

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a sociální práce

Bakalářská práce

Komunikace klienta a sociálního pracovníka v roli úředníka

Vedoucí práce: Mgr. Pavelková Martina

Autor práce: Martina Warischová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce, kombinovaná forma studia

Ročník: Třetí.

2018

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona číslo 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 20. 3. 2018

.....
Martina Warischová

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat všem, kdo se, ať už přímo či nepřímo, podíleli na vzniku této práce:

- Mé poděkování patří vedoucí práce **Mgr. Pavelkové Martině** za provázení studiem, cenné rady, připomínky a metodické vedení při zpracovávání tohoto tématu.
- Taktéž blízkým přátelům za podporu **Bc. Janě Mikoláškové** a **Ing. Haně Mikešové**, které mi jsou podobu studia velkou oporou, taktéž děkuji za chvíle strávené v posilovně nebo společně strávenými chvílemi nad sklenkou dobrého vína.
- Děkuji svému bývalému manželovi **Martinovi Warischovi** a nejvíce ze všech **synovi Matějovi** za neskutečnou trpělivost a podporu.
- Chtěla bych poděkovat svým **spolužákům** za podporu a oporu při studiu, které si velmi vážím.
- Taktéž velké poděkování patří spolužákovi z Teologické fakulty JU a studentovi systematické teologie **Tomáši Příbylovi**, za jeho víru, rady, podporu a pozitivní přístup ke studiu, který je pro mě inspirující. Největší díky mu patří za trpělivost a láskyplný přístup.

Abstrakt

WARISCHOVÁ, M. , *Komunikace klienta a sociálního pracovníka v roli úředníka*. České Budějovice 2018. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a sociální práce. Vedoucí práce Mgr. Martina Pavelková.

Klíčová slova: komunikace, klient, sociální pracovník

Bakalářská práce „Komunikace klienta a sociálního pracovníka v roli úředníka“ se zabývá komunikací mezi klientem a sociálním pracovníkem. Hlavním cílem této práce je ukázat, že pokud chci být dobrý sociální pracovník a pomáhat lidem, musím ovládat především komunikaci. Protože sociální pracovník i klient jsou lidé a bez komunikace není jejich kontakt možný. Ke komunikaci patří spousta pravidel a postupů, má podobu určitého schématu, kde jsou stanovena pravidla, je přizpůsobena věku klienta, podmínkám rozhovoru a tak dále. Ale jde tu i o to, že jakkoli jsou zde pravidla a postupy, sociální pracovník musí být připraven na to, že komunikuje s živým člověkem a ne, jen klientem, který je bezduchý.

Po bezmála třech letech studia a několika praxích v sociálních službách se můj náhled na práci sociálního pracovníka hodně změnil. Ještě před třemi lety to pro mě byl, člověk, který pomáhá starým lidem - vyřizuje jim potřebné dokumenty. Chtěla jsem pomáhat, ale moje představa byla značně neúplná. Při psaní bakalářské práce jsem dospěla k závěru, že klient je celistvý člověk. Tedy, že k němu patří to, v jakém prostředí žije, jaké mám životní zkušenosti, vazby.

Nechci také, aby mne klient považoval za neosobního úředníka, který mu zasahuje do života. Sociální pracovník, v tom, jak tu práci chápu dnes, je profese, která vyžaduje stále se učit novým pohledům, novým názorům a přístupům. Ale taky jsem si uvědomila, že sociální pracovník není osamělý voják v poušti, ale neustále má kolem sebe spřízněné duše.

Abstrakt

WARISCHOVÁ, M., Communication between a client and a social worker as an official. České Budějovice 2018. Bachelor thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of ethics, psychology and social work. Mgr. Martina Warischová.

Key words: communication, client, social worker

The bachelor thesis "Communication between a client and a social worker in the role of an official" deals with the communication between the client and the social worker. The main aim of this work is to show that if I want to be a good social worker and to help people, I have to master communication in particular. Social worker and a client are human beings, and without communication, their contact is not possible. There is a lot of rules and procedures how to communicate, it takes the form of a particular scheme where the rules are set, it is adapted to the age of the client, the terms of the interview, and so on. The three main requirements of a quality social worker are education, work with computers and communication skills.

But there is also the fact that, although there are rules and procedures, the social worker must be prepared to communicate with the client as a living person, and not just a soulless object.

After almost three years of study and several practices in social services, my insight into the work of a social worker has changed a lot. Three years ago for me it was a person that helps the old people to handle the necessary documents.

I wanted to help, but my idea was incomplete. When I was writing my bachelor thesis, I came to the conclusion that the client is a whole person. That he is being shaped by his life experience, the environment he lives in, his relationships to other people.

I also do not want the client to treat the social worker as an impersonal official who only interferes with his life. A social worker, how I understand today's work, is a profession

that still requires learning new views, new opinions and attitudes. But I also realized that a social worker is not just a solitary soldier in the desert, but has a soulmates around him all the time.

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

Anthony Robbins

ÚVOD

ÚVOD.....	3
1.KOMUNIKACE	4
1.1 Historie komunikace	4
1.2 Lidská komunikace.....	4
1.4 Struktura mezilidské komunikace.....	6
1.5 Druhy komunikace.....	6
1.6 Funkce komunikace	8
1.7 Charakteristika komunikace	9
1.8 komunikační kanály a prostředky	10
1.9 Schéma komunikačního procesu	10
1.10 Bariéry v komunikaci.....	11
2.NASLOUCHÁNÍ.....	12
2.1 Metody aktivního naslouchání	13
2.2 Nezaujaté a kritické naslouchání	13
3.OSOBNOST ČLOVĚKA A JEHO JÁ V KOMUNIKACI.....	14
4.VNÍMÁNÍ.....	16
4.1 Vnímání rozdělujeme	17
5.SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	18
5.1 Sociální pracovník.....	18
5.2 Náplň sociálního pracovníka.....	20
5.3 Pracovník v sociálních službách	21
5.3.1 Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává:	21
5.3.2 Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách	22
5.5 Komunikační dovednosti	23
5.6 Defensivní a reflexivní praxe	25
5.7 Přístupy ke klientovi v praxi.....	25
6.KLIENT.....	28
6.1 Potřeby klientů	29
6.2 Očekávání klientů	30
6.3 dilemata při práci s klienty	31

7.ZÁSADY PŘI KOMUNIKACI S KLIENTEM.....	32
7.1 Vymezení zásad a předpoklady při komunikaci.....	32
8.ROZHOVOR	34
8.1 Charakteristika rozhovoru	34
8.2 Formální stránka rozhovoru	34
8.2.2 Příprava rozhovoru	35
8.2.3 Průběh přípravy	35
8.2.4 Fáze rozhovoru	36
8.2.5 Druhy rozhovoru.....	36
9.OTÁZKY V ROZHOVORU A DRUHY	37
9.1 Otázky:.....	37
9.2 Druhy otázek	37
9.3 Forma otázek.....	37
10.DIALOG	39
11.ZÁVĚR	41
LITERATURA.....	44
ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	47
ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY	51

Úvod

Komunikace sehrává významnou roli v životě každého z nás. Je tedy součástí každodenního běžného života. Moje práce se zabývá rozborem komunikace sociálního pracovníka v roli úředníka a klienta. V pomáhajících profesích, do kterých se řadí sociální práce, je komunikace důležitým a nedílným prvkem pomáhajícího procesu. Co to tedy komunikace je? Jaké jsou druhy? Jak komunikaci používat, aby protistrana pochopila sdělení? Ne vždy si lidé rozumějí a chápou, co nám druhý chce sdělit. Některá slova mají více významu a je důležité správně zvolit slova tak, aby nám druhý porozuměl.

Téma bakalářské práce: **Komunikace klienta a sociálního pracovníka v roli úředníka** jsem si vybrala z důvodu, že schopnost kvalitní komunikace považuji za jednu z nejdůležitějších dovedností sociálního pracovníka, který je v každodenním kontaktu s klientem. Sama pracuji jako úřednice již čtvrtým rokem a neustále se setkávám s tím, že komunikační dovednosti jsou opomíjeny a do popředí se staví především odborné znalosti. Odborné znalosti jsou velmi důležité, ale bez dovedností v oblasti komunikace je lze stěží využít ve prospěch klientů. Cílem mé bakalářské práce je analyzovat komunikační proces mezi klientem a sociálním pracovníkem v roli úředníka, poukázat na nutné odborné a osobnostní předpoklady na straně sociálního pracovníka, který musí čelit stále se zvyšujícím nárokům ze strany klienta. Jak již bylo řečeno, je důležité, aby sociální pracovník vytvořil pro klienta příjemné, bezpečné prostředí, kde je důvěra. Klient by měl mít pocit rovnocenné spolupráce, kdy ho sociální pracovník neodsuzuje, nehodnotí a má jasné a přímé jednání. V takto vytvořených podmínkách je klient schopen se svěřit a přijmout informace a rady od sociálního pracovníka.

1. Komunikace

Dříve, než se budeme podrobněji zabývat fenoménem komunikace, ohlédneme se do její historie.

1.1 Historie komunikace

Komunikace má svoji minulost, přítomnost i budoucnost, a to ve dvojitým smyslu: v kontextovém a v historickém. V historickém významu souvisí s vývojem člověka od prvopočátků a je jedním z nejdůležitějších projevů vývoje člověka. Komunikace má také svůj biologický vývoj, který předchází vývojovému procesu historickému.¹ Pojem komunikace je starý jako lidská civilizace, původní význam v latině je „communicare“ nebo také „participare“ což znamená sdílet, radit se. Hlubší význam slova „komunikovat“ chápeme jako „sdílení“.²

1.2 Lidská komunikace

- **Komunikace** je pojem, který má velmi široké použití. Lze použít pro označení dopravní sítě, přemísťování lidí.

