevyhovovala v 5%. Tento údaj je v rozporu s předešlým výsledkem (Jako krátkou a nepřiměřeně dlouhou dobu jednání uvedlo 10% respondentů). Dále z výsledků obou grafů vyplývá, že shodně 15% respondentů nedokázalo tyto dvě otázky jednoznačně vyhodnotit a vybralo si odpověď „nevím“.

Následující grafické vyhodnocení se věnuje pozornosti ze strany sociálního kurátora. Tuto otázku jsem záměrně koncipovala tak, aby bylo možné porovnat výsledky obou předchozích grafů a získat tak ucelený názor na vnímání jednotlivých respondentů.



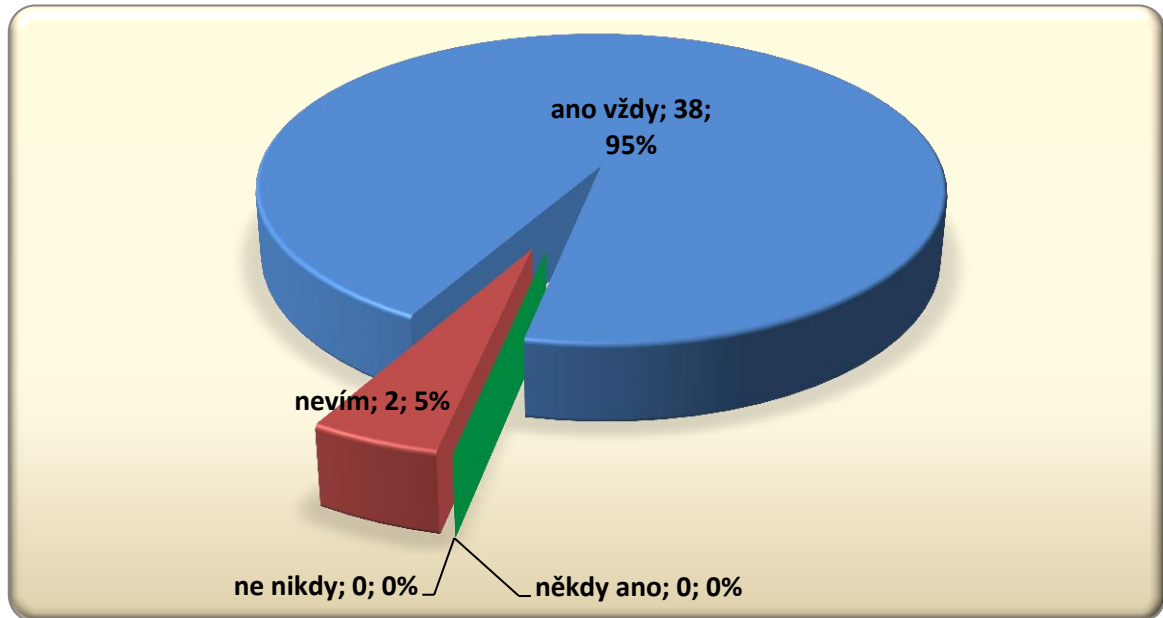
Obrázek 15 - Graf č.15. Naslouchl Vám kurátor pozorně



Obrázek 16 - Graf č. 16. Věnoval Vám plně svoji pozornost (neodbíhal, netelefonoval, apod.)

Výsledek tohoto bodu dotazníkového šetření jednoznačně vypovídá o zvýšené pozornosti, kterou sociální kurátoři věnují jednání s jednotlivými klienty. Vždy plně věnovali pozornost v 70 %, a pokud spojíme výsledek odpovědi někdy ano – 25%, dostáváme se na 95% hodnotu. Tento údaj je v přímém posouzení s 0% odpovědi, že nikdy nevěnovali pozornost dostatečným ukazatelem kvalitní práce kurátorů. Na tuto otázku nedokázalo jednoznačně odpovědět 5% respondentů a zvolilo tedy alternativu nevím.

V následujícím grafu jsem se pokusila vyhodnotit dodržování dohodnutých termínů schůzek. Vzhledem k tomu, že dotazník vyplňovali jednotliví klienti, je výsledek ukázkou dodržování termínů ze strany sociálních kurátorů.

