

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra andragogiky a sociologie

**Význam komunikačných zručností u sociálneho pracovníka pri
výkone jeho povolania**

**The importance of communication skills with a social worker in the
exercise of his profession.**

Bakalárska diplomová práca

Autor: Valéria Reháková

Vedúci bakalárskej diplomovej práce : Mgr. Martin Pohánka

Olomouc 2010

Prehlasujem, že som bakalársku prácu vypracovala samostatne a uviedla všetky zdroje, z ktorých som čerpala.

V Šali dňa 31.marca 2010

.....

Valéria Reháková

ANOTÁCIA:

V bakalárskej práci som sa zamerala na význam komunikačných zručností u sociálneho pracovníka pri výkone jeho povolania.

Cieľom práce je poukázať na prínos efektívnej komunikácie pre pracovníka vo vzťahu ku klientovi.

Prvá časť vymedzuje základné pojmy a definície komunikácie, postavenie človeka v komunikácii, jej vecnú a vzťahovú rovinu.

V druhej časti sa zaoberám významom efektívnej komunikácie v sociálnej práci. Poukazuje na to, ako by mali sociálni pracovníci komunikovať, prečo, aký to má význam pre nich ale aj pre klientov.

Posledná časť dáva obraz o tom akou formou zabezpečuje rezort práce sociálnych vecí rodiny svojim pracovníkom vzdelávanie a rozvoj v ich profesionálnom živote.

Práca je doplnená prieskumom spokojnosti zamestnancov z pohľadu prínosu vzdelávania pre prax, formou dotazníka u vybraných zamestnancov.

Summary

This labour of Bachelor is focused on the importance of communication abilities for the caseworker in his profession. Its objective is to mention social profitability of effective communication in the attitude to the client.

The first part shows the basic terms and definitions of the communication, the role of person in the communication, its exigency and dependence.

In the second part the labour deals with the meaning of effective communication in the social work. It shows the possibilities of communication of caseworkers and the importance of this communication both for them and for their clients.

The last part handles about the forms of education and professional improvements of the employees of the government department of social affairs and family.

The labour is completed by the enquiry of satisfaction of the employees with the practical education made by the query sheet among selection of employees.

Ďakujem vedúcemu mojej bakalárskej práce Mgr. Martinovi Pohánkovi za odborné vedenie a podporu.

Ďakujem Ing. Stanislavovi Šimkovi, vedúcemu Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny pracoviska Nitra, za pomoc a ústretovosť pri zbere informácií a dát z oblasti vzdelávania rezortu MPSVR a Ústredia PSVR SR.

OBSAH

ÚVOD	8
1. Komunikácia.....	9
1.1. Vymedzenie pojmu komunikácia	9
1.2. Vývoj komunikácie v spoločnosti.....	10
1.3. Komunikačné zručnosti	11
1.3.1. Aktívne počúvanie.....	12
1.3.2. Spätná väzba.....	13
1.3.3. Pravidlá efektívnej komunikácie.....	15
2. Sociálny pracovník.....	16
2.1. Vymedzenie pojmu.....	16
2.2. Role sociálneho pracovníka.....	17
3. Význam komunikácie v práci sociálneho pracovníka.....	19
3.1. Vecná a vzťahová rovina komunikácie.....	19
3.1.1. Vecná komunikácia	20
3.1.2. Vzťahová komunikácia.....	21
3.1.3. Bariéry v komunikácii.....	24
3.2. Komunikácia sociálneho pracovníka v praxi	26
3.2.1. Komunikácia sociálneho pracovníka v rôznych skupinách.....	29
4. Konceptia vzdelávania pracovníkov v rezorte práce, sociálnych vecí a rodiny.....	33
4.1. Pôsobnosť rezortu práce, sociálnych vecí a rodiny.....	33
4.2. Vízia, zámery a ciele koncepcie vzdelávania.....	34
4.3. Proces vzdelávania	35
4.3.1. Dodávateľ vzdelávania.....	35
4.3.2. Druhy vzdelávania a formy vzdelávania.....	37
4.4. Metódy vzdelávania.....	38
4.5. Štandardy vzdelávania.....	39

4.6. Formy ukončenia vzdelávania.....	40
4.7. Meranie účinnosti procesu vzdelávania.....	41
5. Empirická časť.....	44
6. Záver.....	52
Zoznam použitej literatúry.....	53
Prílohy.....	56

ZOZNAM POUŽITÝCH SKRATIEK

MPSVR SR	- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR
ÚPSVR	- Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny
NÚP	- Národný úrad práce
CV MPSVR	- Centrum vzdelávania ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR
RVC	- Regionálne vzdelávacie centrum

ÚVOD

Každý človek má istý hodnotový rebríček, v závislosti od toho, čo je pre neho dôležité. V poslednom čase, sa veľa rozpráva o kríze. Kríze hospodárskej, politickej, ekonomickej, v dôsledku čoho prichádza aj ku kríze v efektívnej komunikácii. Vyplýva z toho, že nedokážeme počúvať, len chceme byť počutý. To že od nás niekto niečo chce, nás oberá o čas, oberá nás to o energiu a na základe toho potom fungujú aj naše vzťahy a následne komunikácia medzi nami. Podľa toho komunikujeme s našim okolím, ako doma, tak aj v práci.

O komunikácii a jej využití bolo a iste bude ešte popísaných množstvo kníh, téz a návodov, ako správne využiť komunikáciu v živote a v práci človeka. Nároky na schopnosti a zručnosti ľudí sa neustále zvyšujú a aj budú zvyšovať vo všetkých oblastiach ich pôsobenia.

Mojim zámerom je poukázať na dôležitosť učiť sa efektívne komunikovať, aby nám to prinieslo želané výsledky v praxi. Priblížiť niektoré metódy efektívnej komunikácie, vysvetliť jej dosah na vnímanie a následné správanie sa klientov, jednotlivcov a skupín, ako aj samotných sociálnych pracovníkov, na rôznych úrovniach ich práce. Poukázať na súčasný stav úrovne komunikačných zručností u sociálnych pracovníkov, a zistiť ako zabezpečuje rezort práce, sociálnych vecí a rodiny vzdelávanie pracovníkov v tejto oblasti.

V prvej časti sú vymedzené základné pojmy a metódy komunikácie, charakteristiky, prvky procesu komunikácie.

V druhej časti je poukázané na spôsoby a podporu, ktoré zamestnávateľia zabezpečujú pre svojich pracovníkov v náhodne vybraných pracoviskách.

Približuje, ako prebieha vzdelávanie a zdokonaľovanie komunikačných zručností v rezorte práce, sociálnych vecí a rodiny.

1. Komunikácia

1.1. Vymedzenie pojmu komunikácia

Od nepamäti sa človek snažil kontaktovať sa s inými živými bytosťami, mal potrebu byť v kontakte s inými ľuďmi, vymieňať si s nimi informácie, na to, aby mohol existovať. V tejto súvislosti sa v sociálnej psychológii často stretávame s pojmom „interakcia“ a „komunikácia“. Tieto pojmy sa však v odbornej literatúre prezentujú veľmi nejednotne. Často sa vzájomne nahrádzajú alebo zamieňajú. Pojem interakcia s pojmom interpersonálna komunikácia v praktickom využití nezriedka splýva a je náročné definovať komunikáciu bez použitia termínu interakcia a naopak (Nakonečný, 1997, s.243).

Interakcia sa často chápe ako súhrnnejší pojem, označujúci proces vzájomného sociálneho kontaktu, ktorý označuje vzájomnú komunikáciu. Možno ju konkretizovať ako skutočnosť, že akcia jednej osoby môže a často ovplyvňuje reakciu druhej osoby (Matoušek, 2003, s.87).

Z uvedeného môžeme teda konštatovať, že základnou a nevyhnutnou zložkou interakcie je komunikácia.

To, čo medzi ľuďmi prebieha, ich vzájomná informovanosť o niečom, keď spolu riešia svoje problémy, diskutujú o nich, keď riešia svoje trápenia či sa spolu z niečoho radujú, keď spolu niečo robia, keď sa k sebe akýmkoľvek spôsobom chovajú, môžeme nazvať **komunikáciou**. Komunikácia je základom medziľudského vzťahu (Matoušek, 2003, s.92).

K tomu aby ľudia mohli vzájomne komunikovať je potrebný istý spoločný známy súbor významov, používanie spoločných symbolov, ako je jazyk alebo znaková reč (Adair, 2004, s.18).

Výraz komunikácia je veľmi všeobecný. Pochádza z latinského slovesa *communicare*: oznámiť, zúčastniť sa, zdieľať. Komunikácia, ako forma procesu interpersonálnej – medziľudskej výmeny informácií umožňuje, kontakt človeka s myslením iných ľudí. Do komunikácie môžeme zaradiť aj interpretáciu formou symbolov, ich predávanie istým správaním sa, ich vnímaním a následne zistením, čo nám ten druhý chcel svojim správaním a postojom povedať. Komunikácia je proces v ktorom vytvárame a prijímame určitý poznávací, emotívny a snahový obsah. Prostredníctvom komunikácie odovzdávame ďalej

nové informácie, pocity, čím sa snažíme zmeniť správanie a postoje druhých. Komunikácia nie je sama o sebe vzťahom medzi ľuďmi, ale je nevyhnutnou podmienkou pre tento vzťah (DeVito, 2001, s.15).

1.2.Vývoj komunikácie v spoločnosti

Komunikácia je stará ako ľudstvo samo. Človek od nepamäti pociťoval a pociťuje potrebu byť v stálom kontakte s ostatnými príslušníkmi ľudského spoločenstva. Obsah, dosah a forma boli a sú rôzne. Existujúce formy výmeny informácií, nevznikli naraz a náhodne, sú výsledkom tisícročného vývoja. Nie je možné skúmať komplexne historický vývoj tohto systému. Dosiahnutá etapa rozvoja spoločnosti výrazne ovplyvňovala a priamo podmieňovala spôsoby výmeny informácií. Komunikácia sa vyvíjala a bola výrazne ovplyvňovaná spoločenskými, politickými, hospodárskymi a kultúrnymi podmienkami. Komunikácia pozitívne stimuluje rozvoj ľudskej spoločnosti v každej etape jej vývoja. Prvými formami komunikovania boli prírodné spôsoby komunikovania, ako sú gestá, tanec, mimika, neskôr reč. Najdôležitejším spomedzi týchto prostriedkov komunikácie je ľudská reč (Žibritová, 1984, s.82).

Za predchodcu komunikačnej teórie možno považovať antickú rétoriku, ktorá rozvíjala umenie ovplyvňovať druhého, ktorá však nevytvorila komplexnú teóriu o komunikácii. Nemožno preto tvrdiť, že začiatky komunikácie siahajú do antiky. O komunikáciu sa zaujíma mnoho vedných disciplín ako psychológia, sociológia, filozofia, kultúrna antropológia a ďalšie. Každá z týchto disciplín sa venovala a venuje skúmaniu komunikačného procesu. Výnimočné postavenie medzi disciplínami, ktoré sa venujú spoločenskej komunikácii má sociálna psychológia (Žibritová, 1984, s.146).

1.3. Komunikačné zručnosti

V súčasnej konzumnej spoločnosti nastávajú zásadné zmeny v komunikácii, ako v rodine, tak v práci, takmer v celej spoločnosti. Mohli by sme povedať, že ide o krízu v komunikácii. Každý človek má iné morálne postoje, v závislosti od jeho hodnotového rebríčka, kde na prvom mieste, iste u väčšiny, je ekonomické zabezpečenie. Samozrejme, v závislosti od miery prístupu vo vzťahoch. Žijeme v konzumnej spoločnosti, kde nám ide o pohodlie, ktoré však hraničí s lenivosťou. V nadväznosti na toto pohodlie prichádza k menšej miere komunikácie ako v minulosti, k neosobnému spôsobu komunikácie. Odhliadnuc od komunikácie v rodine, ktorá je jednou z najdôležitejších, ak sa pozrieme na to, ako človek komunikuje v spoločnosti, na pracovisku, je to obdobné. Tu je potom na mieste otázka: komunikujeme správne? To čo sme si priniesli z rodiny, čo nám dali naši rodičia v detstve, vieme využiť v ďalšom živote pri komunikácii?

Základným predpokladom úspechu každého človeka v práci, ale aj vo vzťahu k druhým mimo pracoviska, sú jeho komunikačné zručnosti. Kvalitu svojho života aj práce môže vylepšovať denne, ak sa bude učiť pozitívne komunikovať. V každodenných situáciách, kde komunikuje človek verbálne aj neverbálne (<http://www.profesia.sk/cms/kariera-v-kocke/pracujem/kariera/komunikacne-zrucnosti/40009>).

Ak hovoríme o komunikačných zručnostiach, nehovoríme len o rozprávaní sa. Komunikácia je počúvanie, čítanie, písanie, postoje, pohyby tela. Neverbálna komunikácia zahŕňa to, čo signalizujeme bez slov alebo len ako doplnok slovnej komunikácie. Pri verbálnej komunikácii ide o rozhovor dvoch alebo viacerých ľudí (Mikuláščík, 2003, s.26-27).

Úlohou sociálneho pracovníka je priblížiť sa ku klientovi tak, aby sa zhodli na probléme a postupe jeho riešenia, aby vytvoril priateľskú atmosféru v otvorenej komunikácii. Na dosiahnutie takejto úrovne používa v tejto etape dve metódy a to:

Rozhovor – ktorý sa odohráva medzi dvoma, príp. viacerými osobami, za účelom získania informácií, faktov, postojov, porozumenia. Odohráva sa formou otázok a odpovedí, buď tvárou v tvár, alebo telefonicky. Môže mať podobu nezáväznej konverzácie, alebo riadeného, usmerňovaného rozhovoru. Je dobrým

prostriedkom na zber informácií, a zároveň príležitosťou na získanie spätnej väzby (Mikuláščík, 2003, s.136-137).