Komunikace představuje jednu z nejdůležitějších životních potřeb člověka.³ Komunikace je nezbytná k efektivnímu sebevyjadřování. Je tedy i přínosem a výměnou informací v mluvené, psané, obrazové nebo činnostní formě, která se realizuje mezi lidmi, což se projevuje nějakým účinkem. Komunikace je výměnou významů mezi lidmi požitím běžného systému symbolů. Smyslem komunikace je porozumět si.⁴

¹ Srov. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. s.18-19

² Srov. ERNEKER, Jaroslav. *Základy komunikace.*, s.7

³ Srov. BENDOVIÁ, Petra. *Alternativní a augmentativní komunikace*. Hradec Králové: Gaudeamus, s.5

- **Komunikační způsobilost** je znalost zásad a praktických dovedností komunikace a často se označuje za kvality napomáhající účinku komunikace. „Pojem komunikace označuje jevy, které jsou prostředkem spojení mezi lidmi, jejich vzájemného styku, sdělování myšlenek“. Komunikaci je možno označit také jako dorozumění mezi lidmi.
- **Moc a interpersonální komunikace** je schopnost ovlivňovat postoje nebo chování jiné osoby. Moc má vliv na interpersonální komunikaci obecně i na konečný úspěch při komunikaci. Když porozumíme, jak funguje moc v podmínkách komunikace, dokážeme být kritičtější při kontaktu s mocí druhých a také efektivnější (přesvědčivější, soudnější, rozumnější, etičtější) při uplatňování své vlastní moci. Z toho vyplývá, že akce a reakce při komunikaci jsou určovány nejen tím, co bylo řečeno, ale i způsobem, jak si zúčastněná osoba vykládá to, co bylo řečeno.
- **Sociální komunikace** se může specifikovat jako sociální interakce prostřednictvím určitých znaků verbálních nebo neverbálních. Jsou to aspekty jednoho procesu. Tedy sociální komunikace je interakční proces mezilidského dorozumívání.⁵

1.3 Mezilidská komunikace

Komunikace mezi lidmi má za účel sdělovat informace a zprávy, každý ví většinou něco, co druhý většinou neví. Komunikující se snaží, aby to, co říkají, mělo nějaký smysl. Je tedy důležité sdělovat si navzájem, jak chápeme to, co říkáme. Oznamujeme svoje názory a postoje k problému o kterém hovoříme. V průběhu komunikace je ukázáno, že člověk není schopný pouze sdělovat holá fakta. Postoje se sdělují obsahem sdělení a neverbální komunikací. Taktéž sdělujeme postoj k partnerovi. Komunikací sdělujeme své sebepojetí.

⁴ Srov. ERNEKER, Jaroslav. *Základy komunikace.*, s.7

⁵ Srov. ERNEKER, Jaroslav. *Základy komunikace.*, s.7

1.4 Struktura mezilidské komunikace

Role sdělujícího tedy komunikátora a role naslouchajícího, kterému říkáme komunikant.

Pokud spolu dva lidé mluví, pak rozhovor řídí ten, jehož role hovoří a druhý v roli toho, kdo ho poslouchá. Během rozhovoru se role střídají.

- **Komunikátor** – Je to osoba, který má potřebu a důvod komunikovat a podněcuje svým chováním myšlení a jednání jiné osoby, která jí rozumí.
- **Příjemce – komunikant, recipient** – Poslouchá sdělení a na počátku nijak neovlivňuje komunikaci. V průběhu komunikace se ale role mění a dochází ke střídání rolí při komunikaci. Pokud usilujeme o dialogický rozhovor, je takové střídání základní podmínkou, aby komunikace byla efektivní.⁶

1.5 Druhy komunikace

Komunikace je nejčastějším způsobem dorozumívání, které používá sociální pracovník ve své práci, nejčastěji používáme tyto:

- **záměrná** – komunikátor má pod kontrolou prezentované
- **nezáměrná** – obsah sdělení se neshoduje s původním záměrem komunikujícího
- **vědomá** – komunikátor si uvědomuje obsah a formu sdělení
- **nevědomá** – komunikující si svůj projev plně neuvědomuje
- **kognitivní** – logická, racionální, smysluplná
- **afektivní** – komunikace prostřednictvím emočních projevů, tzv. působení na city
- **pozitivní** – ta signalizuje souhlas, přijetí, obdiv, nadšení
- **negativní** – vyjadřuje odmítnutí, odpor, odmítnutí nebo útočení, atd..
- **shodná** – sdělované informace mezi komunikujícími se shodují, neodporují si ani obsahově, ani po formální stránce
- **agresivní** – útočná forma komunikace

- **pasivní** – ústupná forma komunikace
- **asertivní** – sebeprosazující a respektující forma komunikace
- **intrapersonální** – vnitřní monolog nebo dialog
- **interpersonální** – mezi dvěma nebo více lidmi, může mít formu dialogu, rozhovoru, vyjednávání **skupinová** – přítomnost více než dvou komunikujících
- **masová** – sdělení je předáváno širšímu obecnstvu
- **mezikulturní** – komunikace mezi příslušníky různých kultur, je potřeba kulturní rozdíly znát a respektovat je
- **jednosměrná** – role mluvčího a posluchače se nemění
- **dvousměrná** – role mluvčího a posluchače se střídají
- **komplementární** – je to komunikace z pozice doplňujících se rolí (např.: úředník-klient, právník-klient, lékař-pacient, atd..)
- **tváří v tvář** – komunikace kdy komunikující strany stojí nebo sedí přímo proti sobě, reagování je okamžité a bezprostřední
- **psaná** – prostřednictvím slova psaného
- **verbální** – prostřednictvím slova mluveného
- **neverbální** – komunikace beze slov
- **přímá** – tzv. komunikace face-to-face, přímý kontakt
- **nepřímá** – zprostředkovaná pomocí média – televize, rozhlas, telefon, ..., atd.⁷

⁶ Srov. ERNEKER, Jaroslav. *Základy komunikace.*, s.11

⁷ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*, s.35,36

1.6 Funkce komunikace

Hranice mezi funkcemi komunikace nejsou jednoznačné. Mohou se často překrývat.⁸ Funkcí komunikace je, aby sociální pracovním správně motivovat klienta ke komunikace.

- **Funkce informativní** – předávání určitých informací, faktů, dat mezi nimi
- **Funkce instruktivní** – je to také v podstatě funkce informační, ale s přídavkem vysvětlení významů, popisu, postupu, organizace, návodu, jak něco dělat, nebo něčeho dosáhnout.
- **Funkce přesvědčovací** – působení na jiného člověka se záměrem změnit jeho názor, postoj, hodnocení nebo způsob konání.
- **Funkce posilovací a motivující** – patří svým způsobem, do funkce přesvědčovací. Jde o posilování určitých pocitů sebevědomí, vlastní potřeby, o posilování vztahu k něčemu.
- **Funkce zábavná** – jde o to, pobavit, rozesmát, vyplnit čas komunikováním, které vytváří pocit pohody a spokojenosti.
- **Funkce vzdělávací a výchovná** – specificky uplatňovaná zejména prostřednictvím intuicí.
- **Funkce socializační a společensky integrující** – vytváření vztahů mezi lidmi, sbližování, navazování kontaktů, posilování pocitu sounáležitosti a vzájemní závislosti.
- **Funkce osobní identity** – na úrovni osobnosti, pro JÁ je komunikace velmi důležitou aktivitou.
- **Poznávací funkce** – souvisí úzce s funkcí informativní. Toto je pojetí spíše s pohledu komunikanta, kdežto informativní zahrnuje pojetí z pohledu komunikátora i komunikanta.
- **Funkce svěřovací** – slouží ke zbavování se vnitřního napětí, k překonávání těžkostí, sdělování důvěrných informací, většinou s očekáváním podpory a pomoci.

⁸ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*, s.35,36

- **Funkce úniková** – když je člověk sklíčený, otrávený, znechucený, může mít chuť si s někým nezávazně popovídat o věcech neutrálních, odreagovat se od starostí, od shonu.⁹

1.7 Charakteristika komunikace

- **V rozhovoru je součástí projevy vjemy v jeho průběhu, které mají v rozhovoru podobu verbální, extraverbální a nonverbální:** tzn. obsah slova, vět, způsob, jak jsou říkány a slyšeny, a tělesné projevy, které je doprovázejí. Druhé dvě složky rozhovoru tvoří zpravidla "metakomunikační" úroveň sdělování, která kvalifikuje (popř. diskvalifikuje) význam slovního obsahu sdělení. Komunikace má obsahové (vlastní obsah/téma sdělení) a vztahové rozměry (vztahový kontext, komunikujeme ve vztahu k druhým)¹⁰
- Komunikace je neopakovatelná – akt komunikace je jedinečný, neumožňuje podruhé zažít stejnou situaci
- Komunikace je intencionální – intencionalita – má nějaký záměr, očekávání, účel, komunikujeme se záměrem
- Komunikace je nepřetržitá – i když nehovoříme – posloucháme, což znamená, že jsme aktivní, mění se naše role komunikanta a komunikátora
- Komunikace je nevratná – nic nemůžeme vzít zpět

⁹ Srov. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*, s.21-22

¹⁰ Srov. CHARAKTERISTIKY KOMUNIKACE [online]. Dostupné z: <http://naposledy.blog.cz/0902/charakteristiky-komunikace>.