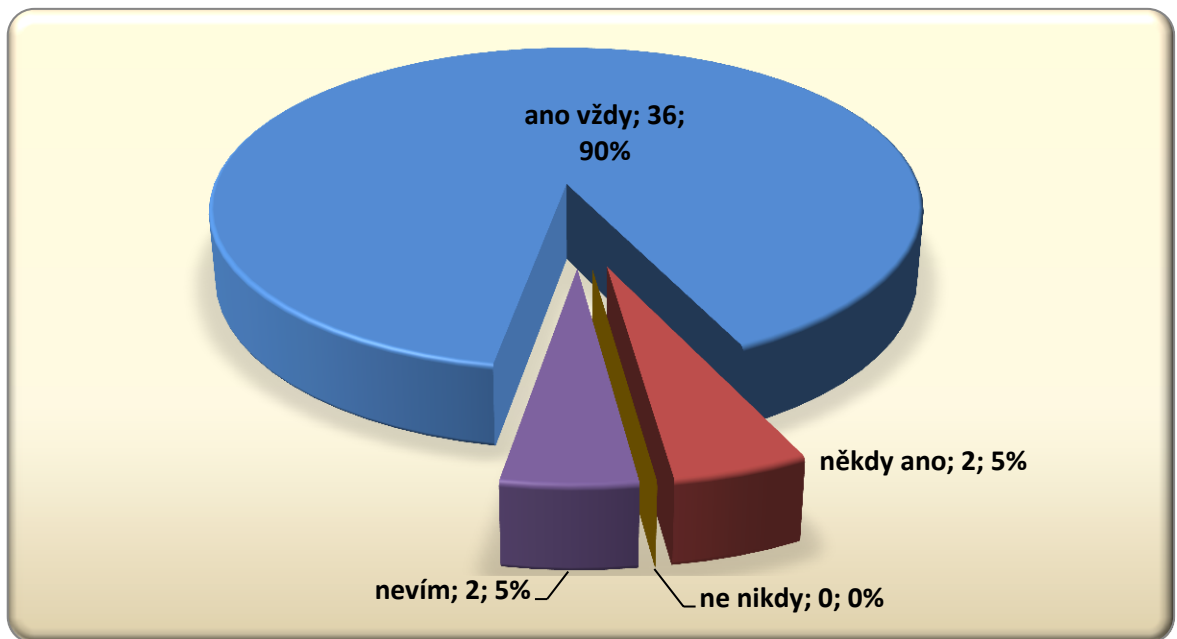


Obrázek 17 - Graf č. 17 Termín schůzek byl dodržen

Z výsledků je patrné, že celkem v 95% byl dodržen vždy termín stanovené schůzky, tuto otázku nedokázalo vyhodnotit a odpovědělo nevím 5% respondentů. Nulovou hodnotu vykazují oba dva parametry – někdy ano a ne nikdy. Z výše uvedeného vyplývá, že ze strany sociálních kurátorů je přístupováno k termínům plánovaných schůzek velice odpovědně, což lze přisuzovat zejména otázce získávání vzájemné důvěry a také profesionalitě sociálních kurátorů. Výsledek koresponduje s výsledkem předešlého grafu, kdy pozornost věnovali sociální kurátoři také v 95%.

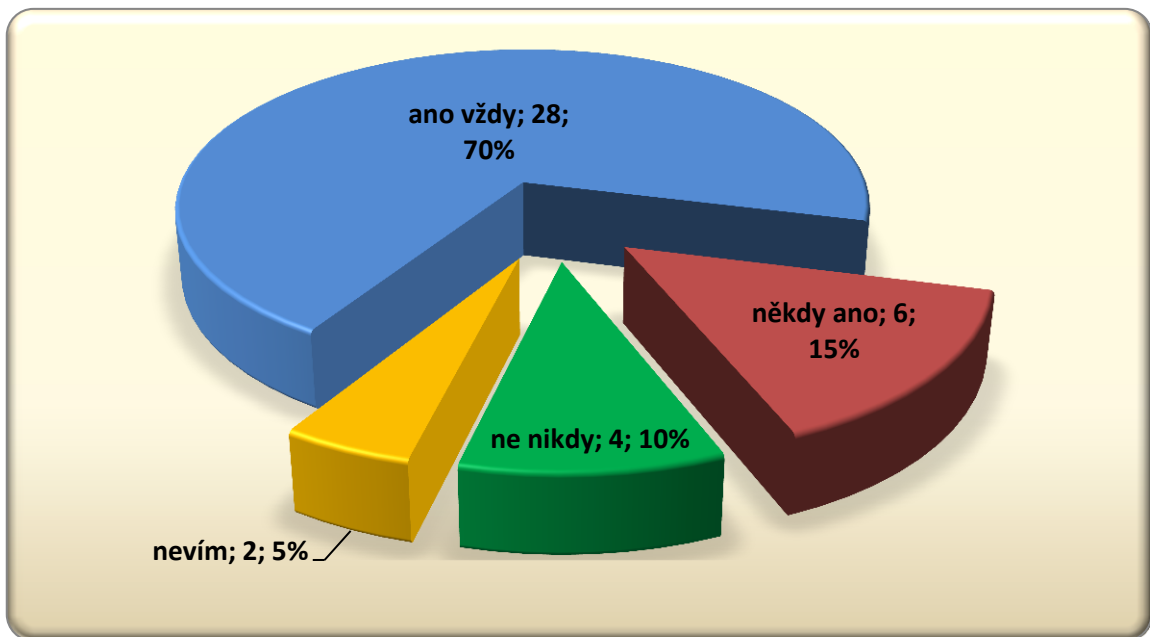
Dalším aspektem, kterému jsem se ve svém dotazníkovém šetření chtěla věnovat, je spokojenost respondentů (viz následující 2 grafy).

Míra spokojenosti je dle mého názoru velice úzce spojena s výsledkem. Dodržení dohodnutých postupů a dohodnutých jednotlivých kroků, které společně provádí sociální kurátor a klient, je základním parametrem úspěšného dokončení vzájemné spolupráce a splnění stanovených cílů (např. zajištění bydlení, práce, apod.). Následující grafické vyhodnocení bude hodnotit míru spokojenosti respondentů na plnění dohod, které sociální kurátor respondentům potvrdil.