Pozorovanie – základný, uvedomelý proces poznávania, priamo dostupný zmyslovému vnímaniu, kde sa na základe zaznamenaných javov vyslovuje hypotéza, alebo zákon. Opiera sa o 3 základné techniky (<http://www.tahaky-referaty.sk/Pozorovanie-ako-met%F3da-soci%E1lnej-prace/11483/>):

- priame pozorovanie
- nepriame pozorovanie /dotazníková technika/
- nepriame pozorovanie pomocou rozhovoru /interview/

Druhy pozorovania (<http://www.tahaky-referaty.sk/Pozorovanie-ako-met%F3da-soci%E1lnej-prace/11483/>):

- nezúčastnené, kde sa sleduje zvonka skupina a musí byť vopred zvolený súbor znakov
- zúčastnené, kde je pozorovateľ súčasťou skupiny, ktorú sleduje
- otvorené zjavné pozorovanie, kde pozorovateľ neskrýva svoju rolu
- utajené, skryté pozorovanie

1.3.1. Aktívne počúvanie

Závažným prvkom, ktorý bráni v efektívnej komunikácii je neschopnosť človeka počúvať druhých. Ide o aktívnu činnosť, ktorá je namáhavá a náročná. Ak človek naozaj počúva, je dôležité, aby sa nesústredoval na seba. S dĺžkou rozhovoru jeho pozornosť veľmi rýchlo klesá. Aktívne počúvanie je naviazané na presnosť prijímania verbálnej komunikácie, za predpokladu, že človek vie uplatniť niektoré zásady (J.Adair, 2004, s.77-83):

- ***Dobrý kontakt***

Základná podmienka aktívneho počúvania. Musíme dať partnerovi najavo, že po počúvame, a to verbálne aj neverbálne.

- ***Maximálna sústredenosť na počuté***

Vo veľa prípadoch sa namiesto počúvania človek dopredu sústreďuje už na svoju odpoveď, v duchu si ju formuluje ešte počas toho, ako jeho

komunikačný partner ešte hovorí. Dôsledkom je, že nevieme, alebo zabudneme, čo bolo povedané, ale aj to, čo chceme samy povedať.

- ***Hľadanie podstaty***

Človek stráca zmysel, podstatu toho, čo nám je komunikované. Sústreďuje sa na podrobnosti, miesto toho, aby vnímal celkový význam obsahu a hľadal podstatu toho, čo mu je komunikované. Často sa stáva, že si človek domýšľa, myslí za toho druhého a reaguje na niečo, čo nebolo povedané. Zásadou je nemyslieť za toho druhého.

- ***Sumarizovať***

Tu je dôležité z času na čas počas rozhovoru, zosumarizovať, zopakovať to, čo nám povedal partner. Uistiť sa, že to čo povedal sme správne pochopili. Partnerovi dávame týmto spôsobom najavo, že rozumieme tomu, čo bolo povedané, zároveň, že ho pozorne počúvame. On naopak má možnosť poopraviť naše nesprávne pochopené informácie, prípadne ich doplniť.

Dobrý a aktívny poslucháč je otvorený, nezaujatý, plne sústredený. Dôležitý je jeho očný kontakt, jeho vnímanie neverbálnych signálov, jeho ústretový postoj, pričom jeho pozornosť je ostražitá, ale príjemná (Mikuláščík, 2003, s.105-106)

1.3.2. Spätná väzba

Ako bolo povedané, ak chceme vo vzťahovej rovine čo najlepšie porozumieť tomu, čo je komunikované, musíme sa s partnerom vzájomne informovať o jeho správaní sa pri vzájomnej komunikácii (Mikuláščík, 2003, s.27).

Spätná väzba je výraz, ktorý je prevzatý z kybernetiky. Podstatou je, že v procese sú zabudované kontrolné miesta, v ktorých sa vyhodnocujú určité charakteristiky procesu, vyhodnocujú a porovnávajú sa s jasne stanovenými kritériami. V prípade, že sú zhodné s nastavenými kritériami, proces môže pokračovať ďalej. Ak sa nezhodujú, proces sa vracia späť na miesto, kde je možné ho zvrátiť, opraviť a až potom môže pokračovať ďalej.

(http://sk.wikipedia.org/wiki/Sp%C3%A4tn%C3%A1_v%C3%A4zba)

V komunikácii ide o ten istý proces. Každý človek hodnotí charakteristické správanie sa svojho komunikačného partnera a vyhodnocuje ho s vlastným nastavením kritérií. Ak je nám sympatické správanie sa nášho komunikačného

partnera, vyhovuje nám, snažíme sa, aby si ho udržal naďalej. V prípade má na nás jeho komunikačné správanie sa zle vplýva, ruší nás, nie je nám sympatické, chceme, aby vyhovovali nám, snažíme sa ich zmeniť. A čím je pre nás vzťah s komunikačným partnerom dôležitejší, tým viac nám záleží na tom, aby sme to zmenili. Práve k tomuto procesu, aby náš partner pri komunikácii pôsobil pozitívne a aby si tieto charakteristiky aj udržal, používame spätnú väzbu (DeVito, 2001, s.88).

Pri poskytovaní spätnej väzby tak, aby bola účinná, aby náš partner začal premýšľať o svojom správaní sa, je dôležité riadiť sa istými pravidlami (http://sk.wikibooks.org/wiki/Asertivita/Reakcia_sp%C3%A4tnou_v%C3%A4zbuou):

- **Deskripcia** /opis, popis skutočnosti vrátane vyjadrenia miery súvislosti medzi javmi/(Paulička a kol., 2005, s.697) - zásadou je, že dobrá spätná väzba musí obsahovať neutrálny popis konkrétneho správania sa komunikačného partnera, toho, ktoré chceme upraviť, príp. posilniť. Ak ide o popis konkrétneho správania sa je potrebné ho formulovať a popísať jasne.
- **Popis prežitku** - ihneď po tom, ako konkrétne popíšeme správanie sa partnera pri komunikácii, je dôležité mu dať najavo, ako na nás toto správanie sa pôsobí, ako ho my prežívame. Je potrebné, aby sme boli čo najvýstižnejší a povedali to, čo naozaj prežívame.

Konštatovanie, že deskripcia, nám nerobí v zásade problém, je na mieste. U druhého pravidla, popisu prežitku, to už tvrdiť nemôžeme. Človek si pri bežnej komunikácii často zamieňa popis prežitku s agresivitou, hodnotením, domýšľaním si toho čo vedie partnera k jeho správaniu sa. Často sa tiež stáva, že sklzneme k tzv. dobrému radeniu. V takýchto prípadoch človek prestáva myslieť na vlastné správanie sa, vzťahová rovina je narušená (Mikuláščík, 2003, s.27-46).

Pri poskytovaní spätnej väzby sú dôležité ďalšie pravidlá (Mikuláščík, 2003, s.27-46):

- Spätná väzba musí brať ohľad na potreby všetkých účastníkov komunikácie. Nesmieme brať ohľad len na svoje vlastné potreby a pritom zabúdať na potreby tých, ktorým chceme túto informáciu predať.

- Spätná väzba musí byť cielená na ten druh správania sa, ktorý môže jeho príjemcu zmeniť, inak sa bude cítiť frustrovaný, ak ho upozorníme na nedostatky, ktoré ovplyvniť nemôže.
- Spätná väzba má účinok vtedy, ak jej príjemca naformuloval sám otázku, na ktorú chce odpoveď, sám si ju vyžiadal.
- Spätná väzba je najúčinnnejšia, ak je podaná čo najskôr, ak medzi určitým správaním sa a informáciou o účinkoch daného správania sa je čo najmenší časový úsek. Tu však treba dbať aj na to, aby túto informáciu bol komunikačný partner ochotný prijať ako pomoc.

1.3.3. Pravidlá efektívnej komunikácie

Pri efektívnej komunikácii je dôležité dodržiavať nasledovné pravidlá (Mikuláščík, 2003, s.55-109):

- **Atmosféra** - je potrebné si uvedomiť, že náš komunikačný partner nie je našim nepriateľom. Hneď na začiatku môže mať negatívny vplyv na našu komunikáciu prvý dojem, prekonceptia /preconceptional – predurčený, vopred stanovený = predsudok/ (Hartl, Hartlova, 2000, s.449). Negatívny vplyv na našu komunikáciu má tiež *prenos a projekcia*. Pri prenose prenášame na nášho terajšieho komunikačného partnera tie pocity, ktoré sme prežili pri komunikácii s niekým iným. Pri projekcii pripisujeme vlastné pocity komunikačnému partnerovi, a môže prísť k vynúteniu si pocitov partnera nám vlastným. Je dôležité pristupovať ku komunikácii nezaujatú.
- **Porozumenie** – človek by sa mal pokúsiť sám sformulovať hlavnú myšlienku toho, čo mu je komunikované, aby vedel, či rozumie argumentom, vzťahovej stránke komunikácie. Mal by sa pýtať na podrobnosti, používať empatiu, snažiť sa oddeliť vzťahovú zložku komunikácie od vecnej.
- **Vyjadrenie** – ide o spôsob vyjadrenia sa, aby sme vedeli, čo chceme povedať. Človek by mal byť ako už bolo spomenuté pri vecnej komunikácii jasný,

stručný, zreteľný a zrozumiteľný vo svojom vyjadrení. Šetrí svoj aj partnerov čas, vyjadruje svoju ohľaduplnosť a úctu komunikačnému partnerovi. Stáva sa, že pri nepríjemných otázkach, má človek tendenciu odvádzať tému niekam inam. Je dôležité, držať sa vždy danej témy.

- **Argumentácia** - rozumieme ňou racionálne zdôvodňovanie správnosti či pravdivosti tvrdenia, názoru, nachádzanie správnych dôkazových prostriedkov, dôvodov určitého tvrdenia (Paulička a kol., 2005, s.205). Pri komunikácii je dôležité používať len tie tvrdenia, na ktoré existujú dôkazy.
- **Posledné slovo** – človek tým, že umlčí svojho komunikačného partnera, nedosiahne popretie jeho myšlienok, ani nevyvráti jeho argumenty. Preto by mal dať druhej strane priestor, neskákať mu do reči, aby sa viac dozvedel.
- **Korektnosť** - nesprávnym postojom, útokom na partnera, na jeho osobný autoportrét, na jeho prežívanie, môžeme vyvolať obranné mechanizmy, vyvolávajúce nedôveru, strach. Každá z komunikačných strán očakáva od tej druhej korektný prístup.

V dôsledku nedodržiavania pravidiel v efektívnej komunikácii prichádza k problémom a nedorozumeniam v komunikácii. Buď porušuje človek pravidlá nevedome, kedy hovoríme o komunikačných chybách, alebo vedome, kedy úmyselne porušuje pravidlá komunikácie a vtedy ide o úskok.

2. Sociálny pracovník

2.1. Vymedzenie pojmu sociálny pracovník

Je množstvo definícií, kto je sociálny pracovník, a čo je jeho prácou. Sociálny pracovník je človek, ktorý svoje povolanie vykonáva v kanceláriách úradov, ale aj v domácnostiach osôb bez nepriaznivých vplyvov pracovného prostredia, je ale potrebné rátať s rôznymi typmi ľudí, s ktorými príde do kontaktu, vrátane agresívnych.

Jeho úlohou a náplňou práce je pomáhať ľuďom pri riešení ich ťažkých sociálnych situácií. Vykonáva činnosti ktoré priamo nadväzujú na riešenia týchto situácií (www.povolania.eu/povol/povolani.aspx?Par=680.htm):

- zisťuje celkovú sociálnu situáciu obyvateľov v určitom územnosprávnom celku
- zisťuje skutočnú situáciu v rodinách, ktoré majú problémy s nevyhovujúcim bývaním, s neúnosnou finančnou situáciou, s požívaním alkoholu, alebo drog niektorého člena rodiny, u osôb, ktoré z dôvodu vysokého veku, choroby alebo iného postihnutia nie sú schopné postarať sa o seba
- hľadá riešenia situácií spolu s postihnutými osobami
- poskytuje potrebného sociálno-právneho a sociálno-zdravotné poradenstvo vrátane pomoci pri podávaní rôznych žiadostí a formulárov
- koordinuje a zabezpečuje opatrovateľské služby v príslušnom územnom celku po stránke odbornej, prevádzkovej i ekonomickej vrátane kontrolnej činnosti
- navrhuje a v naliehavých prípadoch realizuje okamžité umiestnenie ťažko vychovateľných detí a mladistvých do náhradnej výchovy nahradzujúcej výchovu rodičov do rozhodnutia súdu
- patrí sem tiež, sociálna práca medzi utečencami, bezdomovcami, príp. inými skupinami sociálne neprispôsobivých jednotlivcov , odborná činnosť v strediskách drogovej a inej závislosti
- zastupuje osoby pri súdnom a správnom konaní

2.2. Role sociálneho pracovníka

Sociálni pracovníci sú pri svojej profesionálnej práci v rôznych navzájom prelínajúcich sa roliach , v závislosti od činnosti, ktorú vykonávajú. Je možné ich v závislosti od toho, ako sa členia podľa zákona, Zákon o sociálnej pomoci (MPSVR) 1998, definovať nasledovne (<http://referaty.atlas.sk/odborne-humanitne/pedagogika/8118/?print=1>):

opatrovateľ, poskytovateľ služby - ide o pomoc klientom v ich každodennom živote vzhľadom k postihnutiu, chorobe, príp. inej neschopnosti, pričom sami nezvládajú vykonávať každodenné činnosti. Tieto služby sú poskytované v pobytovom zariadení alebo v domácnosti klienta.

sprostredkovateľ služieb - ide o človeka, pracovníka, ktorý pomáha klientom

získať kontakt na zariadenia, odborníkov, poradenstvo.

učiteľ sociálnej adaptácie - ide o pracovníka, ktorý pomáha klientom nasmerovať ich správanie, aby mohli účinnejšie zvládať a ďalej riešiť svoje problémy.

poradca alebo terapeut – pracovník, ktorý pomáha klientom získať iný pohľad na ich postoje, pocity a spôsoby jednania, so zámerom napomôcť ich osobnému rastu alebo adaptabilnejšiemu jednaniu (chápe sa ako psychosociálna diagnostika, poradenstvo pracovníka, socioterapeutika).

prípadevý manažér - usiluje o zabezpečenie, koordináciu, vhodný výber a súvislé poskytovanie služieb, u klientely s väčším množstvom sociálnych a zdravotných potrieb, (ide o prípadovú diagnostiku, plánovanie služieb alebo terapie, nadväzovanie väzieb k iným poskytovateľom sociálnych služieb, pravidelné sledovanie poskytovaných služieb a obhajovanie záujmov klienta).

manažér pracovnej náplne - ide najmä o profesionálov so zameraním na administratívu, vo väčších zariadeniach, ktoré majú rozsiahlu klientelu a vynucujú si operatívne rozhodovanie.

personálny manažér (personalista) - osoba zabezpečujúca výuku, výcvik a samoštúdium, konzultácie a riadenie pracovníkov zariadenia.

administrátor - (funkcie: manažérska, funkcia vnútorného a vonkajšieho koordinátora, najmä v dlhodobom pláne rozvoja zariadenia, funkcia odborného hodnotiteľa programov)

vedúci pracovník alebo riaditeľ zariadenia, plánuje, rozvíja a zavádza spôsoby práce, služby a programy v sociálnych a iných zariadeniach.