1.8 komunikační kanály a prostředky

- auditivní – hovořená – verbální řeč
- vizuální – mimika, gesta, pohyby těla apod.
- Taktilní – dotyky, strkání, údery apod.
- čichový – vnímání vůně těla apod.
- teplotní – tělesné teplo apod.
- chuťový – vnímání chutě apod.

Základní komunikační prostředky fungují jako nosiči sdělení ve třech rovinách:

- Samotní lidé
- Technické komunikační prostředky
- Kulturní symboly¹¹

1.9 Schéma komunikačního procesu

Jednání sociálního pracovníka a klienta má většinou podobu určitého schématu, pravidelného postupového chování, takže jsou očekávány určité postupové kroky, která označujeme jako pravidla. Je to z důvodu chování, kde jsou stanovena pravidla, říkáme mu tedy „rolové chování“. Usnadňuje to práci, tedy jsou stanovena pravidla, která zjednodušují způsob chování, nemusí se přemýšlet nad určitými kroky a nad vzniklými situacemi a také se očekává určité chování, které je v různých situacích vhodné. Existuje celá řada pravidel, a je tedy na nás, jestli se jimi budeme řídit a dodržovat je, nebo je ignorovat. Tyto pravidla lze seřadit do postupové struktury.¹²

¹¹ Srov. ERNEKER, Jaroslav. *Základy komunikace.*, s.10

¹² Srov. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*, s.23

1.10 Bariéry v komunikaci

Existují různé bariéry, které způsobují komunikační nedorozumění. Komunikační bariéry můžeme sledovat jak na straně klienta (např. nespolupráce, netrpělivost, nedůvěra, agresivita, stud), tak na straně pracovníka (např. nízká úroveň empatického vnímání, jazyková a odborná nepřipravenost, negativní postoj ke klientovi, profesionální odstup, nesrozumitelné vyjadřování myšlenek, názorů a sdělení), dokonce i na straně pracovního týmu.¹³

¹³ Srov. ERNEKER, Jaroslav. *Základy komunikace.*, s.24-27

2. Naslouchání

V sociální práci je naslouchání velmi důležité, jelikož se naslouchá pocitům klienta, a to sociálnímu pracovníkovi napomáhá dávat zpětnou vazbu a správně reagovat. Naslouchající musí odložit vlastní pocity a vcítuje se do pocitů klienta, který se mu svěřuje. Dobrý sociální pracovník by měl vědět, že je důležité do „naslouchání“ zapojit i další modalitty, jako jsou poslouchat nejen ušima, ale i očima a srdcem. Naslouchající zapojuje všechny smysly, intuitivně chápe, naslouchá, aby porozuměl, soustředuje se na sdílení. Tím, že nasloucháme, posilujeme vědomí klienta v sebe sama, jeho hodnoty, utváří si vlastní postoj a získává sebevědomí. Taktéž aktivní naslouchání je důležitý předpoklad pro úspěšnou a efektivní práci s lidmi.¹⁴

Naslouchání je spojené s empatií, uznáním a především musí být nasloucháno aktivně. Tedy dávat najevo trpělivost, nespěchat na klienta a neskákat mu do řeči. Taktéž by na něj nemělo být naléháno při zjišťování potřeb při dotazování. Sociální pracovník by měl projevovat zájem, soucit a vnímavost a pochopení, jak verbálně, tak neverbálně povzbuzovat klienta k hovoru.

V této fázi je důležité umět zacházet s tichem, umět mlčet, dělat přestávky v hovoru. *Empatie* označuje schopnost vcítit se do druhých a dívat se na věc jejich očima. Není to pocit lítosti nad vzniklými situacemi, ale touha pomoci klientovi. *Uznání (validace)* znamená vyjádření souhlasu či nesouhlasu, ale především právo na své emoce a jejich projevy.¹⁵

¹⁴ Srov. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*, s.103-106

¹⁵ Srov. VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*, s.88,89

2.1 Metody aktivního naslouchání

- Vnímavé naslouchání
- Trpělivé naslouchání
- Parafrázování
- Otevřené otázky
- Verbalizování emočních prožitků
- Vyjadřování pochopení a soucitů
- Používání přestávek v hovoru

Aktivním nasloucháním vyjadřuje sociální pracovník klientovi schopnost, že slyší fakta, názory a záměr toho, co mu klient sděluje. Klient dostává pocit, že se mu dostává dostatečné pozornosti, kterou zasluhuje, ze strany sociálního pracovníka. Je tedy podstatné naslouchat klientovi, identifikovat pocity a syntetizovat význam.¹⁶

2.2 Nezaujaté a kritické naslouchání

U efektivního naslouchání je důležité nezaujatost, a aby nebylo kritické. Sociální pracovník by měl být přístupný novým informacím a tím si vytvořit předpoklad pro lepší porozumění druhému. Ale toto naslouchání znamená naslouchat i kriticky a dojít tak k úsudku a správnému hodnocení. Nezaujaté naslouchání doplňovat tím kritickým. Naslouchání může uvíznout díky kritické nebo až nepřátelské poznámce. V této fázi je nadále problém naslouchat nezaujatě, ale přesně v tuto chvíli je to obzvláště důležité.

¹⁶ Srov. VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*, s.89,90

3. Osobnost člověka a jeho já v komunikaci

Pozitivní pohled na sebe samého, to není jen samolibost, egoismus nebo namyšlenost. Je to schopnost pohledu, který nás vede k očekávání úspěchu, ale také když se nám nepodaří uspět, že nepropadneme malomyslnosti. K dobré komunikaci, je potřeba vytvářet pozitivní a uspokojující vztahy s lidmi, musíme mít tedy pozitivní pohled samy na sebe. Uvědomovat si vlastní hodnotu, cítit se dobře. Jestliže máme mít rádi někoho jiného, nejprve musíme mít rádi samy sebe. Lidé, kteří postrádají pozitivní pohled na sebe sama, mohou mít problém s vytvářením vztahů s lidmi. Tedy komunikace vyvěrá z toho, jak vnímáme vlastní osobu. Je důležité zaujímat pozitivní postoj vůči sobě, jedině to nám dodává schopnost jednat sebevědomě, napomáhá navazovat vztahy a schopnost porozumět sobě i jiným lidem. Sebeodhalování je možné jen za okolností porozumění, důvěry a vzájemnosti.

Komunikace, ale i míra sebevědomí jsou typem naučeného chování. Mohou vzniknout rizika v sebeodhalování vlastního já, které může být důležité pro udržení vztahů. Ale v rámci komunikace s klientem, musíme určit bezpečnou hranici pro sebeodhalení.¹⁷ Je známe a osvědčené pravidlo, že tím že se vypovídá klient, uvolní se a očistí od toho co je tížilo. Vypovídáním se přichází úleva. Při nevypovídání se může stát, že problém se dostane do podvědomí a tím se stane i zdrojem vnitřních konfliktů a úzkostí.

U aktivního naslouchání musí naslouchající, přijmout informace, porozumět obsahu sdělení, zapamatování si ho a srovnání informací, posléze si je vyhodnotit a posoudit získané informace a následně na ně reagovat a podat zpětnou vazbu. Tím hovořícímu dáme najevo, že mu věnujeme pozornost.

Nevhodným posluchač je ten, kdo přistupuje k jedinci příliš úředně, vnímá jej pouze objekt a sám sebe považuje za vševědoucího. Špatným posluchačem je i ten, který dává

¹⁷ Srov. Tamtéž s.47-52

mluvčímu najevo, že rozhovor s ním je pro něj ztráta času, tváří se nepřítomně a při naslouchání tomu, co mu jedinec říká, myslí na své vlastní problémy a nic jiného nebere na vědomí.¹⁸ Důležitou součástí aktivního naslouchání je oční kontakt, který má být přiměřený tvořit více jak polovinu času.

Hlavními technikami aktivního naslouchání je povzbuzování a ocenění mluvčího, v průběhu naslouchání objasňování nesrovnalostí, pokyvování hlavou nebo zaujetí přátelské pozice těla, naklánění se směrem ke klientovi, srozumitelný slovník, kterému rozumějí oba aktéři a příjemná intonace, opakování výpovědi klienta, pokládání doplňujících otázek.

Klientům, kteří prožívají extrémní stres, pomáhá, když jim sociální pracovník projevuje stabilitu a racionální vystupování. Měl by před klientem vystupovat strukturovaně a jednoznačně, volit tempo řeči, které vyhovuje klientovi, klientovi naslouchat, jeho potřebám a umět vyjadřovat pokoru a lítost.¹⁹

Hlavní cíle komunikace uvádí:

- Zvýšit důvěru a důvěryhodnost
- Zlepšit vědomosti a pochopení
- Vyřešit spory
- Minimalizovat negativní dopad strachu a znepokojení²⁰

¹⁸ KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej, naslouchám*

¹⁹ Srov. VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*, s.96, 97

²⁰ Srov. VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*, 98

4. Vnímání

Vnímání je proces uvědomování si různých podnětů a událostí prostřednictvím smyslů, jako je zrak, čich, chuť, hmat a sluch. Je to aktivní proces. Vnímání člověka pramení z toho, co existuje ve vnějším světě, z vlastních zkušeností potřeb, lásek, přání a nenávisti.