Obrázek 18 - Graf č. 18. Dodržel kurátor vždy to, na čem jste se dohodli

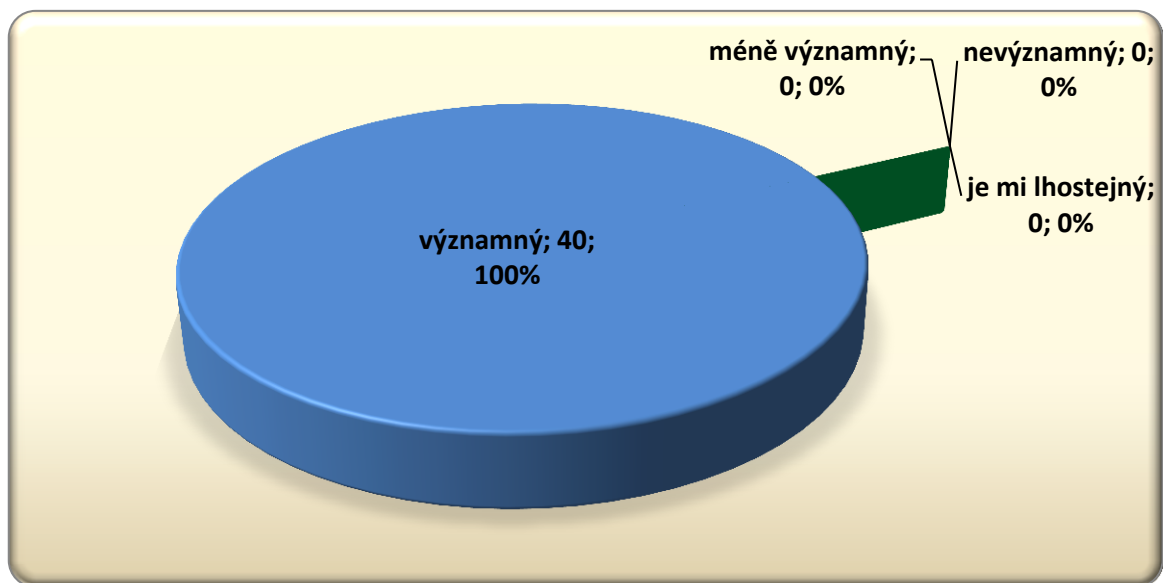
Z výsledků je patrné, že vždy byla dohoda dodržena při 90% případů, dále v 5% byla odpověď někdy ano, a 5% respondentů nedokázalo jednoznačně odpovědět – odpověď nevím. Z těchto výsledků je patrné, že sociální kurátoři plní dohodnuté celkem na 95%. Tím přispívají k nastolení vzájemné důvěry s klienty, zvýšení prestiže sociálního systému a dobrého jména svého dislokačního pracoviště. Jak jsem již konstatovala v předešlých odstavcích, spokojenost respondentů je velice úzce spjata s konečným výsledkem. Míra spokojenosti oslovených respondentů byla otázkou následujícího bodu dotazníku.



Obrázek 19 - Graf č. 19. S jednáním jsem by/a spokojen/a

Z výsledků je patrné, že vždy bylo spojeno 70% respondentů a někdy 15%. Mohu konstatovat, že pokud tyto 2 hodnoty spojíme, jedná se o 85% respondentů, kteří byli spokojeni (v obecném slova smyslu, nebo alespoň částečně spokojeni). Nikdy nebylo spokojeno 10% respondentů a 5% neví, pro jakou z vyhraněných odpovědí se má rozhodnout.

V závěrečné otázce dotazníku jsem chtěla zjistit vnímání jednotlivých respondentů z hlediska vlastní problematiky řešení konkrétního problému, a to v kontextu problematiky společnosti v ČR, respektive je-li daný řešený problém celospolečenským problémem v ČR.



Obrázek 20 - Graf č. 20. Problém, který řešíme, je dle mého názoru v ČR společenský problém

Z výsledků je patrné, že všichni respondenti shodně vnímají řešení svých problémů jako společenský problém v ČR. Z tohoto výsledku je dle mého názoru patrné určité zjednodušené vnímání problematiky společnosti a určitý druh „upjatosti“ na sebe a svůj problém, což se vzhledem k situaci, v jaké se jednotlivé osoby v daný moment nacházejí, dá pochopit.

5.3 Vyhodnocení hypotéz

V následující části se pokusím vyhodnotit výsledky dotazníkového šetření a odpovědět na jednotlivě stanovené hypotézy (dále jen H č. 1, č. 2,...). Testování statistických hypotéz je jedním z nejpoužívanějších a nejdůležitějších postupů matematické statistiky. Umožňuje se stanovenou pravděpodobností testovat, zda můžeme považovat různé vlastnosti základního souboru (na základě znalosti hodnot a vlastností výběrového souboru) za platné (existující) či nikoliv.

H č. 1: Mezi dosaženým stupněm ukončeného vzdělání klientů a pochopením řešeného problému, existuje vzájemný vztah.

H_0 : Mezi dosaženým stupněm ukončeného vzdělání klientů a pochopením řešeného problému neexistuje souvislost.

H_1 : Klienti s vyšším ukončeným vzděláním chápou řešený problém častěji.

Zvolená hladina významnosti α je pro toto testování 0,05.

Při vyhodnocování H_1 , budu vycházet z údajů uvedených v části 5.1 a 5.2 – grafy č. 4 a č. 11.

V souvislosti s vyhodnocením H_1 , budu posuzovat vztah dvou proměnných, a to pojem dosažené vzdělání a pochopení řešeného problému. Pro zjednodušení jsem vytvořila nové tabulky, ve kterých byly jednotlivé parametry sloučeny do dvou skupin tak, aby byla zajištěna možnost testování.

Tabulka 1 – Tabulka pro dosažené vzdělání

základní	vyučen	středoškolské	vysokoškolské	Σ
30	6	2	2	40
36		4		
nižší vzdělání		vyšší vzdělání		

Tabulka 2 - Zjednodušení tabulky pro pochopení problému

ano vždy	ano někdy	nikdy	nevím	Σ
4	24	4	8	40
28		12		
pochopení		nepochopení		

Tabulka 3 - Vyhodnocení odpovědí respondentů různého vzdělání a pochopení řešeného problému.

Vzdělání	ano	ne	Σ
nižší	24	12	36
vyšší	4	0	4
Σ	28	12	

$$\chi^2 = \frac{(ad - bc)^2}{(a+b)(a+c)(b+d)(c+d)} \cdot n = \frac{92160}{48384} = 1,91$$

Kritická hodnota testovaného kritéria $\chi^2_{0,05(1)} = 3,84$ je vyšší než vypočítaná hodnota 1,91. Z tohoto důvodu musím přijmout nulovou hypotézu a odmítnout hypotézu alternativní.

Z tohoto výsledku je patrné, že mezi dosaženým stupněm ukončeného vzdělání klientů a pochopením řešeného problému neexistuje žádný vzájemný vztah.

Stupeň závislosti mezi sledovaným jevy – dosaženým vzděláním a pochopením problému, vypočítáme z fi-koefficientu.

$$\phi = \sqrt{\frac{\chi^2}{n}} = 0,22$$

Vypočítaný stupeň závislosti dosahuje hodnoty 0,22.