Tak, ako sa vyvíjal proces sociálnej práce, tak sa vytváral aj obraz sociálneho pracovníka. Podstatou sociálnej práce je komunikácia s ľuďmi, inštitúciami, spoločnosťami, organizáciami, atď. Sociálny pracovník, ktorý hrá hlavnú rolu v tomto procese, by mal mať kladné osobnostné vlastnosti a cnosť dobrého človeka: poctivosť, spravodlivosť, pravdovravnosť, pracovitosť. Mal by vzbudzovať dôveru a záujem ľudí, ktorí s ním prichádzajú do kontaktu. Je možné uviesť niekoľko charakteristík, ktoré vychádzajú z vôle sociálnych pracovníkov a oni ich môžu sami ovplyvňovať (<http://referaty.atlas.sk/odborne-humanitne/pedagogika/8118/?print=1>):

- citová vyrovnanosť a stálosť (sociálni pracovníci podliehajú emóciám a súcitu, čo môže viesť k nerealistickému riešeniu problému, na druhej strane však

pracovník musí preferovať citový záujem, v správnej miere, o klienta ako seberovného, ktorému pomáha.

- schopnosť empatie (vžitie sa do pocitov druhého, hľadiť na svet jeho očami).
- citová stabilita – sebaovládanie, sebakontrola
- životný optimizmus – nie však nereálny (prehnaný), ale prameniacy z viery v ľudí, v možnosť pozitívneho ovplyvnenia ich osobnosti.

3. Význam komunikácie v práci sociálneho pracovníka

Keď hovoríme o práci sociálneho pracovníka vo vzťahu ku klientovi, musí byť jeho práca a jeho postoj zameraný na klienta. Ide o jeho postoj ku klientovi, jeho schopnosť byť empatický, jeho spôsob pochopenia klienta. Sú komunikačné techniky, ktoré sa možno naučiť a ďalej ich využiť a rozvíjať pri práci a vo vzťahu ku klientovi. Prvoradý je ale postoj pracovníka k spôsobu bytia s človekom, čo je takpovediac poslaním sociálneho pracovníka (Sollárová, 2005, s.31).

3.1. Vecná a vzťahová rovina komunikácie

Každá informácia má dve roviny, funkcie:

- **Vecná úroveň** – obsah - informovanosť
- **Vzťahová úroveň** – informácia charakterizuje vzťah jedinca a význam informácie v kontexte uvedeného vzťahu, ak ide o žiadosť, prikazovanie, zakazovanie atď.

Vzťahové signály majú vývojovo staršiu históriu, sú preto primárne, majú pre človeka väčšiu prioritu ako signály vecné. V prípade, že si ľudia nerozumejú, keď prichádza ku konfliktom, príčina by sa mala hľadať vo vzťahovej úrovni.

V komunikácii človeku nie je až tak nepríjemné, keď komunikačný partner má vecne iný názor, ale vždy sa ho dotkne to, ako ten názor prezentuje. Napríklad keď nás zhadzuje, je agresívny. Jasne povedané, človek nemá problém s tým, „čo“ mu ľudia hovoria, ale „ako“ to hovoria. Z toho vyplýva, že v komunikácii je pre človeka dôležité, ako vzťahová komunikácia prebieha. Ak nerozumieme vecnej informácii, ale naše vzťahy sú nastavené partnersky, sme schopní si upresniť o čom hovoríme, opýtať sa na to, čo nám nie je jasné. Ak sú však pri komunikácii

vzťahy naštartené, budeme sa snažiť ich riešiť a zabudneme sa sústrediť na vecnú stránku informácie. Práve preto je veľmi dôležité pestovať vzťahy s komunikačnými partnermi. (Mikuláščík, 2003, s.78-83)

Obzvlášť v oblasti sociálnej práce je dôležité, aby si pracovník uvedomil, že vytváranie a udržanie si vzťahu s klientom je pre jeho ďalšiu prácu zásadným krokom k dosiahnutiu žiadaného výsledku pre obe strany.

3.1.1. Vecná komunikácia

Pred tým, než človek prehovorí, mal by vedieť, „Čo“ chce povedať, čo je jeho cieľom, aká je vecná podstata toho, čo chce povedať. Chce vysvetliť, povedať svoj pohľad na vec, alebo len doplniť chýbajúce informácie z predchádzajúcej komunikácie?

V prípade že vieme, „čo“, potom je dôležité aby nám každý porozumel, aby neprišlo k nedorozumeniu, alebo skresleniu toho čo chceme povedať. V tomto prípade je dôležité, aby sme to vedeli odkomunikovať (J.Adair, 2004, s.50-67):

- **Jasne** – ide o štruktúru, logickú nadväznosť toho, čo chceme povedať, aby sme vytvorili zreteľný obraz toho, čo hovoríme
- **Stručne** – správne porozumenie toho, čo hovoríme závisí vo veľkej miere od výberu podstatných informácií ktoré sa vzťahujú na to, čo chceme povedať. Ak podávame veľké množstvo informácií, tie podstatné môžu zaniknúť a naopak, ak sú veľmi stručné, je tu riziko, že tie podstatné vynecháme.
- **Zreteľne - zrozumiteľne** – hovoríme zložito, používame odborné výrazy, ktorým klient nerozumie, nedefinujeme jednoznačne pojmy, aby bolo jasné, čo chceme uvedeným termínom pomenovať, používame cudzie slová. Takto prichádza k situácii, že nám klient nerozumie, nevie čo od neho chceme. Bežne sa stretávame s podobným problémom v úradoch, v bankách, u lekára, keď použijú rétoriku im vlastnú. V danom prípade stráca klient význam toho „čo“ mu chceme povedať.

Ďalším dôležitým faktorom, ktorý ovplyvní iste zrozumiteľnosť vyjadrenia je napríklad jazyk. Tu je možné uviesť príklad jazykového zákona, ktorý bol na Slovensku schválený Národnou radou SR dňa 30.júna 2009. Ten by mal

zabezpečiť, aby sa v Slovenskej republike dalo komunikovať vo verejnej sfére v štátnom jazyku, aby ten, kto neovláda jazyk menšiny, nebol diskriminovaný (<http://www.culture.gov.sk/aktuality/jazykovy-zakon-a-prava-mensin-na-slovensku>).

Je ťažké očakávať, že bude sociálnemu pracovníkovi rozumieť človek, ktorý žiaľ, úradný jazyk neovláda, hlavne ak ide o komunikáciu v sociálnej práci so starými ľuďmi. Na Slovensku sa s týmto javom často stretávame hlavne v pohraničných regiónoch južného Slovenska, u maďarsky hovoriacich občanov, ktorý dostali vzdelanie v ich rodnej reči, doma aj v práci komunikujú touto rečou, a potom často nedokážu komunikovať v úradnom jazyku, slovenskom. Je to nezriedkavý jav, otázkou zostáva, kto je v tomto prípade diskriminovaný. Či občan, alebo pracovník.

Rovnako ak ide o prácu s ľuďmi s určitým postihnutím, ako je napríklad sluch, zrak, reč. Tu je namieste uviesť, že v praxi pracovné pozície na rôznych úrovniach a v rôznych oblastiach sociálnej práce nekorešpondujú vždy so vzdelaním týchto pracovníkov. Organizácie si zabezpečujú vo vlastnej réžii preškolenie pracovníkov na niektoré pozície, hlavne ak ide o asistentov, ktorý žiadne sociálne vzdelanie nemajú. (O.Matoušek, 2005, s.121).

3.1.2. Vzťahová rovina komunikácie

Nositeľom vzťahových signálov je neverbálne správanie sa a tzv.paralingvistické charakteristiky reči, nezávisle od slov a jazyka, ktorým hovoríme. Vo vzťahovej komunikácii, na rozdiel od vecnej, nezriedka chýba vedomý zámer komunikovať. Vnímanie vzťahovej komunikácie je zväčša nevedomé. To že ju ale vnímame je dokázateľné, lebo v správaní sa nášho komunikačného partnera je zreteľná odpoveď na nami vyslané vzťahové komunikačné signály, čo sa môže prejaviť slovnou reakciou alebo zmenou správania sa komunikačného partnera (Adair, 2004, s.22).

Psychologické výskumy dospeli k záverom, že na celkový účinok komunikácie má väčší podiel výraz tváre a pohyb tela. Už menej hlasové charakteristiky reči a len minimum výsledného efektu komunikácie má podiel samotný obsah toho, čo sa hovorí. Vzťahovú rovinu tvorí predovšetkým

neverbálna komunikácia, ktorej jednotlivé zložky uvádzam na nasledujúcich stranách (Mikuláščík, 2003, s.123-131):

Mimika

Mimické prejavy človeka sú samé o sebe nevedomé a človek prostredníctvom nich vyjadruje rôzne emócie ako rozčúlenie, kl'ud, neúspech, šťastie, smútok atď. Najvýraznejším mimickým prejavom človeka je úsmev. Aj nepatrný úsmev vie splniť svoj účel, keď informuje o našej ústretovosti, pochopení, čím upevňuje vzťah (Mikuláščík, 2003, s.125-126).

Očný kontakt

Pri ktorom pozorujeme dĺžku pohľadu, smer pohľadu, mrkanie, tvar vrások okolo očí. Ak chceme s niekým nadviazať pozitívny vzťah, mali by sme predĺžiť dĺžku pohľadu do očí, neuhýbať, aby náš komunikačný partner nemal pocit nezáujmu (Clayton, 2003, s.33).

Gestá

Sú označením na pohyb paží, kde veľkosť a rýchlosť pohybov vyjadruje intenzitu gesta, kde je však najdôležitejšia ruka, ktorá sa vďaka jemným pohybom prstov formuje do rôznych tvarov ako sú napr. ukazovanie prstom, rýchle úsečné pohyby (Clayton, 2003, s.79). Pohyb rúk, pri ktorom však celkový obraz o význame pohybe rúk môže človek získať až v kontexte s ďalšími neverbálnymi signálmi. Hlavne úzkosť sa prejavuje pri komunikácii u partnera drobnými pohybmi, ako trenie prstov, škrabkanie sa na niektorých častiach tela, hra s drobnými predmetmi, zdvíhanie ruky k tvári či k ústam a pod. (Clayton, 2003, s.35).

Kinezika

(kinesics) L.Birdwhistell definuje kineziku, ako tie telesné pohyby človeka, ktoré plnia komunikačnú funkciu a delia sa ďalej na pantomimiku, mimiku, gestiku, kde ide o neverbálnu komunikáciu (P.Hartl, H.Hartlová, 2000, s.254). Pohyby tela sú ďalším signálom súvisiacim so vzťahom. Napríklad výrazom pokory a podriadenosti v medziľudských vzťahoch je poklona, vedomé a dočasné zníženie telesnej výšky. Môže mať rôzne formy od kývnutia hlavou až po padnutie k nohám starodávnych orientálnych panovníkov. Obdobný význam má

poklona a pokľak. Je však potrebné rozoznávať, či ide o prejav, alebo o zdravotný problém, ktorý sa u starších ľudí trpiacich bolesťami chrbtice prejavujú hrbením sa, pokrúteným postojom, alebo naopak vypínaním sa. Tu môže prísť potom k nedorozumeniu, keď si komunikačný partneri budú fyzicky podmienený postoj zamieňať s významom pokory, neistoty, alebo naopak pýchy a nadradenosti (Mikuláščík, 2003, s.128).

Práca s priestorom – proxemika

(z lat.proximus – blízky) – kde ide o dodržiavanie vzdialenosti pri interakcii.

V závislosti od charakteru vzťahu rozoznávame vzdialenosť na intímnu, osobnú, sociálnu a verejnú, kde v každej z nich je úsek blízky a vzdialený. Pri dôvernej vzdialenosti je predpoklad intímneho vzťahu, kým verejná vzdialenosť je vytváraná medzi neznámymi ľuďmi. Z každej vzdialenosti však vyplýva iný zorný uhol, ktorý plní pri interakcii svoju úlohu a dodržiavanie vzdialenosti je preto špecifickou komunikačnou situáciou, ktorú regulujú obe strany. Ak sa stane, že jedna strana prekročí hranicu ktorá zodpovedá v danej situácii danému vzťahu, druhá sa stiahne, alebo reaguje netrpezlivo, zlostne, prípadne agresívne, niekedy sa ozve a upozorní v prípade, že už nemá kam ustúpiť (Mikuláščík, 2003, s.129-130).

Pri komunikácii v sociálnej oblasti v praxi je veľmi dôležité všímať si hranice účastníkov komunikácie a neprekračovať ich. Ak sa pracovníkovi podarí naviazať pozitívny vzťah, sami klienti sa začnú približovať, a je možné to vnímať ako krok k úspechu jeho práce.

Haptika

(haptics) odbor, ktorý sa zaoberá významom ruky pre medziľudskú komunikáciu (P.Hartl, H.Hartlová, 2000, s.184). Dotyky nie je možné pokladať za samostatný komunikačný prostriedok, i keď to môže byť istá forma priamej komunikácie, kde ide o signály kodifikované, s uvedomelým zámerom, kde sú formy dotyku predpísané kultúrou. Rovnako ako u proxemiky aj tu platí, že charakter vzťahu udáva prístupnosť dotykov, zóny na tele, ktorých je prípustné sa dotýkať. Časté dotyky sa môžu vnímať ako obťažovanie, preto ak má človek tendenciu k používaniu uvedeného komunikačného prostriedku pri komunikácii vzťahovej

úrovne, je lepšie ak sa riadi zvykmi komunikačného partnera. (Mikuláščík, 2003, s.130-131).