Vnímání ovlivňuje volbu komunikace. Sdělení, která jsou vysílána a přijímána, závisí na tom, jak klient a sociální pracovník vidí svět. Jak hodnotí situace, která jsou konkrétní, co si myslí o lidech, s nimiž komunikujete.²¹

Interpersonální vnímání je vnímání ostatních lidí. Jsou to procesy, jejichž pomocí interpretujeme a hodnotíme druhé a jejich chování.²²

Sociální vnímavost lze do určité míry naučit, je taktéž ovlivněno sociálním prostředím a může být podmíněné kulturou. Informace, které jsou probírány na počátku, působí nejsilněji, budí silný dojem. První dojem může působit subjektivně, nespolehlivě, musíme jej brát jako důležitý aspekt, hlavně při vyjednávání, když chceme zapůsobit na lidi, které chceme nějakým způsobem přesvědčit.

Taktéž je důležitý pozitivní vztah, kdy se účastníci vztahu cítí v pohodě a harmonii, jsou uvolnění a naladěni ke komunikaci, mají příjemný pocit, je jim dobře a vzájemně se respektují. Je tedy důležité mít schopnost získat a udržet si důvěru klienta, který má pocit, že pro něj sociální pracovník dělá maximum a považuje klienta za rovnoprávného a taktéž sociální pracovník vytváří uvolněnou a přátelskou atmosféru.²³

²¹ Srov. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*, s.82

²² Srov. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*, s.395

²³ Srov. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*, s.61, 80

4.1 Vnímání rozdělujeme

- Vnímat a přijímat podněty
- Třídít smyslové vjemy
- Interpretuje a vyhodnocuje vjemy
- Ukládá vjemy do paměti
- V případě potřeby si vjemy ožívujeme²⁴

²⁴ Srov. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*,s. 82

5. Sociální pracovník

Pojďme si sociálního pracovníka nejprve definovat – přiblížit si ho, kdo to je a co dělá?

5.1 Sociální pracovník

Sociální pracovník je ten, který vykonává sociální práci. „Sociální práce jako obor je aplikovaná věda, která zkoumá komplexní souvislosti mezi intrapsychickými, interpersonálními, skupinovými a společenskými procesy a způsoby jejich ovlivnění legislativními, organizačními, komunikačními a vztahovými prostředky, s cílem zlepšit životní pohodu všech lidí.“²⁵

Osobnost sociálního pracovníka a snaha o určení, jaké vlastnosti by měl mít sociální pracovník, má první počátky v období sociálního školství a jejich počátků. Motivací byla potřeba ovlivnit zájem uchazečů o studium sociální práce a určit kritéria pro výběr studentů. Obraz „ideálního sociálního pracovníka“ se postupně vytvářel. Při vytváření profilu se opíraly a inspirovaly o životopisy úspěšných sociálních pracovníků, povahové vlastnosti, způsoby práce s lidmi. Autoři čerpaly z vlastních zkušeností a z poznatků, které vědních oborů, jako je pedagogika a psychologie.

Sociální práce sama o sobě má velký společenský význam, a to vlivem na lidi, kterým pomáhá v různých životních situacích. Proto hlavním požadavkem je nejen široké všeobecné vzdělání, odborné znalosti a dovednosti z oblasti sociální práce, ale taktéž, aby byl zapojen do života společnosti a měl osobní vlastnosti, které mají velký předpoklad na výkon dobré práce s lidmi.

Interdisciplinární a sociální práce vyžaduje, aby sociální pracovník neustále své znalosti a vědomosti neustále doplňoval.

25 BAŠTECKÁ, Bohumila a Petr GOLDMANN. *Základy klinické psychologie.*, s. 39

Podstatou je hlavně komunikace s lidmi, institucemi, společenskými organizacemi atd. Je důležitá komunikace a slovní vyjadřování, to jakou má sociální pracovník mimiku, gesta, které by měli být kultivované.

Sociální pracovník by měl mít kladné vlastnosti a ctnosti dobrého člověka, jako jsou: spravedlnost, poctivost, poctivost a pravdomluvnost. Na sociálního pracovníka jsou kladeny i jiné požadavky, jako poznatky teoretických i praktického umění sociální práce. Měl by být příkladem druhým hlavně morálním postojem a svojí osobností. Svým jednáním by měl vzbuzovat důvěru a zájem ostatních lidí a to nejen v pracovním kolektivu, ale i ve svém osobním životě.

Pracovník by měl mít vlastnosti zralé osoby, a tou je hlavně citová vyrovnanost a stálost, ale neměl by podléhat emocím. Tyto vlastnosti pomáhají lépe snášet zatížení, které může být emocionální, fyzické a psychické, které pramení z náročného povolání sociálního pracovníka.

Sociální pracovník by si neměl připustit hluboký soucit s lidmi, s kterými pracuje, neboť by mohl nepříznivě ovlivňovat schopnost objektivně posuzovat situace a vést k realistickému řešení. Ale na druhou stranu by měl sociální pracovník ve správné míře, ukazovat zájem o klienta jako o člověka sobě rovného, kterému je ochotný a připravený kdykoliv pomáhat, ale klient nenechat na sebe naložit břemena, které si nese klient.

Schopnost empatie, to je vžití se do pocitů druhých. Tato schopnost pomáhá porozumět nevhodným a neúměrným reakcím lidí v různých situacích a sociálním prostředí.

Citová stabilita, napomáhá sebeovládání a sebekontroli sociálního pracovníka. Taktéž by neměl uplatňovat svoje osobní, většinou negativní prožitky a situace.

Životní optimismus, nikoliv však optimismus nereálný, ale optimismus pramenící z víry v lidi a možnost pozitivního ovlivnění jejich osobnosti. Víra, že v každé člověku jsou kladné vlastnosti.

Tento životní optimismus mu pomáhá nacházet a zároveň i hledat způsoby, jak zmírnit utrpení, udržet si víru v lidi a lepší zítřky.

Pokud sociální pracovník dobře vykonává svoji profesy budí tím úctu, a to nejen u ostatních sociálních pracovníků, ale i u široké veřejnosti.²⁶

S postupným vývojem sociální práce vznikla potřeba mít vlastní terminologii, vyvíjí se různé školy. Vzniká také potřeba odborného vysokoškolského zdravotního nebo teologického vzdělání pracovníků v tomto oboru. Ovšem pouze dosažení vysokoškolského vzdělání není v poradenské práci dostačující. Pracovník musí absolvovat různé kurzy a výcviky, dále se sebevzdělávat a zdokonalovat. Předpoklady pro výkon sociálního pracovníka jsou v současné době již zakotveny i v legislativě (viz příloha č. 1).

Základním vzděláním sociálního pracovníka by měli být znalosti psychologie, sociologie, sociální politiky, práva a zdravotní vědy. K analytickým schopnostem můžeme řadit hlavně pozorovací dovednosti, vést účinně rozhovor a schopnost objektivního nezaujatého úsudky.²⁷

5.2 Náplň sociálního pracovníka

Náplní sociálního pracovníka je vykonávat sociální agendy, tj. řešení hmotné nouze, sociálně právní poradenství, sociální šetření, metodickou a analytickou činnost v sociální oblasti, depistážní činnost, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitaci.

Sociální pracovník by měl pro výkon povolání být způsobilý k právním úkonům, bezúhonný, zdravotně způsobilý a odborně způsobilý.²⁸

Sociální pracovník má v náplni práce pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám, komunitám a dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří již nemohou najít společenské uplatnění, sociální práce podporuje důstojný způsob života.²⁹

²⁶ NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce: Její vývoj a metodické postupy.*, s. 109, 115

²⁷ GOLDMANN, R. a kol. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín.* 3. vyd. ,

²⁸ *Sociální revue: Sociální práce a společenské otázky* [online].

²⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce.* s. 13

5.3 Pracovník v sociálních službách

Pracovník v sociálních službách je většinou kvalifikovaný pracovník s vyšším odborným vzděláním nebo vysokoškolským vzděláním.

5.3.1 Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává:

- přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,
- základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti,
- pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,
- pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

5.3.2 Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách

- uvedeného v odstavci 1 písm. a) je základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu) způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,
- uvedeného v odstavci 1 písm. b) je střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu) způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,
- uvedeného v odstavci 1 písm. c) je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu) způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,
- uvedeného v odstavci 1 písm. d) je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného

kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110.³⁰

5.4 Sociální práce a umění jednat s lidmi

Sociální práce je umění jednat s lidmi a vést je, a to hlavně na základě získaných nejen odborných, ale i praktických zkušeností. Sociální pracovník je aplikuje při navazování kontaktů, sociální diagnostice nebo sociálně výchovném působení, tak aby pomohl jednotlivcům, skupinám, nebo komunitám uspokojit sociální potřeby a tím narovnat narušené vztahy, které mohou vzniknout v kterémkoliv období životního cyklu a různých životních situacích. Umění zacházet s klientem, vyžaduje znalosti nejen praktických metod, ale i přirozený takt a etický zájem, citlivost, upřímnost lidskost a ušlechtilost, neboť jde o umění zacházet s osobností člověka, který může být ve společnosti znevýhodněn nebo handicapován. Nejen kvalitní odborné vědomosti, ale i osobní vlastnosti sociálního pracovníka jsou předpokladem úspěchu dobře odvedené práce. Dle vysvětlení Bowerse, sociální práce nepoužívá mechanicky techniky jako aplikovaná věda, ale používá je tvůrčím způsobem, a tím se přizpůsobuje individuálně klientovi a jeho rozdílům.³¹

5.5 Komunikační dovednosti

„Komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nezbytné v každé etapě, je to práce. Tyto dovednosti samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, jsou však základním prostředkem pro to, aby pracovník mohl navázat vztah s klientem a začít s řešením jeho problému.“³²

Hlavní prioritou je, aby pracovník zvládl rozvíjet komunikaci tak aby byla účinná, neboť komunikace je jeho hlavním a jediným pracovním nástrojem. „Komunikační

³⁰ *Zákon o sociálních službách* [online]. Dostupné z: Zákon č. 108/ 2006 Sb. O sociálních službách.