H 2.: Mezi opakovanou spoluprací klientů se sociálními kurátory a jejich spokojeností s jednáním, existuje spojitost.

H₀: Mezi opakovanou spoluprací klientů a jejich spokojenosti s jednáním sociálních kurátorů neexistuje souvislost.

H₁: Klienti, kteří spolupracují se sociálními kurátory opakovaně, jsou spokojeni s jejich jednáním.

Zvolená hladina významnosti α je pro toto testování 0,05.

Při vyhodnocování H 2, budu vycházet z údajů uvedených v části 5.1 a 5.2 – graf č. 5 a grafu č. 19, kde byly prezentovány následující údaje:

Tabulka 4 - Se sociálním kurátorem spolupracuji

	ano vždy	někdy ano	ne nikdy	nevím	celkem
poprvé	4	0	0	2	6
podruhé	6	1	1	0	8
vícekrát	18	5	3	0	26
celkem	28	6	4	2	40

Tabulka 5 - S jednáním sociálního kurátora jsem byl/a spokojen/a

ano vždy	někdy ano	ne nikdy	nevím
28	6	4	2

Pro zjednodušení a možnost testování pomocí čtyřpolní tabulky, jsem vytvořila novou tabulku, ve které byly jednotlivé posuzované parametry sloučeny do dvou skupin (pro každý parametr) tak, aby byla zajištěna možnost testování.

Z výše uvedené tabulky je patrné, že většina dlouhodobě spolupracujících klientů byla s jednáním sociálních kurátorů spokojena

Tabulka 6 - Odpovědi respondentů na četnosti spolupráce a spokojenosti s jednáním sociálního kurátora.

		spokojenost		
		Ano	Ne	Σ
četnost spolupráce	poprvé	4	2	6
	vícekrát	30	4	34
Σ		34	6	40

$$\chi^2 = \frac{(ad - bc)^2}{(a + b)(a + c)(b + d)(c + d)} \cdot n = \frac{77440}{40} = 1,86$$

41616

Výsledná hodnota 1,86 je menší než kritická hodnota testovaného kritéria chí-kvadrát $\chi^2_{0,05(1)} = 3,84$. Z tohoto důvodu musím odmítnout alternativní hypotézu (H_A) a musím přijmout hypotézu nulovou.

Z výsledku mohu odvodit závěr, že mezi opakovanou spoluprací klientů a jejich spokojenosti s jednáním sociálních kurátorů neexistuje souvislost.

Vypočítáme si stupeň závislosti mezi posuzovanými jevy:

$$\phi = \sqrt{\frac{X^2}{n}} = 0,22$$

Vypočítaný stupeň závislosti mezi posuzovanými jevy dosahuje hodnoty 0,22.

V souvislosti s výše formulovaným závěrem, jsem si položila další otázku. „Nepramení četnost spolupráce spíše z nutnosti (míním tím omezené možnosti nabízeného sociálního systému)?“ Tato otázka nebyla sice součástí výzkumného šetření a bude nutné ji více prozkoumat v případném dalším pokračování studia a vlastního výzkumu tohoto zajímavého tématu.

H 3.: Mezi způsobem komunikace a srozumitelností komunikace existuje spojitost.

H₀: Srozumitelnost komunikace není závislá na provedeném způsobu komunikace (formě).

H₁: Srozumitelnost komunikace je závislá na provedeném způsobu komunikace (formě).

Zvolená hladina významnosti α je pro toto testování 0,05.

Při vyhodnocování H 3, budu vycházet z údajů uvedených v části 5.1 a 5.2 – graf č. 8 a grafu č. 10, kde byly prezentovány následující údaje:

Tabulka 7 - Způsob komunikace respondentů se sociálním kurátorem

písemně	telefonicky	osobně	jinak
4	2	34	0

Tabulka 8 - Srozumitelnost projevu sociálního kurátora

ano vždy	ano někdy	nikdy	nevím
4	24	4	8

Pro zjednodušení a možnost testování pomocí čtyřpolní tabulky, jsem vytvořila novou tabulku, ve které byly jednotlivé posuzované parametry sloučeny do dvou skupin (pro každý parametr) tak, aby byla zajištěna možnost testování. Způsob komunikace byl zjednodušen do parametrů osobní a neosobního jednání a srozumitelnost do parametrů ano nebo ne.

Tabulka 9 - Odpovědi respondentů na srozumitelnost projevu a způsob komunikace

		Srozumitelnost projevu		Σ
		ano	ne	
Způsob komunikace	osobní	27	7	34
	neosobní	1	5	6
Σ		28	12	40

$$\chi^2 = \frac{(ad - bc)^2}{(a+b)(a+c)(b+d)(c+d)} \cdot n = \frac{655360}{70560} = 9,29$$

Výsledná hodnota 9,29 je větší než kritická hodnota testovaného kritéria chí-kvadrát $\chi^2_{0,05(1)} = 3,84$. Z tohoto důvodu musím odmítnout nulovou hypotézu (H_0) a musím přijmout hypotézu alternativní. **Srozumitelnost komunikace je závislá na provedeném způsobu komunikace (formě).**

Z výsledku je dále patrné, že bychom nulovou hypotézu odmítli i na hladině významnosti 0,01, kdy kritická hodnota $\chi^2_{0,01(1)} = 6,64$.

Z těchto údajů vyplývá, že způsob komunikace velmi významně ovlivňuje to, jak klienti porozumí rozhovoru se sociálním kurátorem.

Vypočítáme si stupeň závislosti mezi posuzovanými jevy:

$$\phi = \sqrt{\frac{X^2}{n}} = 0,48$$

Vypočítaný stupeň závislosti mezi posuzovanými jevy dosahuje hodnoty 0,48. Mohu konstatovat, že se jedná o střední stupeň závislosti.

H 4.: Mezi délkou schůzky a spokojeností klientů s jednáním existuje vzájemná spojitost.