3.1.3. Bariéry v komunikácii

Bariéry sťažujú komunikáciu a dosiahnutie jej cieľa. Priamo súvisia s procesom komunikácie, vstupujú ako javy do komunikačného procesu, tvoria jeho prvky (Žibritová, 1984, s.73).

Podľa vysielaných vzťahových signálov vieme dať najavo druhým, aký postoj a vzťah v komunikácii voči nim máme. Pri každom stretnutí človeka s človekom začína istá reakcia. Náš postoj a skutky vplývajú na jeho správanie a naopak, pričom vzájomný vzťah má rôznu intenzitu, význam a kvalitu. Z toho dôvodu majú pre človeka medziľudské vzťahy dôležitý význam. Každý sociálny pracovník si vytvára svojim správaním a postojom ku klientovi vzťah, ktorý ovplyvňuje svojim slovným prejavom, gestami a pod., ako aj klient naopak svojim správaním jeho, či už ide o úsmev, mračenie sa alebo iný prejav (Žibritová, 1984, 72-79).

Rovnako ako klient k pracovníkovi, tak aj pracovník ku klientovi môže zaujať rôzne vzťahy. Ide o vzťah (Žibritová, 1984, 72-79):

- **nadradenosti** , keď sa pracovník stavia do pozície nadradenej, dáva najavo, že jeho pohľad na svet a problematiku je ten najdôležitejší alebo správnejší ako klientov Ukazuje že je napríklad lepší, múdrejší.
- **podradenosti**, ak sa v komunikácii stavia pracovník naopak do pozície podriadenej, kde nadradí názory, potreby a myšlienky klienta nad tie jeho. Zväčša ide o komunikáciu pri ktorej nedokáže zvládnuť argumenty a tak sa stavia do pozície, keď dáva za pravdu klientovi, napriek tomu, že vie že nemá pravdu. Naznačuje, že sa vidí nepodstatným, že jeho názory a potreby nemajú hodnotu tým, keď sa pred druhými poníža. V uvedenom vzťahu môže ísť aj o pasivitu, keď nám je všetko jedno, keď nechceme mať vplyv riešenie istej situácie, nechceme ovplyvňovať okolie .
- **partnerský, symetrický vzťah**, ktorým dávame najavo že v komunikácii sú obe strany rovnocenné. V tomto vzťahu vytvárame pre druhého priestor, dávame mu možnosť sa samostatne a slobodne prejaviť, ide o rovnováhu vzťahu. Vytvárame tu priestor druhým ľuďom, vyjadrujeme sa v 1.osobe

množného čísla. Kladieme otvorené otázky, ktoré začínajú najčastejšie „ako“ „čo“ „prečo“ „z akého dôvodu“ a pod., na to, aby sme dali priestor komunikačnému partnerovi, keď sa chceme dohodnúť, zapojiť ho do riešenia problému.

Existuje množstvo chýb, ktorých sa pri komunikácii dopúšťame vzhľadom k tomu, že sociálna komunikácia má subjektívny charakter. Tieto chyby si neuvedomujeme, ale ak sa na ne zameriame, je možnosť ich v komunikácii eliminovať. Medzi takéto chyby patrí (Mikuláščík, 2003, s.72-76):

Zaujatosť

Komunikácia je častokrát ovplyvnená našim myslením, preto namiesto počúvania toho čo nám iný hovoria, počujeme to, čo si myslíme, že nám hovoria.

V závislosti od toho, kto nám je viac sympatický, pripisujeme im pozitívne vlastnosti a naopak, ak nám je niekto nesympatický, vidíme ho v opačnom svetle, negatívnom.

Vedomá nezghoda s komunikačným partnerom

Nie každý dokáže sám zmeniť svoj názor. Človek je ovplyvnený názorom druhých, či už skupiny alebo jednotlivca, ktorého uznávame. Každú novú informáciu človek prijíma a posudzuje podľa istých vzorov, alebo na základe predchádzajúcich skúseností.

Haló efekt

Ak veríme istej informácii, ľahšie ju prijímame a osvojíme si ju. V prípade, že je informácia, ktorú dostávame, v rozpore s našou dôverou, ťažšie ju prijímame, neriadime sa ňou, často si ju ani nepamätáme. Naopak, ak prijímame informáciu od niekoho komu dôverujeme, komu veríme, máme snahu súhlasiť s jeho názorom, pretože predpokladáme, že informácia je dôveryhodná a spoľahlivá.

Žargón

Žargón je jazyk špecifických slov, výrazov a symbolov, ktoré sa používajú v závislosti od prostredia práce. Klient nemusí a zväčša ani nerozumie špecifickému jazyku, ktorý sa využíva v praxi.

Nevenovanie pozornosti a zabúdanie

Ide o najčastejšiu kombináciu bariér. Človek selektuje prijímané informácie, bez ohľadu na ktorej strane komunikácie stojí. Taktiež rýchlo zabúda, má tendenciu pamätať si z počutého len istý časový úsek.

3.2. Komunikácia sociálneho pracovníka v praxi

Komunikácia prebieha za určitých okolností a podmienok, je súčasťou sociálnej a psychickej aktivity, a prejavuje sa ako interakcia medzi dvoma stranami, medzi odosielateľom a prijímateľom. Chápeme ju ako výmenu informácií medzi účastníkmi komunikačného procesu. Záleží tu od zámeru a cieľov vyplývajúcich z ľudských činností ako materiálnych tak nemateriálnych. Nehovoríme len o výmene informácií, ale ide tu aj o vstup do osobitných vzťahov, komunikačných vzťahov (E.Zelenická, 2005, s.56).

Úplne zjednodušene by sme mohli definovať komunikáciu ako proces ktorý pozostáva z určitých stimulov, ktoré sú vstupom, vnímania a správania sa, čo je výstup. Pri akejkol'vek medziľudskej komunikácii by sme mali vedieť, čo je jej cieľom. Na jej dosiahnutie by mali smerovať všetky komunikačné aktivity, aby ľudia dosiahli čo najlepšie vzájomné porozumenie. Komunikácia sa ako proces skladá z vysielania informácie komunikátorom, tým ktorý hovorí, ktorý sprostredkováva určitý obsah – informáciu, to čo komunikuje a reakcie, odpovedi, či správania sa príjemcu komunikácie na obsah toho, čo mu je komunikované. Človek reaguje tak, ako vníma signály, ktoré k nám ten kto s nami komunikuje vyslal. Toto vnímanie človeka je podmienené viacerými faktormi, ako skúsenosť z minulosti, emócie, motivácia, celkové vnútorné nastavenie sa, to ako človek vníma svoje postavenie v spoločnosti. Tieto faktory vplývajú na človeka a ten potom rozlišuje to, čo by chcel komunikovať medzi tým, čo skutočne komunikuje (DeVito, 2001, s.15).

V praxi je práca sociálneho pracovníka rôznorodá v závislosti od konkrétnej skupiny s ktorou pracuje. Každá ohrozená skupina má zvláštne potreby, ktoré vyžadujú špeciálne znalosti a zručnosti, praktické tréningy a supervíziu. Každý pohľad je odlišný k pohľadu na efektívny výkon sociálnej práce. Ide o pohľad všeobecných znalostí a zručností, ktoré by mal sociálny pracovník vedieť využiť

v praxi, vedieť sa orientovať v práci s akýmkoľvek klientom. (O.Matoušek a kol., 2005, s.13)

Nie je možné jednoznačne definovať postavenie sociálneho pracovníka v organizácii poskytujúcej sociálne služby bez ohľadu na potreby daného klienta a na fázu pracovného procesu s klientom. Zároveň nie je možné jednoznačne vymedziť, čo je a čo nie je presne pri práci s určitou cieľovou skupinou úlohou sociálneho pracovníka. Žiadna platná právna norma nedefinuje, čo je a čo nie je kompetenciou sociálneho pracovníka v organizáciách poskytujúcich sociálne služby. (O.Matoušek a kol., 2005, s.13)

V našej spoločnosti sa tradoval prístup inštitúcií a ústavov ku klientovi bez ohľadu na jeho konkrétne a špecifické potreby. V súčasnosti je požiadavkou hodnotenie klientových potrieb a jeho situácie, jednou z priorít, bez ktorých si nie je možné sociálne služby ani predstaviť. V pomáhajúcich profesiách, viac než v iných druhoch práce, prichádza k prepojeniu klientovho a pracovníkovho sveta. Klient sa stáva súčasťou jeho bytia tým, že okrem formálne definovanej role klienta, ktorá zapadá do pracovnej sféry, klientova prítomnosť spúšťa u pracovníka ušľachtilé motívy. U klienta zas, ak mu poskytovaná služba otvára nové možnosti, začne v pracovníkovi vidieť svojho záchrancu, ktorý ho prevedie reálnym životom. Takéto vnímanie majú klienti v programoch postavených na občianskom poradenstve, dobrovoľníckej pomoci, svojpomocné a vzdelávanie programy. Naopak, pri terapeutickej práci, ktorá má za cieľ podporiť klientove vlastné potreby a možnosti v jeho konkrétnej situácii, vníma pracovníka vo svojom vnútornom svete (O.Matoušek a kol., 2005, s.24).

Rola sociálneho pracovníka v ktorej ho klient vníma závisí aj od práce ktorú sociálny pracovník vykonáva a hlavne s ktorou zo skupín pracuje. Môže ísť činnosti pracovníka v oblasti práce (O.Matoušek a kol., 2005, s.15).

- práca so zneužívanými, týranými a zanedbávanými deťmi a ich rodinami
- práca s osamelými rodičmi
- práca s rozvádzajúcimi sa rodinami
- práca s mnohoproblémovými rodinami
- práca so zdravotne znevýhodnenými klientmi
- práca s ľuďmi s mentálnym postihnutím
- práca s duševne chorými

- práca so starými ľuďmi
- práca s ľuďmi v hospicoch
- práca s drogovzo závislými
- práca s obeťami násilia v rodine
- práca s ženami, ktoré poskytujú platené sexuálne služby
- práca s rizikovou mládežou
- práca v rámci probačnej a mediačnej služby
- práca s nezamestnanými
- práca s bezdomovcami
- práca s utečencami
- práca s rómskou komunitou
- práca s etnickými menšinami

Každá z vyššie uvedených skupín je špecifická a vyžaduje aj zapojenie a spoluprácu vybraných profesií, ako špeciálnych pedagógov, psychológov, psychiatrov. Ľudia s odborným vzdelaním sú spôsobilí na hodnotenie duševných schopností, porúch, znalostí a zručností, ktoré sa týkajú emotívnych problémov klienta, jeho prežitkov. Sociálny pracovník môže prispieť svojimi znalosťami a schopnosťami viesť rozhovor, vedomosťami v oblasti legislatívny, ale hlavne schopnosťou usmerňovať klienta na ľudí a inštitúcie, na ktoré sa klient sám nedokáže obrátiť alebo nakontaktovať, ako napr. rôzne ústavy sociálnej starostlivosti a iné (O.Matoušek a kol., 2005, s.121).

Pri práci sa sociálny pracovník, tak ako v skupine, tak aj u jednotlivcov sa stretáva (O.Matoušek a kol., 2005, s.24):

- **s dobrovoľným klientom**, ktorý hľadá u sociálneho pracovníka pomoc, chce aby ho niekto vypočul, poradil, verí, že mu pomôže nájsť riešenie jeho problému
- **s nedobrovoľným klientom**, ktorý prichádza s nedôverou, pochybnosťami o možnosti riešenia jeho problému, následkom čoho odmieta o svojich problémoch hovoriť, nekomunikuje. Nechce nič riešiť ani meniť, ťažko prežíva svoju situáciu.

3.2.1. Komunikácia sociálneho pracovníka v rôznych skupinách

Tak ako už bolo povedané, sociálny pracovník sa pri svojej práci stretáva a pracuje s rôznymi skupinami klientov. Okrem stručného vymenovania niektorých z nich, si myslím, že je potrebné niektoré aj priblížiť, nakoľko sa výrazne odlišujú nie len obsahom, ale aj samotným prístupom a nárokmi na využitie komunikačných schopností pracovníkov.

Sociálna práca so zdravotne znevýhodnenými občanmi.

Nie všetky druhy postihnutí je možné evidovať. Ani na základe poskytnutých invalidných dôchodkov nie je možné vyčíslieť počet zdravotne znevýhodnených osôb, nakoľko sa neevidujú podľa druhu ochorenia, a niektorým sa výhody tohto typu ani neposkytujú. Existuje rôznorodá klasifikácia zdravotných postihnutí. Na základe postojov zdravotne postihnutých osôb je zjavné, že takýto ľudia nestoja o súcit, nestoja o to, aby boli umiestnení v ústavoch a nemocniciach. Tak ako každý človek, aj oni chcú žiť a existovať v blízkosti najbližších, viesť normálny rodinný a osobný život. Žiť vo vlastnom byte, samy rozhodovať, mať zamestnanie. Majú záujem sa uplatniť v spoločnosti ako každý zdravý jedinec (Matoušek a kol., 2005, 89-90).

Sociálne služby, ktoré takýmto občanom poskytujú sociálni pracovníci súvisia najmä so službami osobnej asistencie. Ide hlavne o služby ktoré zahŕňajú sprievodcu, predčítanie, tlmočenie takým ľuďom, ktorý majú zníženú schopnosť orientácie a komunikácie. Pri týchto skupinách ľudí musí sociálny pracovník zvládnuť bežné každodenné práce, úlohy a zručnosti, ktoré by postihnutý človek robil sám, keby mu v tom nebránilo jeho zdravotné postihnutie (Matoušek a kol., 2005, 95).

Do tejto skupiny radíme aj osoby sluchovo postihnutých. Je to skupina, ktorá ma oslovila z hľadiska postojov k životu a ich prístupu k nám počujúcim. Vo verejnom živote sa s nimi bežne stretávame v úradoch, v bankách, školách, v divadle, skrátka kdekoľvek v spoločnosti. Málokto si uvedomuje, s akými komunikačnými problémami sa takýto ľudia denne stretávajú. Nehovoriac o tom, že my, ako okolie im veľakrát v ich ťažkej situácii nepomáhame, žiaľ stretávajú sa nezriedka s ignoráciou, nezájmom prípadne výsmechom. V skupinách, v ktorých sa títo ľudia stretávajú problém v komunikácii nemajú, zväčša ich spôsob

dorozumievania, posunkovú reč, ovláda každý z ich blízkosti a okolia. Horšie je to už ako som spomenula so spoločnosťou a je smutné, že počujúca verejnosť nemá takmer žiadny záujem o problém komunikácie s nepočujúcimi. Často hluchotu zamieňajú s duševnou poruchou, lebo ich spôsob komunikácie pripadá niektorým ľuďom nezrozumiteľná a neprirodzená. Neuvedomujeme si, že takýto postoj spoločnosti nepočujúcich odsúva a izoluje od nás, ktorý počujeme. Cestu a spôsob ich začlenenia do spoločnosti by im mohli poskytnúť práve sociálni pracovníci. Žiaľ aj tu sa stretávame s jednou z najväčších bariér a tou je skutočnosť, že posunkovú reč ovládajú len niekoľkí terénny sociálni pracovníci, ktorí priamo pracujú s touto skupinou znevýhodnených občanov.