³¹ Srov. NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce: Její vývoj a metodické postupy.*, s. 26-27

kompetence jsou pro práci sociálního pracovníka velice důležité. Znamená to znát a ovládat systém znaků, rozumět pravidlům kombinatoriky, umí znaky správně používat a pozná, kdy je nepoužil správně.³³

Pracovník by měl být schopen navázat, a tedy i udržet kontakt s klientem a získat si jeho důvěru. Hlavní prioritou je, aby sociální pracovník znal sám sebe, byl si vědom svých předností, a především svých chyb. Pomáhající pracovník by měl být vyrovnanou, zralou osobností s přiměřenou snahou se prosadit.³⁴

“Čím lépe si sociální pracovník uvědomuje, kdo je, v čem je jeho síla a v čem slabost, jaké jsou jeho aktuální potřeby, hodnoty a předsudky, tím spíše se může zaměřit na rozvoj dovedností, které mu chybějí a které potřebuje zvládnout. Čím širší rozsah dovedností si osvojí, tím naroste i okruh lidí, jímž je schopen poskytnout pomoc.”³⁵

Sociální pracovník zasahuje do soukromého života klienta, pracuje s jeho soukromými informacemi a je velice důležitý jeho profesionální rámec profese. Pracovník se pohybuje v rámci práv, povinností vymezených právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy.

K identifikaci sociálního pracovníka napomáhá etický kodex sociálních pracovníků, který napomáhá pracovníkovi při řešení etických problémů a dilemat a usnadňuje pracovníkovi profesionálně jednat s klienty (viz příloha č. 2).

Sociální pracovník, který jedná s klientem má povinnost zachovat mlčenlivost. O této povinnosti musí být klient seznámen a musí být poučen o možnosti tuto povinnost porušit. Mohou totiž nastat případy, kdy není možné povinnost mlčenlivosti zachovat. Je zákonem stanoveno kdy a za jakých podmínek lze mlčenlivost porušit. Např. doví-li se sociální pracovník, že klient spáchal nebo se chystá spáchat závažný trestný čin.³⁶

³² Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce.*, s. 53

³³ VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace.*, s. 48

³⁴ Srov. NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*

³⁵ *Sociální komunikace v pomáhajících profesích pro SPP.* Dostupné na <<http://www.fvp.slu.cz/>>

³⁶ Srov. VYKOPALOVÁ, H. *Vybrané kapitoly ze sociální psychologie v kontextu komunikace.*

5.6 Defensivní a reflexivní praxe

Sociální pracovníci se dělí podle způsobů, jakým pracují, jak se při své práci opírají o právní normy či povinnosti do dvou skupin:

- **Defensivní praxe** – klienti řeší své problémy, a to sebou nesou jistou míru rizika, obzvláště jedná-li se o komplikovaný problém. Pracovníci proto některé z problémů selektují, nebo si vybírají jen ty, které jemu vyhovují. Sociální pracovník se dle defensivní praxe snaží jednat pouze podle předpisů a plní své povinnosti vymezené zaměstnavatelem a zákonem. Klienti jsou přetvářeni tak, aby se podřizovaly organizaci, místo toho, aby se organizace přizpůsobovala potřebám klienta a hledala další vhodné možnosti řešení.

- **Reflexivní praxe** – pracovník si je jistý svými znalostmi, hodnotami a dovednostmi. Taktéž si uvědomuje, že profesní, osobní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele se mohou dostat do konfliktu. Pracovník si je jist svou prací. Pokud je potřeba konzultuje případ s kolegy či jinými odborníky nebo klientovi doporučí jiné, ale vhodnější zařízení. Pracovník s reflexivní praxí je autonomní osobnosti, která je schopna nést odpovědnost za svá rozhodnutí. Snaží se najít optimální, někdy nové řešení klientových problémů.

5.7 Přístupy ke klientovi v praxi

Sociální pracovník by měl být profesionálem, který je reflexe schopný a z této pozice posuzovat ostatní povinnosti a své rozhodnutí či jednání ze své pozice obhájit.

Z hlediska přístupu pracovníka ke klientovi dělíme pracovníky do čtyř základních skupin:

- *Angažovanost pracovníka* - Sociální pracovník uplatňuje své osobní morální hodnoty. Klient je pro něj rovnoprávná lidská bytost, kterou vnímá s respektem a empaticky.
- *Angažovaný sociální pracovník* vidí ve své práci poslání. Pomáhání lidem je pro něj posláním, a tedy i smysluplnou a zajímavou činností. Tato snaha pomáhat vyplývá z osobnosti sociálního pracovníka. Rád se zabývá problémy lidí a ochotně pomáhá a podporuje klienta v řešení jeho problému. Angažovaný pracovník používá nedirektivní způsob práce. Jedině klient je nejlepším expertem na své vlastní problémy.³⁷
- „*Neangažovaný sociální pracovník* vnímá svou profesi jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu o klienta.“³⁸ Pracovník klienta vnímá výhradně jako případ. Pracuje do výše svého platu a příliš se nezapojuje a jedná v rámci zákona. Práce si osobně nepouští k tělu, je pro něj pouze zdrojem obživy. Pro neangažovaného pracovníka je typické, že jeho vztah ke klientům nese prvky hrubosti, arogance a lhostejnosti.
- *Radikální pracovník* s angažovaným sociálním pracovníkem má společné to, že uplatňuje osobní morální hodnoty, své vlastní potřeby a zájmy, poradenskou práci redukuje pouze na kontakty dalších odborníků, nezabývá se anamnestickými údaji, rád rozhoduje za klienta.³⁹
- Nejde mu o to, aby poskytl klientovi bezpodmínečnou péči, jde mu zejména o změnu těch zákonů, které považuje za nespravedlivé, špatné. Jde mu o práva a zájmy klientů.⁴⁰
- *Byrokratický pracovník* tento sociální pracovník odděluje osobní hodnoty, profesní změny, vytváří tím představu osobní péče o klienta. Umí velmi přesně rozlišovat soukromé a profesionální, aby neměl pocit viny za své manipulativní chování.⁴¹

³⁷ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce.*, s. 45-46

³⁸ Srov. KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese.

³⁹ Srov. HODAŇOVÁ, J. a kol. *Poradenské techniky a aktivity při práci s uchazečem, metodická příručka pro poradce pro zprostředkování*

⁴⁰ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce.*, s. 45-46

⁴¹ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce.*, s. 46

- *Profesionální pracovník* jeho prioritou jsou práva a zájem klientů. Je zde důležitý model vyváženosti moci mezi sociálním pracovníkem a klientem, a to upevněním práv klienta. Důležitou roli zde hraje možnost klienta stěžovat si. Klient má tedy více možností, ale ta je pod kontrolou sociálního pracovníka.⁴²

⁴² Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce.*, s. 46

6. Klient

Klientem rozumíme jedince, který přichází pro pomoc a ujímá se ho sociální pracovník nebo už v jeho péči je, i když samotní aktéři to mohou vnímat i jinak. Status klienta mnohdy může přetrvávat, i když práce s ním již byla ukončena nebo přerušena. Pracovník je pro klienta více jeho kolegou než pomocníkem. Příkladem může být sociální pracovník, který jedná jako zástupce klienta a jedná jeho jménem.

Být klientem není stav, ale spíše se jedná o proces, který začíná tím, že si klient uvědomí své životní problémy a rozhodne se navštívit a vyhledat pomoc konkrétního zařízení. Klient si uvědomuje, že potřebuje pomoc a má o ní své představy. Cesta, kterou se člověk stane klientem, začíná tím, že si začne být vědom svých problémů, které chce řešit. Vědomí a rozmanité sociální tlaky může být příčinou vyhledání odborné pomoci.⁴³

Existují různé dělení klientů podle různých kritérií, např.: temperamentu (cholerik, introvert, flegmatik, sangvinik), podle věku (děti, mladiství, dospělí, senioři atd.) nebo podle typu problému (zdravotně znevýhodněný, patologičtí hráči, drogově závislí apod.).

Všeobecně můžeme rozdělit klienty do dvou skupin. Dobrovolní, spontánní klienti, přicházející za pracovníkem z vlastního popudu, sami cítí potřebu vyhledat odbornou pomoc a řešit svůj problém.

Většinou se klienti pokouší sami nějakým způsobem své problémy řešit, ale většinou neúspěšně. Tito klienti jsou ochotni pracovat na vzájemné spolupráci, naslouchají pracovníkovi a plní jeho rady. Dá se říci, že toto jsou bezproblémoví klienti. Druhou skupinu tvoří klienti, kterým bylo zařízení doporučeno, a to svými partnery, rodinou, zaměstnavatelem nebo jiným zařízením. Toto jsou nedobrovolní klienty, kteří odmítají

⁴³ Srov. NAVRÁTIL,P. *Sociální práce jako sociální konstrukce* [online].[cit. 09.02.2018]

spolupráci, pracovníkovi nedůvěřují a společnou práci považují za zbytečnou a bojkotují ji.⁴⁴

Může se stát, že klient nechce spolupracovat, dobře komunikující a naslouchající pracovníkových rad. „Někteří klienti chápou pomoc jako zlo, chovají se neukázněně a vyžadují specifický přístup“. Takového klienta můžeme označit za problémového.⁴⁵

6.1 Potřeby klientů

Sociální pracovník v roli úředníka při svém výkonu práce se setkává se situací, kdy jsou ovlivněni dilematy při naplňování potřeb klientů.