H_0 : Délka schůzek nemá vliv na spokojenost klientů s jednáním sociálních kurátorů.

H_1 : Délka schůzky ovlivňuje spokojenost klientů s jednáním sociálního kurátora.

Zvolená hladina významnosti α je pro toto testování 0,05.

Při vyhodnocování H 4, budu vycházet z údajů uvedených v části 5. 2 – graf č. 14 a grafu č. 19, kde byly prezentovány následující údaje:

Tabulka 10 - Délka schůzky mi vyhovovala

ano vždy	ano někdy	nikdy	Nevím
30	2	2	6

Tabulka 11 - S jednáním sociálního kurátora jsem byl/a spokojen/a

ano vždy	někdy ano	ne nikdy	nevím
28	6	4	2

Pro umožnění testování v čtyř-polní tabulce, jsem tyto dvě tabulky sloučila a zjednodušila tak, že pro parametr spokojenosti s jednáním byly zvoleny odpovědi ano a ne (pozitivní a negativní reakce). Pro parametr délky schůzky (jednání) jsem sloučila pozitivní a negativní odpovědi do nových ukazatelů: vyhovovala, nevyhovovala.

Tabulka 12 - Odpovědi respondentů na délku schůzky a spokojenost s jednáním sociálního kurátora.

		Délka schůzky		Σ
		vyhovovala	nevyhovovala	
Spokojenost s jednáním	ano	32	2	34
	ne	2	4	6
Σ		34	6	40

$$\chi^2 = \frac{(ad - bc)^2}{(a+b)(a+c)(b+d)(c+d)} \cdot n = \frac{615040}{41616} = 14,78$$

Výsledná hodnota 14,78 je větší než kritická hodnota testovaného kritéria chí-kvadrát $\chi^2_{0,05(1)} = 3,84$. Z tohoto důvodu musím odmítnout nulovou hypotézu (H_0) a musím přijmout hypotézu alternativní.

Délka schůzky ovlivňuje spokojenost klientů s jednáním sociálního kurátora.

Z výsledku je dále patrné, že bychom nulovou hypotézu odmítli i na hladině významnosti 0,01, kdy kritická hodnota $\chi^2_{0,01(1)} = 6,64$.

Z těchto výše zmíněných důvodů mohu konstatovat, že délka schůzky s klientem velmi výrazně ovlivňuje jeho spokojenost s jednáním.

Vypočítáme si stupeň závislosti mezi posuzovanými jevy:

$$\phi = \sqrt{\frac{\chi^2}{n}} = 0,61$$

Vypočítaný stupeň závislosti mezi posuzovanými jevy obsahuje hodnoty 0,61. Mohu konstatovat, že se jedná o střední stupeň závislosti.

6 ZÁVĚRY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Vlastní výzkumné šetření, které se týkalo osobnosti sociálního kurátora a významu jeho komunikace s klienty. Výzkumného šetření se zúčastnilo celkem čtyřicet respondentů, z toho bylo třicet čtyři mužů a šest žen. Zastoupení těchto respondentů z hlediska dosaženého věku bylo nerovnoměrné, protože většina respondentů se pohybovala v rozmezí osmnáct až čtyřicet let (33 respondentů). Trvalé bydliště v Brně uvedlo celkem 34 respondentů, čtyři uvedli bydliště v okrese Brno venkov a dva respondenti byli z Ostravy. Při šetření výše dosaženého vzdělání převládalo základní, a to ve třiceti případech, vyučeno bylo šest respondentů. Čtyři respondenti měli dokončené střední nebo vysokoškolské vzdělání (2+2).

Byly stanoveny čtyři hypotézy, ze kterých byly dvě odmítnuty. Nepotvrdila se existence vzájemného vztahu mezi dosaženým stupněm ukončeného vzdělání klientů a pochopením řešeného problému. Také se nepotvrdila spojitost mezi spokojeností klientů a vzájemnou opakovanou spoluprací.

Potvrzena byla naopak existence závislosti mezi způsobem vedení komunikace a srozumitelností této komunikace, respektive bylo prokázáno, že pro klienty je srozumitelnější komunikace při osobním kontaktu se sociálním kurátorem (tzv. z očí do očí). Dále byla potvrzena vzájemná spojitost mezi spokojeností s jednáním a vlastní délkou vzájemného jednání.

Z výsledků provedeného výzkumného šetření je patrné, že převážná část klientů je spokojena s komunikací sociálních kurátorů, z přístupu k řešenému problému, ke stanovení termínu schůzek a jejich délce, naslouchání jednotlivým klientům a věnování dostatečné pozornosti klientovu problému. Domnívám se, že všechny tyto aspekty jsou základními podmínkami nastolení vzájemné spolupráce, porozumění a získání vzájemné důvěry, respektu a z toho plynoucího úspěšného vyřešení problému.

Překvapujícím výsledkem výzkumného šetření je vymezení pouze čtyř typů řešených problémů, a to ve dvanácti případech bytového problému a výkonu trestu, v osmi případech finanční situace a závislosti. Jiné důvody nebyly žádným z respondentů uvedeny. Z tohoto výsledku se lze domnívat, typ řešené problematiky se pohybuje pouze v čtyřech úrovních. Tímto ovšem není vyloučena jiná individuální možnost řešeného problému, pro konkrétní osobu v jiné časové úrovni než byl dotazník vyplňován, ale jedná se dozajista o velice zajímavý ukazatel.

Další překvapující výsledek byl zaznamenán při vyhodnocení vnímání pomoci sociálního kurátora. Pozitivně tuto pomoc vnímalo osm respondentů, spíše pozitivně dvanáct a v opačném pólu hodnot ji negativně vnímalo osm respondentů a spíše negativně dvanáct. V případě, že zjednoduším tyto získané výsledky na dva parametry, dospějeme k padesáti procentním hodnotám.