„Je nezbytné, aby sociálny pracovník predchádzal znevýhodneniam, alebo aby ho neposiloval“ (Thomson in Matoušek a kol., 2005, s.100).

Pri mojej vlastnej práci, v rámci supervidovaných praxí, som mala možnosť vidieť túto skutočnosť, ako nedostatok aj v procese vzdelávania sociálnych pracovníkov, kde kurz posunkovej reči nie je zahrnutý pre prácu sociálnych pracovníkov do programu vzdelávania ani v jednej z ich inštitúcií. Ak sa sociálny pracovník rozhodne, že chce zdokonaľiť svoje vedomosti o uvedenú zručnosť, je to na jeho vlastnej iniciatíve aj finančnej zainteresovanosti.

V tejto oblasti sú podľa môjho názoru značné rezervy v celej našej spoločnosti, nie len oblasti sociálnej práce, napriek zákonu č. 149/1995 Z.z. o posunkovej reči nepočujúcich osôb, ktorý Národná rada SR prijala 26. júna 1995. Uznáva posunkový jazyk za prirodzený jazyk a komunikačný systém nepočujúcich, ktorý dáva zároveň aj právo byť týmto posunkovým jazykom vzdelávaní (http://www.nepocujuci.sk/jazyk/pj_opodstatnenie.pdf).

Z hľadiska komunikácie s nepočujúcimi v orálnej reči je u sociálnych pracovníkov, ktorý posunkovú reč neovládajú dôležité, dodržiavať niektoré všeobecné pravidlá odzerania (http://www.ruvzmartin.sk/ppl_nepocujuci.htm):

- hovoriť pomaly, vyslovovať slová zreteľne a správne,
- ústa hovoriaceho majú byť vo výške očí odzerajúceho,
- vzdialenosť medzi hovoriacim a odzerajúcim nemá byť väčšia ako 1,5 m a nie menšia ako 0,5 m,
- hovoriaci nesmie byť v tieni,
- hovoriaci by sa mal vyvarovať zbytočných pohybov hlavy, rúk, tela, lebo tieto odvádzajú pozornosť odzerajúceho,
- medzi odzerajúcim a hovoriacim nesmie byť prekážka (ruky, cigareta, žuvačka)
- nekričať, ani nehovoriť potichu, mení sa artikulačný obraz,
- nemeniť náhle tému rozhovoru.

Sociálna práca s utečencami

„Pojem utečenec sa vzťahuje na ktorúkoľvek osobu, ktorá sa nachádza mimo svojej vlasti a má oprávnené obavy pred prenasledovaním z dôvodov rasových, náboženských alebo národnostných, alebo z dôvodov príslušnosti k určitým spoločenským vrstvám alebo aj zastávania určitých politických názorov, je neschopná prijať, alebo vzhľadom k vyššie uvedeným obavám odmieta ochranu svojej vlasti, to isté platí pre osobu bez štátnej príslušnosti nachádzajúcu sa mimo územia svojho doterajšieho pobytu následkom vyššie uvedených skutočností, ktorá vzhľadom k vyššie uvedeným obavám sa tam nechce alebo nemôže vrátiť.“ (Matoušek a kol., 2005, s.331).

V rámci práce s utečencami je dôležité sústrediť pozornosť na ohrozené skupiny, kam patria hlavne (Matoušek a kol., 2005, s.333):

- deti a mladiství bez sprievodu dospelaj osoby
- ženy
- starý ľudia
- fyzicky a mentálne postihnuté osoby
- obeť extrémneho násilia

Sociálny pracovník je v prípadoch utečencov často jediným kontaktom v jeho novom svete v ktorom sa ocitol. Pôsobí ako prostredník medzi klientom a spoločnosťou, ktorú reprezentujú úradníci, susedia alebo iné osoby, s ktorými

prichádza v novej krajine do styku. Úlohou sociálneho pracovníka v takýchto prípadoch je znalosť prostredia, príslušných zákonov a právnych predpisov a hlavne znalosť jazyka v ktorom komunikuje klient, prípadne ktorý ovláda. Je to jediný prostriedok na to, aby mohol medzi ním a klientom vzniknúť kvalitný vzťah, ktorý by mu pomohol zbaviť sa neistoty, vyrovnať sa s prežitou traumou. Inak nebude schopný zaujať ani k sebe, ani k svojej rodine zodpovedný a aktívny postoj. Sociálny pracovník je v roli poskytovateľa informácií, sprostredkovateľom, vyjednávaťom, obhajcom klientových práv, terapeutom, a veľakrát jediným kontaktom so spoločnosťou v utečeneckom tábore (Matoušek a kol., 2005, s.333).

Pri každej činnosti a pri každom prístupe sociálneho pracovníka je potrebné si uvedomiť, že utečenec neprestáva mať základné ľudské potreby v novom prostredí. Ide o potreby na základe vymedzenia Vysokého komisariátu pre utečencov OSN (Matoušek a kol., 2005, s.335):

- rodinný život – utečenci potrebujú mať možnosť byť súčasťou rodiny, byť schopný vychovávať svoje deti podľa tradícií, hodnôt a ich presvedčenia,
- sebestačnosť – príčinou protispoločenského správania sa môže byť ich nečinnosť a závislosť, ktoré vyvolávajú zúfalstvo, odpor, hnev a preto musia vedieť, že svoj život majú vo vlastných rukách
- komunikácia – ak sa nevedia dohovoriť a neovládajú jazyk, prichádza ľahko k nedorozumeniam
- ľudská dôstojnosť – jej zachovanie je najzákladnejší predpoklad pomoci utečencov
- zamestnanie – telesné aj duševné zdravie často závisí od aktivity a realizácie seba samého
- identita – musia mať pocit, že niekam patria, že sú súčasťou spoločnosti

Tieto uvedené potreby u utečencov môže plne podporiť práve sociálny pracovník. Medzi špecifiká pri práci sociálnych pracovníkov s utečencami, ktoré by mali byť zohľadnené je jazyková bariéra, odlišnosť významov gest pri neverbálnej komunikácii. Pracovník musí vynaložiť veľkú mieru trpezlivosti a citlivosti, pričom si dôveru získa len na základe dlhodobej práce (Matoušek a kol. 2005, s.339).

Ako bolo spomenuté, jednou zo základných potrieb klienta – utečenca je komunikácia. Ak neovláda jazyk danej krajiny, ide o bariéru, ktorá mu bráni v ďalšom rozvoji a v dostupnosti základných potrieb. Pri svojej práci sociálny

pracovník, ktorý neovláda cudzí jazyk musí využívať pomoc tlmočníka. Je vždy lepšie, ak komunikácia nie je sprostredkovaná, ak pracovník ovláda aspoň jeden cudzí jazyk na dorozumievanie sa s takýmto klientom. Žiaľ naša súčasná situácia je obdobná ako u vyššie uvedenej skupiny klientov so zdravotným znevýhodnením a to, že len malá skupina sociálnych pracovníkov ako terénnych, tak v úradoch ovláda cudzí jazyk, ktorým by sa so skupinou, s ktorou pracuje a vyžaduje si iný komunikačný jazyk, ako úradný, dohovorili. V kapitole 3.1.1. Vecná komunikácia, bol už spomenutý jazyk ako významný prvok pri práci sociálneho pracovníka a s uvedenou skupinou utečencov je to o to dôležitešie, že neznalosť jazyka nie je bariérou v komunikácii len u klienta, ale aj u sociálneho pracovníka. Sťažuje mu to možnosť priblížiť sa viac ku klientovi, pomôcť mu aktívne pri riešení a napĺňaní jeho potrieb pri zaradení sa do spoločnosti.

4. Koncepcia vzdelávania sociálnych pracovníkov v rezorte práce, sociálnych vecí a rodiny

V každom odvetví práce a v každej profesii prebiehajú neustále zmeny, ktoré súvisia s narastajúcimi nárokmi, potrebnými na vykonávanie daného povolania. Nie je tomu inak ani v prípade sociálnych pracovníkov. Nech už ide o oblasť vzdelávania legislatívneho, alebo vzdelávania zručností potrebných k výkonu ich povolania.

4.1.Pôsobnosť rezortu práce, sociálnych vecí a rodiny

V súčasnosti do pôsobnosti rezortu práce, sociálnych vecí a rodiny patrí (<http://www.employment.gov.sk/index.php?SMC=1&id=15r1>)

- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR
- Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny
 - o generálne riaditeľstvo
 - o 4 x pracoviská
 - o 46x úrad práce, sociálnych vecí a rodiny
 - o 77 x detský domov
- Národný inšpektorát práce
 - o 8 x inšpektorát práce /krajský/
- Inštitút pre pracovnú rehabilitáciu občanov so zdravotným postihutím

- o centrum sociálnej a pracovnej rehabilitácie
- o Stredná odborná škola pre žiakov s telesným postihnutím
- Inštitút pre výskum práce a rodiny
- Rehabilitačné stredisko pre zrakovo postihnutých v Levoči
- Centrum pre medzinárodnoprávnu ochranu detí a mládeže
- Centrum vzdelávania MPSVR SR
- Sociálna implementačná agentúra
- Fond sociálneho rozvoja

4.2. Vízia, zámery a ciele koncepcie vzdelávania

Rezort práce, sociálnych vecí a rodiny SR je rezortom, ktorý je najbližšie k občanovi. Jednotlivé rozhodnutia a kroky rezortu majú priamy vplyv na každého občana. Tým sa vytvára vyšší tlak na maximálnu profesionalitu všetkých zamestnancov rezortu, ako štátnych zamestnancov, tak aj zamestnancov, vykonávajúcich práce vo verejnom záujme v pôsobnosti MPSVR SR, kam patria aj sociálni pracovníci.

Víziu koncepcie vzdelávania charakterizuje idea „*rezort ľudí pre ľudí*“.

Strategickým cieľom koncepcie vzdelávania je permanentné a kontinuálne zdokonaľovanie profesionálneho výkonu a etického správania sa zamestnancov s cieľom rozvíjať kultúru služby občanom. Jednou z hlavných vzdelávacích aktivít je zabezpečovanie zdokonaľovania pracovníkov v oblasti komunikácie (osobná konzultácia s Ing.S.Šimkom, vedúcim pracoviska Nitra Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, 05.01.2010).

Hlavnými výzvami, v rámci vzdelávania svojich pracovníkov sú (osobná konzultácia s Ing.S.Šimkom, vedúcim pracoviska Nitra Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, 05.01.2010):

- vytvoriť v rezorte proobčiansky orientovanú firemnú kultúru, ktorá sa vyznačuje tým, že za každým krokom a rozhodnutím je klient – občan. V takejto kultúre sa zamestnanec snaží porozumieť občanovi a hľadať riešenie, ktoré ho uspokojí a ktoré je procesne správne. Zamestnanec vie vhodne komunikovať a argumentovať, je trpezlivý a primerane asertívny, aby dokázal vysvetliť občanovi aj nepríjemné opatrenia.

- zvýšiť flexibilitu rezortu pri zachovaní vysokej kvality, aby sa zosúladiť plnenie nových úloh a rozsah pracovných činností
- zabrániť vzniku dvoch odlišných subkultúr, služobne mladých a starších kolegov a zároveň udržať jednotnú kultúru vysokej profesionality, a zabezpečiť pritom vzájomnú výmenu množstva informácií a skúseností
- zabezpečiť efektívnosť vzdelávania v rezorte
- za pomoci správneho nastavenia vnútorných procesov vzdelávania zabezpečiť plynulý prenos koncepcie do praxe

4.3. Proces vzdelávania

4.3.1. Dodávateľ vzdelávania

Hlavným poskytovateľom vzdelávania je Centrum vzdelávania MPSVR, ktoré je priamo zodpovedné za realizáciu nosných tém vzdelávania, vyplývajúcich z koncepcie vzdelávania. Popri CV MPSVR SR majú služobné úrady a organizácie možnosť vybrať si z širokej škály interných a externých dodávateľov vzdelávania. Uvedená koncepcia rieši aj otázky kvality poskytovaného vzdelávania na úrovni všetkých zapojených subjektov

(http://www.cvmprsvr.sk/searchindex.php?zoom_query=koncepcia+vzdel%Elvania&zoom_page=2&zoom_per_page=10&zoom_cat=-1&zoom_and=0&zoom_sort=0)

Popri rezortnej vzdelávacej inštitúcii je ďalšie množstvo iných poskytovateľov vzdelávania pre pracovníkov v rezorte a v oblasti sociálnych služieb. V závislosti od toho, čoho sa vzdelávanie týka, vstupujú do vzdelávacieho procesu inštitúcie zamerané na neformálne aj formálne vzdelávanie (osobná konzultácia s Ing.S.Šimkom, vedúcim pracoviska Nitra Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, 05.01.2010):

- Katedry vysokých škôl zamerané na sociálnu prácu, na verejnú správu a regionálny rozvoj
- Stredné školy so zameraním na sociálnu prácu
- Neštátne vzdelávacie ustanovizne
- Verejno-právne vzdelávacie ustanovizne
- Vzdelávacie zariadenia iných rezortov
- Zahraničné vzdelávacie inštitúcie

- Služobné úrady a organizácie pri ponuke interne organizovaného vzdelávania iným organizáciám štátnej správy
- Interný a externí odborníci z radov odborníkov z praxe, vysokoškolský pedagógovia a vedecký pracovníci

Základný legislatívny rámec koncepcie:

- Zákon č.386/1997 Z.z. o ďalšom vzdelávaní v znení neskorších predpisov
- Zákon č.311/2001 Z.z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov
- Zákon č.312/2001 Z.z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č.552/2003 Z.z. o výkone prác vo verejnom záujme v znení neskorších predpisov