Sociální pracovník pomáhá klientovi v řešení jejich nepříznivé sociální situaci, by měl věnovat pozornost všem jeho potřebám. To, co pro klienta v rámci výkonu sociální práce pracovník dělá a pokládá právě za odpovídající klientovým potřebám, nemusí být zdaleka tím, co klient od sociálního pracovníka skutečně očekává a potřebuje. „*Potřebou se tedy nerozumí pouze něco, co člověku chybí, ale také a hlavně to, k čemu člověk skrze ni směřuje. Potřeba je projevem bytostného přání*“.

Všechny potřeby klienta tvoří celek spojující stránku psychickou, fyzickou a sociální, které jsou od sebe neoddelitelné. Hlavním pravidlem, které v oblasti uspokojování a naplňování jeho potřeb je „*umožnit člověku, kterému pomáháme, aby si co nejvíc věcí dělal sám*.“

Pokud je péče přehnaná může klienta demotivovat, zanikají sebe obslužné návyky. Sociální pracovník by měl poskytovat pro zachování autonomie klienta a jeho motivaci péči o něco nižší než jakou péči potřebují. Nejprve by měl pracující zmapovat klientovo celkovou sociální situaci, zjistit si jeho potřeby a položit si důležitou otázku co je zrovna pro tohoto klienta nejdůležitější. Jak bylo zmiňováno, každý klient potřebuje individuální přístup,

⁴⁴ Srov. DAREK, R., MARTÍNKOVÁ, H. In VAŠŤATKOVÁ, J., HOFERKOVÁ, S. *Typologie klientů, Příručka sociálního pracovníka*, s 139-145

přesto, že se jeho situace může zdát obdobná jako situace jiného klienta. Potřeby mohou být sociální, psychologické, biologické nebo spirituální.⁴⁶

6.2 Očekávání klientů

Sociální pracovník, zajišťuje klientům vytvoření materiálního a existenčního zabezpečení, legislativní ochrany, usiluje o uplatnění jejich osobnostního potencialu a zajištění rodinné podpory.

Pracovníci z řady pomáhajících, hlavně profesionálních oborů jsou vystaveny nesourodým očekáváním. Nadřízení a spolupracovníci očekávají, že s klienty bude pracovat určitým tedy i zavedeným způsobem, který je v organizaci žádoucí. Za to etický kodex očekává od pracovníků, že budou cílem a nástrojem volit intervenčně případ od případu podle toho jaké potřeby jednotlivý klienti potřebují.⁴⁷

Stává se, že velkým očekáváním veřejnosti nebo sdělovacích prostředků je, že pomáhající pracovníci budou klienty odrazovat od „zneužívání“ státních prostředků a nedopustí jejich „závislost na pomoci“.⁴⁸

Etický kodex taktéž obvykle velí sociálním pracovníkům, aby klientovi pomáhali z perspektivy jeho dlouhodobých zájmů, klienti ovšem očekávají jasnou a okamžitou radu, která bude uchopitelná a uskutečnitelná a organizace očekává, že doba spolupráce s klientem bude co nejkratší, a tedy i co nejlevnější.⁴⁹

V práci pracovníka ve veřejné správě můžeme očekávat, že ve větší míře bude jeho přístup „sociálního pracovníka“ ke klientům byrokratický a pojetím této sociální práce chápeme jako administrativní.

45 Srov. NAVRÁTIL, P. *Sociální práce jako sociální konstrukce* [online]. [cit. 09.02.2018]

46 PICHAUD, Clément a Isabelle THAREAU. *Soužití se staršími lidmi: praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotnické pracovníky*. s.88,89

47 Srov. NOVOSAD, L. 2004. *Základy teorie a metod sociální práce*, II.díl.

48 Srov. ŠRAJER, J. MUSIL, L. 2008, *Etické kontexty sociální práce s rodinou.*, s.152

49 Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Typická dilemata a etika terénní sociální práce*. In Metodická příručka pro výkon

Od sociálních pracovníků se taktéž očekává, že klientovi budou pomáhat překonávat překážky, které mu brání zvládat očekávání sociálního prostředí a životní situace klienta.⁵⁰ Veřejnost i klienti stále vnímají sociální pracovníky jako úředníky, k tomuto přispívají i samotná média. Může být tedy obtížné reagovat na potřeby klientů a nemít k dispozici potřebné nástroje k uspokojení jejich potřeb, očekávání nebo jejich motivaci. Proto je potřeba si uvědomit, že přes veškerá očekávání, které má klient na sociálního pracovníka, je klient zodpovědný za svůj život pouze sám a nikdo jiný. Sociální pracovník je tu pro klienta od toho, aby reagoval na zakázku a potřeby, které klient má a který o pomoc žádá. Úkolem sociálních pracovníků je naplnit očekávání, které klient má, ale ne vždy se to daří, především je jeho úkolem klientům pomáhat a směřovat, nikoliv činit zázraky.⁵¹

6.3 dilemata při práci s klienty

Sociální pracovník se může dostat do dilemat, která mohou vznikat:

- mezi komplexními a zjednodušenými cíli
- mezi množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb
- mezi rovnocenným přístupem ke všem klientům a upřednostňováním některých z nich
- mezi jednostranností a symetrií ve vztazích s klienty
- mezi procedurálním a situačním přístupem k problémům klienta
- mezi materiální a nemateriální pomoci
- mezi snahou zasáhnout včas a nezasahováním⁵²

⁵⁰ Srov. MUSIL, L. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*

⁵¹ Srov. TOKÁROVÁ, Anna, Rastislav BEDNÁRIK a Tibor HALEČKA. *Sociální práce: kapitoly z dějin, teorie a metodiky sociální práce.*

⁵² Srov. MUSIL, L. 2004 „*Ráda bych Vám pomohla, ale...“ / Dilemata práce s klienty v Organizacích.* 1.vyd., s. 169

7. Zásady při komunikaci s klientem

Abychom porozuměli komunikaci mezi klientem a sociálním pracovníkem, potřebujeme znát několik zásad. Tyto zásady jsou důležité pro teoretické vysvětlení komunikace, ale mají praktické upotřebení.

Poskytují nám pohled do problémů jako:

- Proč někteří klienti komunikují rychle a efektivně, zatímco jiní mají po celou dobu známosti
- Proč někteří lidé uvěření sdělení snadno uvěří a jiní ne
- Proč se zdá, že se některé neshody týkají triviálních problémů, a přitom se dají řešit tak těžko
- Proč lidé tak snadno dokáží vykládat záměry druhých
- Proč věci vyřčené v hněvu nebo ve spěchu mají tak dlouhý účinek

7.1 Vymezení zásad a předpoklady při komunikaci

Zásady profesionálního vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem vychází z profesionálních a osobnostních předpokladů pro dobrý výkon profese. Velmi důležitou neopomíjenou roli je ve vztahu sociální pracovník – klient zastupují základy slušného chování a taktéž prostředí, ve kterém ke kontaktu dochází. A hlavní neopomíjenou je oblast etických zásad.

Sociální pracovník vykonává činnost spadající do oblasti sociální práce a musí být vybaven teoretickými znalostmi, které aplikuje v praxi. Musí být vzdělán v oboru sociální práce, případně v oborech, které jsou příbuzné. (Zákon č.108/2006 Sb.)

K osobnostním předpokladům pro výkon sociální práce patří zejména:

- akceptace - přijímání a respekt druhého člověka, brát druhého, takový jaký je; vnímat složitost klientovy situace,
- empatie - umění vcítit se do druhého, uvědomění si prožitků a pocitů druhého; jak se klient asi cítí,
- flexibilita - schopnost přizpůsobit se dané situaci; zkoušet různé způsoby řešení klientovy situace a reagovat na změny,
- komunikační dovednosti - verbální i neverbální obratnost,
- nestrannost – nebo-li neutralita, je důležitou součástí každého sociálního pracovníka. Zaujímání neutrálního postoje vůči klientům, problémům, řešením,
- opravdovost - kongruence, soulad se sebou samým a okolím, chovám se podle toho, jaký skutečně jsem; nabízíme klientům pomoc a dáváme to najevo,
- schopnost aktivně naslouchat - naladění se na klienta prostřednictvím verbálních a neverbálních prostředků; dáváme najevo, že klienta vnímáme⁵³

Zásady profesionálního vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem vychází z profesionálních a osobnostních předpokladů sociálního pracovníka. Nesmíme opomenout dodržování etických zásad při komunikaci s klienty. Neméně důležitou roli ve vztahu hrají sociální pracovník-klient základy slušného chování. Od počátečního kontaktu s klientem se zapojují verbální a neverbální prvky komunikace. Důležité je prostředí, ve kterém se vztah uskutečňuje, a i celkový vzhled sociálního pracovníka ovlivňuje pomáhající proces.

⁵³ Srov. GABURA, J., a PRUŽINSKÁ J., *Poradenský proces*, ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*, SCHLIPPE, A.V., a SCHWEITZER, J., *Systemická terapie a poradenství*

8. Rozhovor

Co je účelem rozhovoru a jak ho chápe tato práce?