Dle mého názoru se v tomto parametru jedná o názor klientů k poskytnuté pomoci sociálním kurátorem a přístupu k vlastní realizaci konkrétní pomoci. Tento ukazatel je determinován zákonnými možnostmi sociálního kurátora, které byly popsány v teoretické části. Je otázkou jak dalece respondenti pochopili tyto zákonné možnosti a jestli jejich představa nebyla natolik zkreslená vlastními požadavky klientů, které byly nad rámcem těchto zákonných norem.

V závěrečné části dotazníku byla záměrně položena otázka, která se týkala vnímání řešené problematiky sociálního kurátora a klienta v kontextu problematiky společnosti. Všech čtyřicet respondentů vnímalo problém, který řešili se sociálním kurátorem, jako významný. Lze se domnívat, že zjednodušené vnímání problematiky společnosti a určitý druh „upjatosti“ na sebe a svůj problém, se vzhledem k situaci, v jaké se jednotlivé osoby v daný moment nacházejí, dá pochopit.

Z celkového vyhodnocení výzkumného šetření je patrné, že klienti vnímají přístup, postoj, chování a jednání sociálních kurátorů pozitivně.

ZÁVĚR

Diplomová práce formuluje a vyhodnocuje základní podmínky práce sociálního kurátora, a to včetně neoddělitelné spojitosti a významu komunikace s klientem, vyhodnocuje překážky, které mohou jejich vzájemnou komunikaci narušit. Dále vyhodnocuje důležitosti oboustranného optimálního vztahu, který je velice důležitý pro vyřešení konkrétního problému klienta. Diplomová práce byla rozdělena na dvě základní části, a to část teoretickou a část praktickou.

V teoretické části byla stručně charakterizována osobnost sociálního kurátora, a to z hlediska vývoje sociální práce jako samostatné profese. Dále byla pojmenována její provázanost na vývoj společnosti, rizika, která jsou spojena s prací sociálních kurátorů a legislativní rámec, který se dotýká práce sociálního kurátora. Dále byly formulovány základní vztahy mezi sociálním kurátorem a klientem, které ovlivňuje celá řada faktorů a je na něm závislý konečný výsledek – úspěch nebo neúspěch – samotné spolupráce. Samostatně byl vyhodnocen význam komunikace jako takové. Jedním ze základních poznatků diplomové práce že sociální kurátor nemůže nekomunikovat. Mezilidská komunikace patří mezi naše základní potřeby. Základní požadavky na komunikaci jsou zřetelnost, stručnost, správnost, úplnost a zdvořilost. Lidé spolu komunikují vždy za nějakým účelem. Takový účel může být například výměna informací, ovlivňování chování lidí nebo ovlivňování mezilidských vztahů mezi jedinci i k vlastní osobě. Každá komunikace má nějakou funkci, ty se mohou i kombinovat. Základní komunikační funkce jsou informativní, poznávací, instruktivní, vzdělávací a výchovná, osobní identity (ujasnění si svého já, svých postojů, názorů, sebevědomí a ambicí), socializační a společensky integrující, přesvědčovací, posilující a motivující, zábavná, svěřovací a úniková. Důležité není jen to, co říkáme, ale i to, jak to říkáme. Pro úspěšnou komunikaci se potřebujeme umět vžít do ostatních lidí a získat si jejich důvěru. V každém okamžiku případně situaci si vysíláme nějaké signály, které ostatní přijímají a vyhodnocují. Není to jen otázka přímé verbální komunikace, ale také neverbální a nonverbální komunikace. Vždy záleží na tom, jaká slova říkáme, jakým tónem, jakou použijeme sílu hlasu, jakým způsobem se tváříme, jaký postoj jsme zaujali a mnoho dalších ukazatelů. Při komunikaci není důležité jen mluvení a řeč těla, ale velkou roli hraje naslouchání. Uvádí se, že poslouchání se na procesu komunikace podílí ze 45 až 53%. Pro úspěšnou komunikaci je nutné zvládnout dobře poslouchání, aktivní naslouchání a kladení otázek. Všechny tyto aspekty ovlivňují vlastní na vlastní příjem konkrétního sdělení.

Veškeré zde zmíněné aspekty jsou rozhodující zejména při vzájemné interakci, a to zejména v těch profesních oblastech, kdy se lidé dostávají do kontaktu s ostatními lidmi každodenně. Nejedná se tedy pouze o sociální pracovníky, ale také o policisty, učitele, lékaře, prodavače, apod.

Obtížnost profese sociálního kurátora vyplývá z jeho zaměření a orientace na celou řadu oblastí, jejichž znalost je pro jeho práci nezbytná. Jedná se zejména o znalost příslušné legislativy, psychologie, sociologie, zdravotvědy, apod. Veškeré tyto znalosti lze uplatnit pouze v případě, že sociální kurátor zvolí optimální a aktivní přístup ke své profesi. Vlastní přístup, angažovanost a hledání nových možností, jsou pro tuto práci nezbytností.

Profese sociálního kurátora je velice náročná a vyčerpávající. Z těchto důvodů je nutné naučit se dobře odpočívat, relaxovat, realizovat svoje koníčky a dodržovat pravidla mentální hygieny, a to i přesto, že trend doby nám podsouvá, že v naší společnosti má své místo pouze člověk vysoce výkonný, úspěšný, vzdělaný a fyzicky přitažlivý.

Praktická část diplomové práce se věnovala výzkumnému šetření, které bylo provedeno formou dotazníku. Cílem tohoto šetření bylo zjistit reakci na práci sociálního kurátora, a to zejména na způsob komunikace, vedení rozhovorů, úspěšnost pomoci a celkovou spokojenost dotázaných respondentů. Z výsledků tohoto šetření se nám podařilo prokázat, že komunikace sociálního kurátora s klientem je výrazným aspektem ovlivňující vzájemný vztah, pochopení problému a spokojenost klientů s vlastním jednáním. Překvapujícím zjištěním byla skutečnost, že spokojenost s dosaženým výsledkem reálného řešení problému, byla pouze.