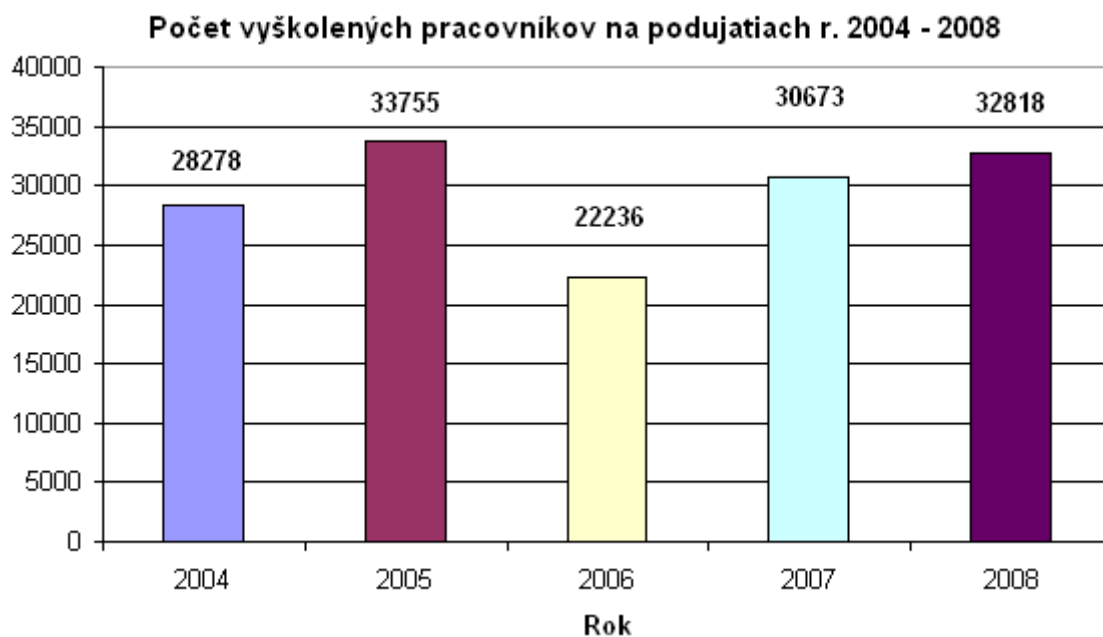
Systém vzdelávania, ktorý tvoria jednotlivé Regionálne vzdelávacie centrá na Slovensku, vykonáva svoju činnosť od r. 2003. Jednotlivé RVC sú členmi Asociácie vzdelávania samosprávy (<http://www.avsp.sk/>)

9 Regionálnych vzdelávacích centier: (http://www.avs-rvc.sk/avs_stare/index.php?co=adresar)



RVC zabezpečujú priebežné vzdelávanie profesijných skupín v samospráve - starostov obcí a primátorov miest, prednostov úradov miestnej samosprávy, hlavných

kontrolórov, poslancov mestských a obecných zastupiteľstiev, matrikárov, ekonómov a účtovníkov, zamestnancov rozpočtových a príspevkových organizácií, zamestnancov stavebných úradov, **sociálnych pracovníkov**, vedúcich školských jedální, zamestnancov obecných a mestských polícií, kronikárov obcí a miest a ďalších skupín zamestnancov obcí a miest (http://www.avs-rvc.sk/avs_stare/index.php?co=o_nas).



Tabuľka: (http://www.avs-rvc.sk/avs_stare/index.php?co=o_nas)

4.3.2.1. Druhy vzdelávania a formy vzdelávania

Z hľadiska obsahu a súčinných subjektov sú špecifikované tieto druhy vzdelávania (osobná konzultácia s Ing.S.Šimkom, vedúcim pracoviska Nitra Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, 05.01.2010):

- adaptačné vzdelávanie
- vzdelávanie riadiacich zamestnancov
- prehľbovanie kvalifikácie zamestnancov zamerané na
 - vzdelávanie spojené s členstvom SR v EÚ
 - odborné vzdelávanie
 - jazyková príprava
 - vzdelávanie v oblasti IT zručností

- vzdelávanie zamerané na rozvoj osobnosti

Koncepcia rieši nasledovné formy vzdelávania

- prezenčné vzdelávanie zabezpečené interne
- prezenčné vzdelávanie dodávané Centrom vzdelávania MPSVR SR
- prezenčné vzdelávanie dodávané externými subjektmi
- koučing, mentoring a vzdelávanie na pracovisku /formou koučingu je nevyhnutné rozpracovanie v podmienkach rezortu v závislosti od konkrétnej činnosti v praxi/
- samoštúdium
- e-learningové vzdelávanie
- stáže, študijné pobyty, konferencie

4.4. Metódy vzdelávania

Prijatá koncepcia rozoznáva nasledovné metódy vzdelávania pracovníkov

(http://www.cvmprsvr.sk/searchindex.php?zoom_query=met%F3dy+vzdel%E1vania&zoom_per_page=10&zoom_and=0&zoom_sort=0)

- Výklad lektora
- Skupinové metódy
 - o diskusia
 - o rozhovor
 - o brainstorming
 - o projektové vyučovanie
 - o problémové vyučovanie
 - o mind-mapping
 - o interaktívny výklad
 - o modelové situácie
 - o prípadové štúdie
 - o hranie rolí
 - o praktické cvičenia
 - o tímová práca a kooperácia
 - o skupinové prezentácie
- Individuálne metódy
 - o samoštúdium

- o dotazníkové metódy
- o individuálne prezentácie

Systém e-learningového vzdelávania

E-learningová forma vzdelávania je vo väčšine rezortu už zavedená. Využíva sa pri vzdelávacích programoch, ktoré je možné realizovať touto formou. Vzdelávania v oblasti zdokonaľovania komunikačných zručností však nie sú vhodné pre túto formu.

Jednoduchšou formou e-learningu, ktorú inštitúcie využívajú je umiestnenie materiálov zo vzdelávacích aktivít na intranete príslušnej organizácie. Tento proces si vyžaduje schválenie od autora materiálov, jasné pravidlá pre ich využívanie a ich správu a aktualizáciu v prípade potrieb. Jednotlivé inštitúcie tu môžu využívať pomôcky, ktoré ich navádzajú na efektívnu komunikáciu (osobná konzultácia s Ing.S.Šimkom, vedúcim pracoviska Nitra Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, 05.01.2010)

Hlavným prínosom takéhoto systému vzdelávania je:

- Obsiahnutie veľkého počtu zamestnancov v rovnakom čase
- Úspora priamych /náklady na lektorov/ a nepriamych nákladov /administratíva, cestovné náklady/ na vzdelávanie a rozvoj
- Flexibilita času a miesta štúdia pre účastníkov e-learningu
- Možnosť konzultovať problematické oblasti priamo s gestorom e-learningového programu
- Zvýšenie efektivity vzdelávacích programov – výber najdôležitejších informácií, systém testov a modelových situácií podporujúcich učiaci efekt.

4.5. Štandardy vzdelávania

Ide o materiál, ktorý komplexne zahŕňa súbor vzdelávacích programov podľa určitých štandardov vzdelávania pre jednotlivé cieľové skupiny. Pričom štandardy vzdelávania predstavujú súbor požiadaviek, ktoré vymedzujú stupeň dosiahnutých vedomostí, zručností a schopností pre jednotlivé cieľové skupiny (osobná

konzultácia s Ing.S.Šimkom, vedúcim pracoviska Nitra Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, 05.01.2010)

4.6. Formy ukončenia vzdelávania

(http://www.euractiv.sk/regionalny-rozvoj/zoznam_liniek/programove-obdobie-2007---2013)

- Certifikáty
- Vydanie osvedčenia /potvrdenia/ o absolvovaní
- Skúšky
- Iné formy /tie sú bližšie určené v interných dokumentoch/

Úspešnosť plnenia cieľov koncepcie vzdelávania pracovníkov a ich implementáciu je potrebné priebežne vyhodnocovať. Rezort toto vyhodnocovanie rieši prostredníctvom ukazovateľov KPI / z anglického slova – key performance indicators/ . Sú to praktické ukazovatele, ktoré kvantifikujúce celkovú výkonnosť podniku vo väzbe na príslušný globálny cieľ či kritický faktor úspechu (http://sk.wikipedia.org/wiki/K%C4%BE%C3%BA%C4%8Dov%C3%A9_ukazovatele_v%C3%BDkonnosti):

Ukazovatele sledujúce kvalitu vzdelávacích aktivít

- o 1 ukazovateľ miera spokojnosti účastníkov s absolvovaním vzdelávania
- o 2 ukazovateľ učiaci efekt

Ukazovatele sledujúce plnenie vzdelávacích plánov

- o 3 ukazovateľ plnenie plánu vzdelávania
- o 4 ukazovateľ priemerný rozsah vzdelávania na zamestnanca

Ukazovatele sledujúce využívanie interných zdrojov

- o 5 ukazovateľ zapojenie riadiacich zamestnancov do interného vzdelávania
- o 6 ukazovateľ využitie interného potenciálu pre vzdelávanie

Ukazovatele sledujúce dosahovanie výsledkov vzdelávania

- o 7 ukazovateľ miera implementácie do praxe

- o 8 ukazovateľ pomer udržania kľúčových zamestnancov

Poznámka: harmonogram implementácie faktorov závisí od postupu pri zavádzaní úloh vyplývajúcich o Operačného Programu informatizácie spoločnosti na roky 2007-2013 v podmienkach rezortu MPSVR SR (osobná konzultácia s Ing.S.Šimkom, vedúcim pracoviska Nitra Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, 05.01.2010).

4.7. Meranie účinnosti procesu vzdelávania

Pri meraní účinnosti sa vychádza z modelu Donalda Kirkpatricka, ktorý sleduje 5 úrovní účinnosti vzdelávania

(http://www.svses.cz/projekty/konference/e_learn/sbornik_%203153.pdf)

- 1. úroveň : Reakcia – spokojnosť účastníkov
- 2. úroveň: Učenie – úroveň nadobudnutých znalostí a zručností
- 3. úroveň: Správanie – prenos do praxe
- 4. úroveň : Výsledky – prínos pre spoločnosť
- 5. Úroveň : ROI – finančný návrat investície

Nástroj 1: Dotazník spokojnosti s absolvovaným vzdelávaním

Štrukturovaný dotazník sa využíva na meranie 1.úrovne – reakcia – spokojnosť účastníka. S dotazníkom pracujú tak, že ho účastník vyplní bezprostredne po návrate do zamestnania po absolvovanom vzdelávaní a hodnotí prácu lektora, obsahovú náplň vzdelávania, ale tiež celkovú spokojnosť a jeho názor na organizáciu vzdelávania. Optimálne je, ak je dotazník pre účastníkov v elektronickej forme, umiestnený na intranete organizácie a výsledky sa spracúvajú automaticky (osobná konzultácia s Ing.S.Šimkom, vedúcim pracoviska Nitra Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, 05.01.2010).

Pri dosahovanej spokojnosti je minimálna známka 4 body, o čom pojednáva aj samostatný KPI ukazovateľ. Postup pri spracovaní výsledkov je potom takýto (osobná konzultácia s Ing.S.Šimkom, vedúcim pracoviska Nitra Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, 05.01.2010):

1. Ak je celková známka medzi 4 a 5, vzdelávanie z pohľadu spokojnosti účastníkov splnilo očakávanie a nie je potrebné prijímať žiadne opatrenia
2. Ak je celková známka medzi 3 a 4, vzdelávanie z pohľadu spokojnosti účastníkov nesplnilo očakávania v plnej miere a je potrebné prijať nasledovné opatrenia:
 - o overiť si medzi účastníkmi, či bola dosiahnutá ich rozvojová potreba, alebo očakávajú v danej oblasti ďalší rozvoj a aký konkrétny
 - o požiadať o nápravu dodávateľa vzdelávania v prípade dlhodobejšej spolupráce formou zmeny obsahu, metódy vzdelávania, alebo výmenu lektora.
3. Ak je celková známka pod 3, vzdelávanie z pohľadu spokojnosti účastníkov pravdepodobne nesplnilo očakávania a je potrebné prijať nasledovné opatrenia
 - o požiadať o nápravu dodávateľa vzdelávania formou náhradného vzdelávania na pokrytie požadovanej potreby, alebo zľavu z ceny pozn. pri externých dodávateľoch je dôležité uvedené podmienky zakotviť aj do zmluvy.

Vid' príloha č.1. Vzor: Dotazník spokojnosti

Nástroj 2: Písomná správa od lektora

Pri vzdelávaní poskytovanom internými, externými dodávateľmi a CV MPSVR pre ucelené skupiny zamestnancov je dôležité získať spätnú väzbu o priebehu a výstupoch vzdelávania aj od lektora. Pri vzdelávaní, ktorého sa zúčastňujú zástupcovia rezortu jednotlivo, ako sú otvorené kurzy, konferencie, zahraničné stáže, sa správa od lektora neprikladá (osobná konzultácia s Ing.S.Šimkom, vedúcim pracoviska Nitra Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, 05.01.2010)

Vid' príloha č.2. Vzor: Správa od lektora

Nástroj 3: Záverečná skúška

Záverečná skúška, certifikát, slúži na odmeranie miery učenia. Určuje sa pre dané vzdelávanie vopred, ako aj podmienky jej splnenia. Výsledky záverečných skúšok sa hodnotia ako samostatný ukazovateľ KPI. Akreditované vzdelávacie programy majú

formu záverečnej skúšky určenú. Pri iných programoch je potrebné ju vopred určiť a pripraviť (osobná konzultácia s Ing.S.Šimkom, vedúcim pracoviska Nitra Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, 05.01.2010):

Formy a úroveň záverečnej skúšky

- Účasť na vzdelávaní – v prípade krátkodobých vzdelávacích podujatí nahrádza skúšku 100% účasť na vzdelávaní
- Písomný test zo vzdelávanej témy
- Porovnanie miery nadobudnutých znalostí a zmeny postojov testom pred a po vzdelávacej aktivite
- Pozorovaná modelová situácia
- Interview s účastníkom vzdelávania
- Ústna skúška
- Príprava samostatnej písomnej práce

Nástroj 4: Dotazník na zistenie miery aplikácie poznatkov do praxe

Meranie miery toho, ako sa získané vedomosti aplikujú v praxi, je možné robiť formou pozorovania, ústneho alebo písomného zisťovania údajov od účastníkov vzdelávania. Zároveň aj od kompetentného riadiaceho zamestnanca. V praxi sa využíva stručný dotazník. Dotazník je doručený pracovníkovi – absolventovi vzdelávania, asi po 3 mesiacoch od ukončenia vzdelávania, ktorý vyplňa spoločne s riadiacim pracovníkom. Výstup z dotazníka možno sledovať ako samostatný KPI indikátor, pričom hodnota by mala byť vyššia ako 80%, t.z. že priemerná známka by nemala byť nižšia ako 4.