8.1 Charakteristika rozhovoru

Rozhovor se odehrává mezi dvěma nebo více lidmi, kteří chtějí získat určité informace, fakta, porozumět druhému, jeho postojům nebo nějakému tématu. Forma interpersonální komunikace, ve které se setkají dva lidé a prostřednictvím otázek a odpovědí dosahují svých cílů. Liší se od ostatních druhů komunikace, protože zahrnuje otázky i odpovědi. Je příležitostí pro zpětnou vazbu a konfrontaci názorů a postojů, informací a pocitů mezi lidmi. Rozhovor je vhodný pro sbírání informací mezi sociálním pracovníkem a klientem.⁵⁴

8.2 Formální stránka rozhovoru

Při rozhovoru mezi sociálním pracovníkem v roli úředníka a klientem rozlišujeme roli hovořícího a naslouchajícího. Z hlediska sociální komunikace hovoříme o roli tazajícího a odpovídajícího. Můžeme taktéž pozorovat, zda má rozhovor hladký nebo rušivý průběh.

55

8.2.1 Struktura sdělení

- **Záměr** – strategický cíl sdělení rozhovoru
- **Smysl sdělení pro mluvčího** – důležité je jak tomu, co říká, rozumí ten, kdo sdělení pronáší a jak chápe význam jednotlivých slov, tak celého sdělení
- **Věcný obsah sdělení**

⁵⁴ Srov. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*, s.136,137

⁵⁵ Srov. Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*, s.146

- **Smysl sdělení pro příjemce** – jak tomu, rozumí ten, kdo poslouchá, komu je sdělení určeno – jak chápe význam jednotlivých slov i celého sdělení
- **Efekt sdělení pro příjemce zprávy** – jaký je výsledek důsledků toho, co bylo řečeno.⁵⁶

8.2.2 Příprava rozhovoru

Důležitá je příprava rozhovoru – vzbudí důvěru a lépe navážeme vztah.

8.2.3 Průběh přípravy

- **Výběr osoby** – Může jít o rozhovor získat určité informace, posouzení osoby. V našem případě klient.
- **Shromáždění informací** – zdroj, kde se dají zjistit informace před první schůzkou – telefonát, dotazníky, osobní kontakt – základní údaje.
- **Příprava otázek** – různé typy otázek – primární – vztahující se přímo k tématu, rozvíjející otázky – doplnění, pokud něčemu nerozumíme nebo potřebujeme více informací, nebo otevřené – rozvíjení vlastních názorů, uzavřené – stručné a přesné informace, otázky musí být dobře položeny, přímé/nepřímé, hypotetické – specifikují možné trendy myšlení, které jsou dále upřesňovány.
- **Způsob záznamu** – možnost dělat si poznámky, natáčet, nahrávat, nutné upozornění na audiovizuální záznam.⁵⁷

⁵⁶ Srov. Krivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*, s.147

⁵⁷ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*, s.139,140

8.2.4 Fáze rozhovoru

- **úvodní fáze** – „warming up“ – důležité je používání zásady slušného, společenského chování – pozdrav, podání ruky, nabídnutí sezení, poděkování za rozhovor. Vhodné je vytvoření uvolněné atmosféry.
- **shromažďování základních faktů** – důležité je kladení otázek a jejich způsob. Jedinec by měl být seznámen s tím na co bude dotazován.
- **shromažďování doplňujících informací** – cílem je zjistit nové pohledy, co není známé, běžné.
- **ukončení** – důležité je shrnutí, připomenutí další schůzky, poděkování, rozloučení.⁵⁸

8.2.5 Druhy rozhovoru

- **standardizovaný** – znění otázek je předem připravené a důsledně dodržovaný rozhovor, při rozhovoru si dělá sociální pracovník poznámky, nebo si může rozhovor nahrávat. Klienta o tom informuje.
- **nestandardizovaný** – obtížnější pro tazatele, méně formální, má stanovený pouze cíl nebo určité zaměření některých otázek
- **polostandardizovaný** – přechodný typ nabývající podle potřeby formy strukturované, volnější.

Výhody rozhovoru – rychlé získání potřebných informací a aktuálně na ně reaguje, je zde bezprostřední kontakt, můžeme sledovat jevy dlouhodobé – časová nevázanost.

Nevýhody rozhovoru – je zde vzájemné působení tazatele a tázaného – je zde možné zkreslení, proto je důležité zachovávat neutralitu rozhovoru.⁵⁹

⁵⁸ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*, s.141,142

⁵⁹ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s.13,18

9. Otázky v rozhovoru a druhy

Pokud chce sociální pracovník vést úspěšný rozhovor s klientem, je důležité, jak pokládá otázky.

9.1 Otázky:

Při rozhovoru je uměním kladení otázek, tak aby podněcovali klienta k rozhovoru a udržovali kontakt a směřovaly k tématu.

9.2 Druhy otázek

Otázky přímé – míří bezprostředně k jádru problému, účel je značný.

Otázky nepřímé – otázky se sledovaným tématem rozhovoru přímo nesouvisí a jsou vhodné tam, kde předpokládáme silné osobní zábrany a nedůvěru k sociálnímu pracovníkovi, nemíří k cíli přímo, může se ptát prostřednictvím dalších osob, nebo jinou oklikou, předpokládají projekci vlastních názorů tázaného do názorů jiných, v případě, že je projekce výrazná, hovoří se o otázkách projektivních.⁶⁰

9.3 Forma otázek

- **Otázky otevřené** – vedou k širší odpovědi, klient odpovídá vlastními slovy a tím sociální pracovník proniká do psychiky klienta, jedná se o spontánní výpověď
- **Otázky uzavřené** – mají přesnou formulaci a dávají respondentovi vybrat z předložených variant odpovědí, varianty jsou buď kvantitativní – škála nebo kvalitativní, předem připravené typy odpovědí, vyjadřují jen jednu variantu odpovědi nebo jiný určený počet, příp. může respondent vybrat libovolný počet

⁶⁰ Srov. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 138

odpovědí, dichotomické otázky – výběr ze dvou variant (ano - ne, souhlasím - nesouhlasím)

- **Otázky polootevřené/polouzavřené** – dávají při rozhovoru kromě předběžných variant ještě prostor k vlastní odpovědi (výčet možností + jiná možnost).⁶¹

Otázky při rozhovoru sociálního pracovníka v roli úředníka a klienta mohou být kladeny častěji, s tím že jsou formulovány jinak. Můžeme jí položit, když klient začíná rozvíjet popis toho, jak bude řešit své problémy, nebo se naskytne při rozhovoru popis toho, co se klientovi daří. Taktéž můžeme otázku zopakovat, pokud klient uvázl a neví jak dál.⁶²

Otázky a jejich pořadí volíme podle cíle dotazování. Většinou je postup od obecných ke konkrétním otázkám. Je vhodné řadit otázky podle důležitosti, zajímavosti nebo otázky, které nejsou tak příjemné nebo jsou intimní, klademe spíše nakonec. Pokud rozhovor vážne, nebo se dostane někam jinam, než bylo původním záměrem, je dobré položit osobní otevřenou otázku.⁶³

⁶¹Srov. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*, s.138-139

⁶² Srov. Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*, s.146

⁶³ Srov. ÚLEHLA, Ivan, *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s.54

10. Dialog

Dialog většinou představuje specifickou a nejkvalitnější formu rozhovoru dvou lidí. Je založený na rovnoprávnosti mezi sociálním pracovníkem a klientem a je zde souznění a sdělování postojů a pocitů. Dialog se týká naslouchání a pochopení druhého. Účastníci jsou zaměřeni na aktivní komunikaci o určitém tématu a snaží se vzájemně se ovlivňovat. Předpokladem úspěšného dialogu je vzájemná důvěra, otevřenost a důvěryhodnost poskytnutých informací.

Dialogická konverzace ke konverzaci se přistupuje spíše jako k dialogu než k monologu. Projevuje se zájem o druhého a o vzájemné vztahy.⁶⁴

O dialog se nejedná, nejsou-li splněny tyto tři podmínky:

- **nesplnění úkolových podmínek** – zúčastnění mají rozdílné cíle a každý jde za tím svým
- **nesplnění interakčních podmínek** – nedochází k účinné interakci, zúčastnění nejsou schopni ustoupit či změnit svůj postoj
- **nesplnění vztahových podmínek** – chybí vzájemná důvěra, vzájemné dobré vztahy.⁶⁵

Dotazování je základní metodou zjišťování informací o klientovi. Jeho formu představuje rozhovor, který se liší od ostatních druhů komunikace tím, že zahrnuje otázky a odpovědi. Při rozhovoru je důležité respektovat osobnost druhého, můžeme se ptát, nehodnotíme,

⁶⁴ Srov. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*: Přeložil J. REZEK, s. 391

⁶⁵ Srov. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*, s.142

jsme konkrétní, taktéž oceňování a všímání si pozitivního. Po skončení rozhovoru je důležité nechat proběhnout krátkou reflexi.

Mezi základní druhy otázek v rozhovoru jsou řazené otázky: přímé, nepřímé, otevřené, uzavřené, polouzavřené, dále otázky lineární, strategické, cirkulární a konstruktivní.

Při rozhovoru s klientem je důležité dodržovat pravidla a zásady, které vedou k úspěchu při rozhovoru, na jehož základě byli získané informace. K těmto zásadám patří např.: dostatečný časový prostor k vyjádření a zodpovězení otázky, zaměření se na postoj, názor. Taktéž být při pokládání otázek konkrétní, používání protiotázek, intimní a osobní otázky ponechat na druhou polovinu rozhovoru, udržovat rozhovor a neustále se tázat. Snažit se vyhýbat uzavřeným otázkám.