Na druhou stranu nám praktická část ukázala, že byly odmítnuty hypotézy, které předpokládaly závislost vzdělání klienta na pochopení řešeného problému a souvislost mezi opakovanou spoluprací a spokojenosti s jednáním sociálního kurátora.

Celkově lze říci, že klienti byli s komunikací sociálních kurátorů spokojeni a jejich vnímání řešení sociálních problémů, které jsou s touto prací spojené, je výrazně pozitivní.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BAXOVÁ, P. a kol. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce pro poskytovatele*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. 112 s. ISBN 80-86552-45-4.
- ČESKO, Zákon č. 114 ze dne 27. června 1988 o působnosti orgánů České socialistické republiky v sociálním zabezpečení. In: *Sbírka zákonů Československé socialistické republiky*. 1988, částka 24, s. 686-699.
- ČESKO, Zákon č. 169 ze dne 30. dubna 1999 o výkonu trestu odnětí svobody a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 58, s. 3170-3187.
- ČESKO, Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006 o pomoci v hmotné nouzi. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1305-1327.
- ČESKO, Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257-1289.
- DAVIDOVÁ, I. et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2010. 150 s. ISBN 978-80-7368-628-4.
- Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech ze dne 4. 7. 2012. Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2012.
- DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
- Druhy sociální péče a charakteristika klientů v sociální práci* [online]. [cit. 16.10.2008] Dostupné na <<http://socialnipomoc.ic.cz/prace.html>>
- GOJOVÁ, A. ed. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2009. 559 s. ISBN 978-80-7368-627-7.
- GOJOVÁ, A.; SOBKOVÁ, H. Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce. In: *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2007, č. 1, s. 87–96. ISSN 1213-6204.
- HARTL, P. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: SLON, 1997. ISBN 80-85850-45-1.

HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. [ISBN 80-7178-303-X](#).

HEJNOVÁ, P., a kol. *Mezilidská komunikace pro pracovníky veřejné správy. Učební materiál k programu celoživotního vzdělávání komunikační zdatnost pracovníka veřejné správy*. Praha: Univerzita Karlova, 2006. 84 s. ISBN 80-7290-246-6.

HENDL, J. *Přehled statistických metod zpracování dat*. Praha: Portál, 2004. [ISBN 80-7178-820-1](#).

Informace o kontinuální sociální práci s pachateli trestné činnosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, č. j. 21-9196/95.N

KOHOUTEK, R. *Dotazník* [online]. [cit. 20.1.2009] Dostupné na <http://www.ped.muni.cz/wpsy/stud_materialy/koh_dotaznik.htm>.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 6., V Portálu 5. vyd. Praha: Portál, 2011. 147 s. ISBN 978-80-7367-922-4.

KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. 5. přeprac. vyd. Praha: Portál, 2006. 383 s. ISBN 80-7367-122-0.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej, naslouchám*. 1. vyd. Praha: Návrat, 1993. 104 s. ISBN 80-85495-18-X.

LAMSER, V. *Komunikace a společnost, úvod do teorie společenské komunikace*. 1. vyd. Praha: Akademia, 1969. 300 s.

MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8.

MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 368 s. ISBN 80-247-0650-4.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-200-0690-7.

NICHOLAS, M. P. *Zapomenuté umění naslouchat*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 2005. 300 s. ISBN 80-7255-106-X.

NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 160 s. ISBN 80-7178-197-5.

PAULÍK, K. *Psychologické základy lidské komunikace* [online]. 1. vyd. Ostrava: Fakulta strojní VŠB-TU Ostrava, 2007. 95 s. Dostupné na <<http://www.fs.vsb.cz/europrojekty/415/psychologickézáklady-lidske-komunikace.pdf>>.

ŠTĚPÁNEK, J. *Umění jednat s lidmi – komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. 164. s. ISBN 80-247-0844-2.

TOMEŠ, I. *Makrometody*. In: Matoušek, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 3. vyd., V Sociologickém nakl. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. 128 s. Studijní texty; sv. 20. ISBN 80-86429-36-9

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. vyd., rozšířené a přepracované Praha: Portál, 2008. 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4.

VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. 543 s. ISBN 978-80-7367-342-0.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČZZS	Česká správa sociálního zabezpečení
ČR	Česká republika
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
VS	Vězeňská služba
GR VS	Generální ředitelství Vězeňské služby
PMS	Probační a mediační služba
OSPOD	Orgány sociálně právní ochrany dětí
LDN	Léčebna dlouhodobě nemocných
MHD	Městská hromadná doprava
VB	Velká Británie
USA	Spojené státy americké
OSP	Odbor sociální péče
MMB	Magistrát města Brna
ADD	Porucha pozornosti
ADHD	Porucha pozornosti s hyperaktivitou
apod.	a podobně
ust.	ustanovení
odst.	odstavec
č.	číslo
Sb.	Sbírka
čl.	článek
písm.	písmeno
atd.	a tak dále

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 - Graf č. 1. Rozdělení respondentů podle pohlaví.....	60
Obrázek 2 - Graf č. 2. Věkové kategorie respondentů.....	61
Obrázek 3 - Graf č. 3. Bydliště jednotlivých respondentů.....	62
Obrázek 4 - Graf č. 4. Dosažené vzdělání	63
Obrázek 5 - Graf č. 5. Perioda (opakovaná) spolupráce	65
Obrázek 6 - Graf č. 6. S kurátorem spolupracuji na řešení (důvod řešeného problému)	66
Obrázek 7 - Graf č. 7. Pomoc kurátora vnímám (vnímání poskytnuté pomoci klientem).....	67
Obrázek 8 - Graf č. 8. S kurátorem komunikuji (způsob komunikace).....	68
Obrázek 9 - Graf č. 9. Komunikace s kurátorem je (posouzení komunikace s kurátorem).....	69
Obrázek 10 - Graf č. 10. Kurátor hovoří srozumitelně (vnímání řečeného).....	70
Obrázek 11 - Graf č. 11. Po vysvětlení jsem pochopil/a daný problém	71
Obrázek 12 - Graf č. 12. Počet schůzek (jednání)	72
Obrázek 13 - Graf č. 13. Délka schůzky (jednání) byla	73
Obrázek 14 - Graf č. 14. Délka schůzky (jednání) mi vyhovovala	74
Obrázek 15 - Graf č.15. Naslouchl Vám kurátor pozorně	75
Obrázek 16 - Graf č. 16. Věnoval Vám plně svoji pozornost (neodbíhal, netelefonoval, apod.)	75
Obrázek 17 - Graf č. 17 Termín schůzek byl dodržen.....	76
Obrázek 18 - Graf č. 18. Dodržel kurátor vždy to, na čem jste se dohodli.....	77
Obrázek 19 - Graf č. 19. S jednáním jsem by/a spokojen/a.....	78
Obrázek 20 - Graf č. 20. Problém, který řešíme, je dle mého názoru v ČR společenský problém	79