Meranie vplyvu vzdelávania na rozvoj a výsledky organizácie a aj číselné vyjadrenie prínosov vzdelávania pre organizáciu je posledným krokom (osobná konzultácia s Ing.S.Šimkom, vedúcim pracoviska Nitra Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, 05.01.2010).

Na to, aby sme zistili, či získané poznatky vzdelávania pracovníci vedia aplikovať a využiť v praxi do takej miery, aby ich práca bola efektívna, zamestnávateľia okrem dotazníkov používajú aj rozhovor. Je užitočné, ak sa účastníci vzdelávania vzájomne informujú o vzájomných potrebách už spomenutou formou dotazníkov, za účelom analýzy potrieb vzdelávania.

5. Emipirická časť

Prieskum

Cieľom bolo analyzovať stav komunikačných zručností a miery spokojnosti s ich rozvíjaním u sociálnych pracovníkov v praxi. Zmapovať súčasnú situáciu komunikačných zručností na vybraných pracoviskách sociálnych služieb a Ústredia práce sociálnych vecí a rodiny. Poukázať na dôležitosť komunikačných zručností sociálnych pracovníkov a aký je súčasný stav z pohľadu pracovníkov, nie klienta.

Metodika prieskumu

Vybrané boli nasledujúce pracoviská:

- Pracovisko Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny Nitra
- Liečebno-výchovnom sanatóriu v Bratislave
- Úrad práce sociálnych vecí a rodiny pracovisko Nitra

Dotazníky boli odovzdané respondentom osobne v čase supervidovanej praxe na uvedených pracoviskách.

Technika zberu dát

Prieskum je zo sociologického hľadiska kvantitatívny a má formu dotazníka. Túto metódu sme zvolili preto, lebo je vhodná pre väčší počet respondentov a možno ňou získať informácie v pomerne krátkej dobe. Použili sme nami vypracovaný dotazník ktorý bol anonymný, skladal sa z piatich otázok. Bol adresovaný pracovníkom, nie klientom. Jednotlivé otázky boli vypracované tak, aby sme na základe nich získali potrebné informácie na dosiahnutie cieľa nášho prieskumu. Otázky boli uzavreté, alebo si respondenti mohli vybrať jednu z ponúkaných možností odpovedí.. Kompletná verzia dotazníka sa nachádza v prílohe č.4.

Charakteristika výskumného súboru, lokalita a priebeh prieskumu

Prieskum sme realizovali na pracovníkoch v rôznych zariadeniach a zastupujúcich rôzne role. Takýto postup sme si zvolili preto, aby bol náš prieskum objektívny, pretože ak by sme sa ho rozhodli realizovať na pracovníkoch a nie na klientoch z dôvodu, že výsledky by z môjho pohľadu neboli objektívne. Ich výsledok by bol ovplyvnený aktuálnym výsledkom riešenia jeho situácie, kde by emocie zohrávali dôležitú úlohu. Ďalej by nedokázali posúdiť a odpovedať na ďalšie otázky z oblasti vzdelávania pracovníkov. Cieľovou skupinou prieskumu boli preto pracovníci.

Celkový počet dotazníkov bol 60. Na pracoviská úradov bolo dodaných 25 dotazníkov, do liečebno výchovného sanatória 10 dotazníkov vzhľadom na počet sociálnych pracovníkov v tomto ústave.

Výsledky prieskumu a ich interpretácia

V tejto časti práce uvádzame výsledky prieskumu spracované na základe informácií získaných z dotazníka. Pri spracovaní výsledkov bola použitá kvantitatívna metóda a to číselné vyjadrenie v percentách v obrazovom vyhodnotení formou grafov.

Návratnosť dotazníkov

Z celkového počtu 60 odoslaných dotazníkov sa vrátilo 60, čo predstavuje 100% návratnosť.

Výsledky spracovania návratnosti dotazníkov v tabuľke č.1.

pracovisko	Pracovisko Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny Nitra		Liečebno- výchovnom sanatóriu v Bratislave		Úrad práce sociálnych vecí a rodiny pracovisko Nitra	
dotazníky	Počet	%	počet	%	počet	%
Počet	25	100	10	100	25	100

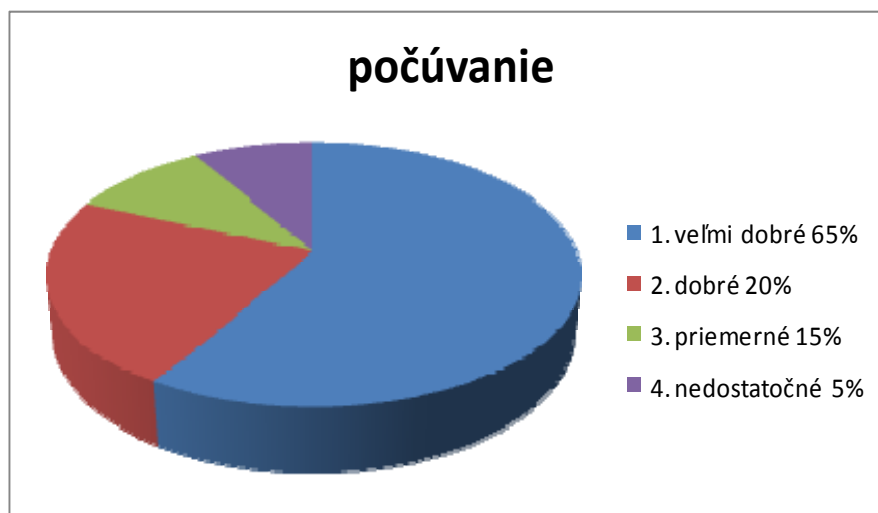
doručených						
Počet vrátených	24	100	10	100	25	100

Vyhodnotenie jednotlivých otázok v dotazníku príloha č.4.

1 otázka : Ako hodnotíte svoje komunikačné zručnosti?

Na otázku, ako hodnotia sociálni pracovníci v praxi svoje komunikačné zručnosti z konkrétnych počúvanie, spätná väzba, empatia a jazyk, odpovedali nasledovne. Túto otázku sme položili preto, aby sme zistili, či respondenti vnímajú dôležitosť komunikačných zručností pri ich práci.

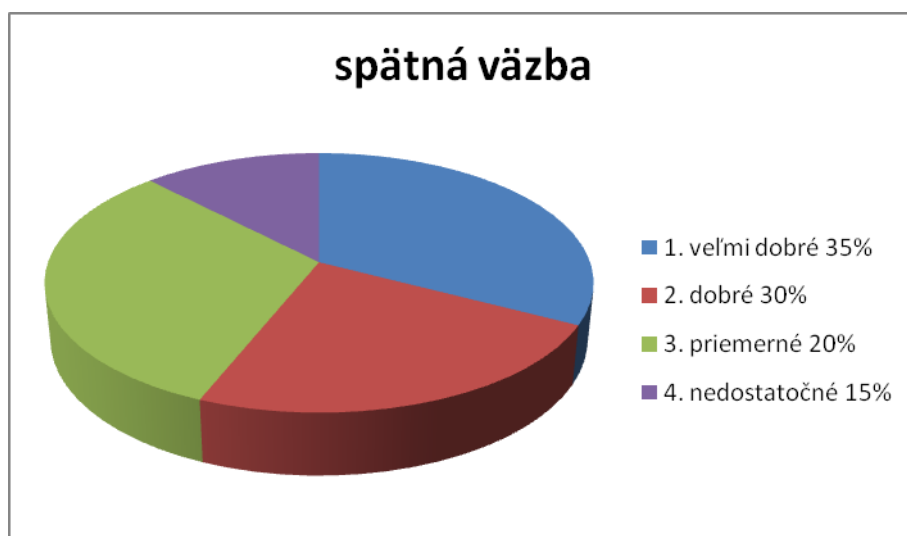
V jednotlivých grafoch 1 až 4 sú vyhodnotené výsledky z prieskumu, ktoré



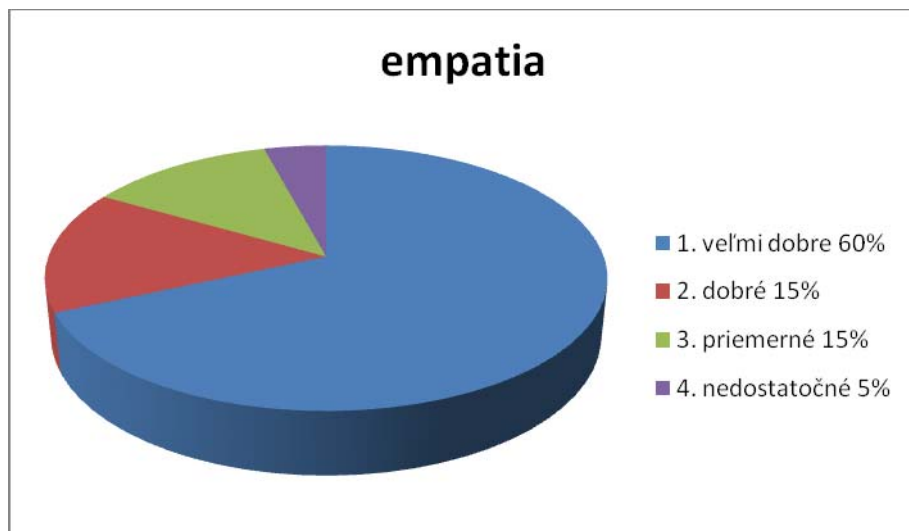
poukazujú na súčasný stav komunikačných zručností z vybranej vzorky pracovníkov. Hodnoty dávajú obraz o schopnosti

ach pracovníkov a ich sebahodnotenie.

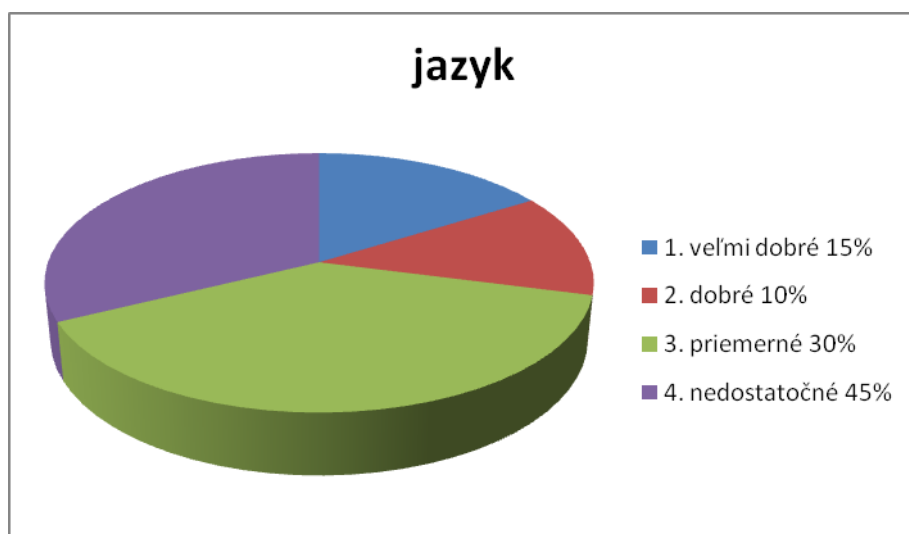
graf č.1 – vyhodnotenie podielu sebahodnotenia sociálnych pracovníkov pri počúvaní.



graf č.2 - vyhodnotenie podielu sebahodnotenia sociálnych pracovníkov pri podávaní spätnej väzby klientovi vyhodnotenie podielu sebahodnotenia sociálnych pracovníkov pri počúvaní.



graf č.3 - vyhodnotenie podielu sebahodnotenia sociálnych pracovníkov pri vyjadrení empatie pri komunikácii s klientom



graf č.4 - vyhodnotenie podielu sebahodnotenia sociálnych pracovníkov pri ovládaní jazyka v práci s klientom

2. otázka : Máte možnosť zlepšovať svoje komunikačné zručnosti?

Graf č.5 nám dáva reálny pohľad na to, či sociálni pracovníci majú možnosť si na pracovisku zlepšovať svoje komunikačné zručnosti. Táto otázka je veľmi

všeobecná, nám išlo o zistenie, či má možnosť zlepšovania sa na pracovisku. Samozrejme, nie len sociálny pracovník, ale každý človek má možnosť si aj individuálnym prístupom dopĺňať a zdokonaľovať svoje vedomosti a zručnosti.



graf č.5

3. otázka: Zabezpečuje vám ich váš zamestnávateľ?

V tomto prípade ide o jednoznačné ukazovatele zabezpečenia vzdelávania komunikačných zručností zamestnávateľom, ktoré nám ukazuje graf č.6.



graf č.6

4. otázka: Ako ste spokojný so zabezpečením vzdelávania komunikačných zručností u vášho zamestnávateľa?

Uvedené vyhodnotenie zozbieraných údajov poukazuje na spokojnosť účastníkov s mierou a kvalitou vzdelávania komunikačných zručností, ktoré zabezpečujú ich zamestnávatelia, graf č. 7. Pri tomto zhodnotení je dôležité upozorniť na skutočnosť, že žiaľ viac vzdelávacích aktivít zabezpečujú úrady práce a sociálnych vecí, než napr. vybrané zariadenie liečebno-výchovné sanatórium. Táto skutočnosť je žiaľ ovplyvnená dotáciami štátu pre tieto zariadenia, ktoré si z vlastných zdrojov nedokážu zabezpečiť v takej miere a v takom rozsahu vzdelávacie aktivity od interných dodávateľov, ako by bolo žiadúce.



graf č.7

5. otázka: Viete využiť získané poznatky v praxi?

Táto otázka bola uzavretá zámerne. Z hľadiska rôznorodosti zaraďenia dotazovaných pracovníkov je zjavné, že napriek vzdelávaniu, ktoré dostávajú od zamestnávateľa, získané poznatky nevyužívajú. Ide zväčša o pracovníkov, ktorý nepracujú priamo v teréne, ale na úradoch a riešia viac menej administratívne záležitosti pri práci s klientom, vid' graf č.8.



graf č.8

Z uvedených údajov prieskumu sme prišli k záveru, že súčasný stav komunikačných zručností sociálnych pracovníkov nie je taký, ako by si oni sami predstavovali a aký by bol prínosom k zvýšeniu efektivity ich práce žiadúci. Ide o pohľad z hľadiska poskytovania vzdelávacích aktivít zamestnávateľa. Na druhej strane však z prieskumu vidíme, že je aj skupina zamestnancov, ktorá tieto podmienky má, to znamená, že zamestnávateľ im poskytuje možnosť zdokonaľovania sa v komunikačných zručnostiach, ale ich miera využitia v praxi je nízka.

Návrhy a odporúčania pre prax

Poukázali sme na mieru poskytovania služieb v oblasti sociálnej práce z pohľadu komunikačných zručností, prínos vzdelávacích aktivít pre pracovníkov, spokojnosť so zabezpečovaním zo strany zamestnávateľov, ich využitie v praxi.

Odporúčaním v danej problematike je, že by bolo vhodné venovať väčšiu pozornosť nielen vzdelávaniu pracovníkov úradov práce a sociálnych vecí a rodiny, pracovníkov Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, ale hlavne terénnym pracovníkom, pracovníkom ústavov a zariadení, ktorý sú v bezprostrednom kontakte s klientom. Pre ich prácu by bolo vzdelávanie v oblasti komunikačných zručností veľkým prínosom. Tiež by bolo vhodné, aby boli vzdelávaný aj v oblasti jazyka, ktorý často na územiach národnostných menšín chýba.

ZÁVER

Pojem komunikácia sa v poslednom období používa v každej oblasti a veľmi často. Ako už bolo uvedené, v tejto oblasti je veľa autorov, ktorý sa touto problematikou zaoberajú, venujú jej obsahu a praktickému uplatneniu komunikačných zručností značnú pozornosť. Každý z iného uhla pohľadu, ale takmer všetky dávajú akýsi návod na to, ako zlepšiť svoje komunikačné zručnosti. V praxi sa stretávame s rôznymi alternatívnymi spôsobmi komunikácie, pričom často zabúdame, že komunikácia je spoločenský proces, ktorý má vplyv na naše bytie, je súčasťou každej osobnosti. To ako komunikujeme má veľký vplyv na ľudí s ktorými prichádzame denne do styku, či v súkromí alebo v práci. Práve v pracovnej oblasti sociálnej práce, ktorá má veľmi široký záber, kde pracovníci

vystupujú v rôznych rolách, je aj spôsob komunikácie u každého z nich a na rôznych úrovniach ich pracovného zaradenia odlišný.

Skutočnosť, ako sa v poslednom období každý človek snaží zdokonaľovať, učiť sa novým veciam a pritom zabúda na základný prístup k ľuďom, ma viedla k napísaniu bakalárskej práce na tému Význam komunikačných zručností u sociálneho pracovníka pri výkone jeho povolania. Práve sociálni pracovníci, ktorí pracujú profesiách pomáhajúcich, by mali byť podľa môjho názoru tými, ktorí vlastným príkladom nasmerujú svojich klientov. Ukážu im, že pri zvládnutí základných komunikačných pravidiel je možné veľakrát dosiahnuť vyšší efekt.

Cieľom bakalárskej práce bolo priblížiť čitateľovi niektoré formy komunikačných zručností, ktoré by mohli mať prínos pri práci sociálnych pracovníkov, aby čitateľ získal prehľad o základných pojmoch. Stručnou formou zhrnúť dôležité prvky a formy komunikácie, aby si čitateľ vytvoril obraz o niektorých komunikačných zručnostiach a možnostiach jej využitia v sociálnej práci. Priblížiť, do akej miery sú zabezpečené vzdelávacie aktivity, ktoré im poskytujú zamestnávateľia a do akej miery sú s nimi zamestnanci spokojný ak im to zamestnávateľ umožňuje.

ZOZNAM LITERATÚRY

Adair, J. Efektivní komunikace, Praha: Alfa Publishing, 2004, ISBN 80-86851-10-9

Anzenbacher, A., Úvod do filosofie, Praha, Portál, s.r.o., 2004, ISBN 80-7178-804-X

Clayton, P, Reč tela. Čítajte gestá, hovorte svojimi pohybmi, Praha, Ottovo nakladatelství, s.r.o., 2003, ISBN 80-71481-118-1

DeVito, J.A., Základy mezilidské komunikace, Praha: Grada Publishing, spol. s r.o., 2001, ISBN 80-7169-988-8

Fisher, R., Ury, W., Patton, B., Jak dosáhnout souhlasu. Zásady úspěšného vyjednávání, Praha, Management press, 2004, ISBN 80-7261-100-3

Gavora, P. Úvod do pedagogického výskumu, Bratislava, Univerzita Komenského, 2008, ISBN 978-80-223-2391-8

Hartl, P., Hartlová, H. Psychologický slovník, Praha, Portál, s.r.o., 2000, ISBN 80-7178-303-X

Kollárik, T., Sollárová, E., a kol., Metódy sociálnopsychologickej praxe, Bratislava: Ikar, a.s., 2004, ISBN 80-551-0765-3

Matoušek O., Slovník sociální práce, Praha, Portál s.r.o., 2003, ISBN 80-7178-549-0

Matoušek, O. a kol., Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi, Praha: Portál, s.r.o., 2005, ISBN 80-7367-002-X

Mikuláščík, M. Sociální kompetence, Žilina: Poradca podnikateľa, spol.s r.o., Učebnica je vydaná v spolupráci s Bratislavskou vysokou školou práva, 2008, ISBN 978-80-88931-90-4

Mikuláščík, M.: Komunikační dovednosti v praxi, Praha, Grada, 2003

Nakonečný, M. Motivace lidského chování, Praha, Academia, 1996, ISBN 80-200-0592-7

Sollárová, E. Aplikácie prístupu zameraného na človeka (PCA) vo vzťahoch, Bratislava: Ikar, a.s., 2005, ISBN 80-551-0961-3

Whitmore, J. Koučování. Rozvoj osobnosti a zvyšování výkonnosti, Praha, Mamagement press, 2004, ISBN 80-7261-101-1

Zelenická, E. Komunikačné aspekty dialógu, Prešov, Vydavateľstvo Michala Vaška, 2005, ISBN 80-8050-795-3

Žibritová, G. Sociálna Komunikácia, Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1984

Internetové zdroje

http://www.avs-rvc.sk/avs_stare/index.php?co=o_nas

http://www.avs-rvc.sk/avs_stare/index.php?co=o_nas

<http://www.culture.gov.sk/aktuality/jazykovy-zakon-a-prava-mensin-na-slovensku>

http://www.avs-rvc.sk/avs_stare/index.php?co=adresar

<http://www.povolania.eu/povol/povolani.aspx?Par=680.htm>

<http://www.profesia.sk/cms/kariera-v-kocke/pracujem/kariera/komunikacne-zrucnosti/40009>

<http://www.tahaky-referaty.sk/Verbalna-a-neverbalna-komunikacia/4902/>

http://sk.wikipedia.org/wiki/Sp%C3%A4tn%C3%A1_v%C3%A4zba

<http://referaty.atlas.sk/odborne-humanitne/pedagogika/8118/?print=1>

<http://www.tahaky-referaty.sk/Pozorovanie-ako-met%C3%da-soci%C1lnej-prace/11483/>

http://www.svses.cz/projekty/konference/e_learn/sbornik_%203153.pdf

(http://sk.wikipedia.org/wiki/K%C4%BE%C3%BA%C4%8Dov%C3%A9_ukazovatele_v%C3%BDkonnosti).

http://www.euractiv.sk/regionalny-rozvoj/zoznam_liniek/programove-obdobie-2007---2013)

http://www.cvmprsvr.sk/searchindex.php?zoom_query=met%C3%dy+vzdel%C1vani&zoom_per_page=10&zoom_and=0&zoom_sort=0)

http://www.nepocujuci.sk/jazyk/pj_opodstatnenie.pdf

PRÍLOHY

Príloha č.1

VZOR: Dotazník spokojnosti

Názov tréningu:					
Miesto konania:					
Dátum:					
Meno lektora:					
Spätná väzba vyplnená po skončení vzdelávania dňa: _____					
Zhodnoťte prosím tréning, ktorý ste práve absolvovali. Vyznačte, nakoľko súhlasíte s uvedenými výroky: 1= <i>vôbec nesúhlasím</i> , 5= <i>úplne súhlasím</i>					
Na tréningu som sa dozvedel dôležité veci pre moju prácu.	1	2	3	4	5
To, čo som sa na tréningu naučil, dokážem využiť vo svojej práci.	1	2	3	4	5
Lektor, ktorý viedol tréning, bol na vysokej odbornej úrovni v danej oblasti.	1	2	3	4	5
Som spokojný s časovým rozsahom školenia.	1	2	3	4	5
Využitie metódy vzdelávania boli primerané k téme.	1	2	3	4	5
Tohto lektora by som si na podobný tréning vybral aj v budúcnosti.	1	2	3	4	5
Sprievodné služby (školiace priestory, strava, ubytovanie a pod.) boli na výbornej úrovni.	1	2	3	4	5
Vaše návrhy a komentáre:					

*Ďakujeme vám za vyplnenie dotazníka!
Uvedené informácie budú spracované Osobným úradom
za účelom neustáleho zlepšovania kvality vzdelávania.*

Príloha č.2



VZOR: Dotazník na zistenie miery aplikácie poznatkov do praxe

Názov tréningu: _____						
Meno účastníka: _____						
Úsek: _____						
Meno nadriadeného: _____						
Spätná väzba vyplnená 3 mesiace od skončenia vzdelávania dňa: _____						
<i>Zhodnoťte prosím tréning, ktorý ste absolvovali s odstupom času. Vyznačte, nakoľko súhlasíte s uvedenými výroky: 1=vôbec nesúhlasím, 5=úplne súhlasím</i>						
Hodnotí účastník vzdelávania:						
S odstupom hodnotím efekt vzdelávania ako veľmi pozitívny.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
To, čo som sa na tréningu naučil, som už vyskúšal vo svojej práci.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
Získané poznatky mi výrazne pomohli vo výkone mojej práce.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
Potrebujem ďalší rozvoj v danej oblasti:	☐ áno ☐ nie					
Ak áno, uveďte prosím preferovanú formu vzdelávania: _____						
Hodnotí priamy nadriadený:						
Vidím pozitívny prínos vzdelávania pre prax zamestnanca.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
Zamestnanec si osvojil získané poznatky a preniesol ich do praxe.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
Vzdelávanie naplnilo moje očakávania a predstavy o rozvoji zamestnanca.	☐ áno ☐ nie					
Ak nie, uveďte prosím preferovanú formu ďalšieho vzdelávania: _____						
Vaše návrhy a komentáre: _____						
Podpis nadriadeného: _____						

Príloha č.3



VZOR: Správa od lektora

Názov tréningu:							
Miesto konania:			Meno lektora:				
Dátum:			Názov dodávateľa:				
Účastníci:	Plánovaný počet účastníkov vzdelávania:						
	Skutočný počet účastníkov vzdelávania:						
	Účastníci, ktorí sa nezúčastnili celkového rozsahu vzdelávania:						
<i>Vyznačte, nakoľko súhlasíte s uvedenými výroky: 1=vôbec nesúhlasím, 5=úplne súhlasím</i>							
Hodnotenie lektorom:	Účastníci boli vysoko motivovaní pre rozvoj v danej oblasti.		1	2	3	4	5
	Účastníci sa aktívne zapájali a spolupracovali.		1	2	3	4	5
	Veľkosť a zloženie skupiny bolo optimálne.		1	2	3	4	5
	Časový rozsah pre danú tému bol postačujúci.		1	2	3	4	5
	Podklady zo strany zadávateľa boli aktuálne a dostatočné.		1	2	3	4	5
Účastníci ocenili najmä:							
Odporúčané zmeny k náplni vzdelávania:							
Odporúčané organizačné zmeny:							
Identifikovaná potreba ďalšieho vzdelávania účastníkov v danej oblasti:							
Ďalšie rozvojové potreby, ktoré zo vzdelávania vyplynuli:							
Dátum _____		Vypracoval _____					

Príloha č.4.

Dotazník prieskumu spokojnosti sociálnych pracovníkov vo vybraných pracoviskách s ich komunikačnými zručnosťami, ich možnosťou rozvoja a zabezpečovaním vzdelávania komunikačných zručností zo strany zamestnávateľa s ich využitím v praxi.

DOTAZNÍK

Dovoľujem si Vás touto formou poprosiť o pomoc pri zbieraní podkladov k mojej bakalárskej práci na tému komunikačných zručností a ich využitie v praxi pri vašej práci sociálnych pracovníkov.

Dotazník je dobrovoľný, anonymný a údaje z neho nebudú zneužitú, použijem ich iba na spracovanie mojej bakalárskej práce. Odpovede môžete vypisovať, ak sú na to určené miesta (.....) alebo krúžkovať (pri každej otázke si vyberte/vyplňte jednu odpoveď).

1. Ako hodnotíte svoje komunikačné zručnosti:

	<i>veľmi dobré</i>	<i>dobré</i>	<i>priemerné</i>	<i>nedostatočné</i>
<i>počúvanie</i>	1	2	3	4
<i>spätná väzba</i>	1	2	3	4
<i>empatia</i>	1	2	3	4
<i>jazyk</i>	1	2	3	4

2. Máte možnosť zlepšovať svoje komunikačné zručnosti? **ANO** **NIE**

3. Zabezpečuje Vám ich Váš zamestnávateľ? **ANO** **NIE**

4. Ako ste spokojný so zabezpečením vzdelávania komunikačných zručností u vášho zamestnávateľa?

<i>veľmi dobré</i>	<i>dobré</i>	<i>priemerné</i>	<i>nedostatočné</i>
1	2	3	4

5. Viete využiť získané poznatky v praxi? **ANO** **NIE**