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Tabulka pro dosažené vzdělání.....	80
Tabulka 2 - Zjednodušení tabulky pro pochopení problému	80
Tabulka 3 - Vyhodnocení odpovědí respondentů různého vzdělání a pochopení řešeného problému.	80
Tabulka 4 - Se sociálním kurátorem spolupracuji	82
Tabulka 5 - S jednáním sociálního kurátora jsem byl/a spokojen/a	82
Tabulka 6 - Odpovědi respondentů na četnosti spolupráce a spokojenosti s jednáním sociálního kurátora.	82
Tabulka 7 - Způsob komunikace respondentů se sociálním kurátorem.....	83
Tabulka 8 - Srozumitelnost projevu sociálního kurátora.....	84
Tabulka 9 - Odpovědi respondentů na srozumitelnost projevu a způsob komunikace	84
Tabulka 10 - Délka schůzky mi vyhovovala	85
Tabulka 11 - S jednáním sociálního kurátora jsem byl/a spokojen/a	85
Tabulka 12 - Odpovědi respondentů na délku schůzky a spokojenost s jednáním sociálního kurátora.	86

SEZNAM PŘÍLOH

P I Dotazník.

P II Výpočet kritické hodnoty testovaného kritéria chí-kvadrátu.

P III Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Níže uvedený dotazník je anonymní a je součástí výzkumu, který je zaměřen na vnímání práce kurátora. Výsledky budou použity v diplomové práci a zpřístupněny na stránkách Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

D O T A Z N Í K

V dotazníku prosím vybrané políčko označte v symbolu ručně **X**

1. Dotazník vyplnil /a

muž žena

2. Jsem ve věkové kategorii

méně jak 18 let 18-30 let 30-40 let 40 a více let

3. Bydliště mám

v Brně v Brně venkově v jiném okrese(zde uveďte v jakém)

4. Dosažené vzdělání

základní vyučen středoškolské vysokoškolské

5. S kurátorem spolupracuji

poprvé podruhé již vícekrát

6. S kurátorem spolupracuji na řešení

finanční situace bytové situace výkonu trestu závislosti výchovné problémy

na jiných -(zde uveďte jakých)

7. Pomoc kurátora vnímám

pozitivně spíše pozitivně negativně spíše negativně je mi lhostejná

8. S kurátorem komunikuji

písemně telefonicky osobní jednání jinak (uveď jak)

9. Komunikace s kurátorem je

jednoduchá problematická velmi obtížná nemožná

10. Kurátor hovoří srozumitelně

ano vždy ano někdy ne nikdy nevím

11. Po vysvětlení jsem pochopil/a daný problém

ano vždy někdy ano ne nikdy nevím

12. Počet schůzek (jednání) Vám

vyhovoval někdy vyhovoval nikdy nevyhovoval nevím

13. Délka schůzky (jednání) byla

krátká přiměřeně dlouhá nepřiměřeně dlouhá nevím

14. Délka schůzky (jednání) mi vyhovovala

ano vždy ano někdy ne nikdy nevím

15. Naslouchal Vám kurátor pozorně

ano vždy někdy ano ne nikdy nevím

16. Věnoval Vám plně svoji pozornost (neodbíhal, netelefonoval,..)

ano vždy někdy ano ne nikdy nevím

17. Termín schůzek byl dodržen

ano vždy někdy ano ne nikdy nevím

18. Dodržel kurátor vždy to, na čem jste se dohodli

ano vždy někdy ano ne nikdy nevím

19. S jednání jsem byl/a spokojen/a

ano vždy někdy ano ne nikdy nevím

20. Problém, který řešíme, je dle mého názoru v ČR společenský problém

významný méně významný nevýznamný je mi lhostejný

Děkuji všem za ochotu a čas, který věnovali vyplnění tohoto dotazníku

PŘÍLOHA P 2: VÝPOČET KRITICKÉ HODNOTY TESTOVANÉHO KRITÉRIA CHÍ-KVADRÁTU

Výpočet kritické hodnoty testovaného kritéria Chí-kvadrátu

Kritické hodnoty testovaného kritéria Chí-kvadrátu					
Stupeň volitelnosti	Hladina významnosti		Stupeň volitelnosti	Hladina významnosti	
	0,05	0,01		0,05	0,01
1	3,841	6,635	11	19,675	24,725
2	5,991	9,21	12	21,026	26,217
3	7,815	11,341	13	22,362	27,688
4	9,483	13,277	14	23,685	29,141
5	11,07	15,086	15	24,996	30,578
6	12,592	16,812	16	26,296	32
7	14,067	18,475	17	27,587	33,409
8	15,507	20,09	18	28,868	34,805
9	16,919	21,666	19	30,144	36,191
10	18,307	23,209	20	31,41	37,566

PŘÍLOHA P 3: ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

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 sdružení 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 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 je si 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 diskusí 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 zvláštěm 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 vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou:

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.

B. Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů:

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,

- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role, včetně toho do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006