K tomuto je nevhodnější dialog, který je nejkvalitnější formou rozhovoru mezi sociálním pracovníkem a klientem, kteří mají rovnoprávné postavení, vzájemně si naslouchají a snaží se navzájem pochopit.⁶⁶

⁶⁶ Srov. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*: Přeložil J. REZEK, s. 391

11. Závěr

Bakalářská práce se v první části zabývá komunikací a aktéry, kterými jsou sociální pracovník v roli úředníka a klient, dále se zaměřuje na utváření vzájemného vztahu mezi pracovníkem a klientem a taktéž poukazuje na chyby, kterých se mohou pracovníci setkat při rozhovoru s klienty. Téma komunikace je nejprve popsáno z obecného hlediska a následně nastíněny podmínky a okolnosti komunikace mezi pracovníkem a klientem.

Hlavním poznatkem práce je skutečnost, že není možné nekomunikovat. V každém jednání vysíláme signály, které lidé v okolí přijímají a vyhodnocují. Je důležité, jaká slova používáme, jak neverbálně komunikujeme, jakým způsobem sedíme nebo stojíme, hovoříme, jakou používáme sílu hlasu a jaký máme tón v hlase. To vše má vliv na to, jak dané sdělení klient přijme.

Taktéž je důležité, jaké signály vysíláme. Toto platí v profesích, kdy se sociální pracovníci dostávají do každodenního styku s klienty, kdy je nutné, aby byli odborně vyškoleni v mezilidské komunikaci. Toto se však týká všech profesí, které jednájí s lidmi.

Profese sociálního pracovníka je velmi obtížná, je nutné, aby se orientoval v mnoha oblastech, díky nimž dokáže řešit problémy klientů. Jedná se zejména o znalosti psychologie, sociologie, zdravotědy, práva, antropologie apod. A však, i když má pracovník odborné znalosti, je velmi důležité, jaká je osobnost sociálního pracovníka a jaký přístup má ke své práci.

V dnešní době je řada klientů vystavena problémům a nesnázím, které nejsou schopni sami vyřešit. V mnoha případech jim postačí pouze rada či informace, která je nasměruje ke správnému řešení. V jiných případech je potřeba komplexnější řešení. Sociální pracovník by nikdy neměl zapomenout, že jedná vždy s konkrétním klientem, který je individuální a jedinečná a neopakovatelná bytost.

Taktéž je důležité, aby sociální pracovník nezapomínal na vlastní relaxaci a odpočinek, že má vlastní přátele, zájmy, rodinu a jaká jsou pravidla mentální hygieny, jelikož jeho práce je náročná a vyčerpávající.

Klient vždy jedná raději se sociálním pracovníkem, který je mu sympatický, při rozhovoru se cítí klidněji a lépe, a i pracovníkovi se lépe spolupracuje s klientem, který je uvolněný.

Sociální pracovníci v roli úředníka jsou klienty škatulkováni do byrokratického systému organizace a již od počátku mají většinou horší postavení a trvá, než si získají důvěru klienta. Měli by se tedy vyhnout kritice, záporným hodnocením klientovy situace a poukazováním na to, co se klientovi nepovedlo.

V takovém případě se spíše zaměřit na věty kladné, které poukazují nato, že se snaží svojí situaci řešit.

Ve své práci jsem se pokusila analyzovat možné obtíže, které mohou nastat v komunikaci mezi klientem a sociálním pracovníkem v pozici úředníka, včetně jejich příčin a způsobů, jak takovým obtížím předcházet. Sociální pracovník pracující na pozici úředníka je postaven před mnohá dilemata, která musí řešit a která nemusí odpovídat očekávání klienta. Nároky kladené na sociálního pracovníka se ze strany klienta stále zvyšují. Úkolem úředníka, v tomto případě sociálního pracovníka, není jen poskytování pomoci, ale i nabídnutí lidského porozumění a duševní podpory, která je pro klienta důležitá.

Zpracování práce bylo pro mě přínosem, a umožnilo mi to hlouběji se zamyslet nad prací sociálního pracovníka v roli úředníka - do jaké míry může pracovník nejen ovlivnit, ale i sám je ovlivněn skutečnostmi.

Při práci jsem si uvědomila, jaký důraz je kladen samotnými pracovníky na etickou stránku své práce, který není mnohdy tak velký, jak by si zasloužit a teoretické dodržování etického kodexu, které nevyřeší nedorozumění, které se mohou vyskytnout ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Taktéž si uvědomuji, že při práci na úřadech mohou vzniknout další dilemata, která jsou charakteristická pro určitou skupinu klientů, která je potřeba řešit hlouběji a podrobněji a věnovat jim více času.

Nelze opomenout ani hlubší využívání etického kodexu, který by měl být již součástí vzdělávání sociálních pracovníků. Myslím si, že získanými poznatky by se prohloubily u pracovníků jejich znalosti o oblastech, ve kterých se etická dilemata a etické problémy mohou objevit a zároveň by mohly nasměrovat na správnou cestu při řešení problémů.

Literatura

Literatura:

BAŠTECKÁ, Bohumila a Petr GOLDMANN. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-550-4.

BENDO VÁ, Petra. *Alternativní a augmentativní komunikace*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-508-0.

DAREK, R., MARTÍNKOVÁ, H. In VAŠŤATKOVÁ, J., HOFERKOVÁ, S. *Typologie klientů, Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. ISBN 978-80-244-1991-6.

DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Přeložil Milan BARTŮŠEK, přeložil Jiří REZEK. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-7169-988-8.

DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání : verbální a neverbální komunikace, efektivní naslouchání a vnímání, konverzace a vztahy, zvládání konfliktů, komunikace v malých skupinách, příprava a přednes veřejného projevu, informativní a přesvědčovací projev*. Přeložil Jiří REZEK. Praha: Grada, 2008. Expert. ISBN 978-80-247-2018-0.

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1995. Studijní texty [Sociologické nakladatelství]. ISBN 80-85850-10-9.

HODAŇOVÁ, J. a kol. *Poradenské techniky a aktivity při práci s uchazečem, metodická příručka pro poradce pro zprostředkování*. 1. vyd. Praha: MPSV, 2003. 48 s. ISBN 80-86552-65-9.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988. Členská knihovna.

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

ERNEKER, Jaroslav. *Základy komunikace*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2004. ISBN 80-86708-02-0.

- GOLDMANN, R. a kol. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. 3. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. 131 s. ISBN 80-244-1454-6.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-5488-2.
- MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0650-4
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.
- MUSIL, L. 2004 „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“/ Dilemata práce s klienty v Organizacích. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, ISBN 80-903070-1-9
- MUSIL, L. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. In Sociální práce, 2008b, roč. 8, č. 2,
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Typická dilemata a etika terénní sociální práce*. In Metodická příručka pro výkon
- NOVOSAD, L. 2004. *Základy teorie a metod sociální práce*, II. díl. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2004. ISBN 80-7083-890-6.
- NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce: Její vývoj a metodické postupy*. 1. Praha: Univerzita Karlova, Karolinum, 1992. ISBN 382-184-92.
- PICHAUD, Clément a Isabelle THAREAU. *Soužití se staršími lidmi: praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotnické pracovníky*. Přeložil Abigail KOZLÍKOVÁ. Praha: Portál, 1998. Sociální práce [Portál]. ISBN 80-7178-184-3.
- ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1994. ISBN 80-85850-00-1.
- SCHLIPPE, Arist von a Jochen SCHWEITZER. *Systemická terapie a poradenství*. 1. české vyd. Brno: Cesta, 2001, 251 s. ISBN 80-7295-013-4.
- ŠRAJER, J. MUSIL, L. 2008, *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. 1. vyd. Brno: Albert. 152 s. ISBN 978-80-7326-145-0
- TOKÁROVÁ, Anna, Rastislav BEDNÁRIK a Tíbor HALEČKA. *Sociálna práca: kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. 4. vyd. Prešov: Filozofická fakulta Prešovskej univerzity, 2009. Acta Facultatis Philosophicae Universitatis Prešoviensis. ISBN 978-80-89295-16-6.

ÚLEHLA, Ivan, *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1999. Studijní texty [Sociologické nakladatelství, edice]. ISBN 80-85850-69-9.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 264 s. ISBN 80-7178-291-2

Internetové zdroje

ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY [online]. 19.5.2006 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://sspcr.xf.cz/code.html>

NAVRÁTIL,P. *Sociální práce jako sociální konstrukce* [online].[cit. 09.02.2018] Dostupné na [file:///C:/Users/Martina/Desktop/bakala%C5%99ka/862019eb0fed5c49a5c7c87613f5332a4e3da54c_243_037NAVRATIL%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Martina/Desktop/bakala%C5%99ka/862019eb0fed5c49a5c7c87613f5332a4e3da54c_243_037NAVRATIL%20(1).pdf)

Sociální revue: Sociální práce a společenské otázky [online]. V. Británie: ISSN 1801-6790, 2005 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/socialni-pracovnik-a-pracovnik-v-socialnich-sluzbach>

QUISOVÁ, M. *Sociální komunikace v pomáhajících profesích pro SPP* [online]. [cit. 5.2.2018] Dostupné na <[http://www.fvp.slu.cz/uppv/soubory/opory – pro – kombinovane – studium / Opory %20Socialni%20komunikace%20%20pomahajicich%20profesich%20pro %20SP%20komb.doc](http://www.fvp.slu.cz/uppv/soubory/opory-pro-kombinovane-studium/Opory%20Socialni%20komunikace%20%20pomahajicich%20profesich%20pro%20SP%20komb.doc)>

Zákon o sociálních službách [online]. ČR: parlament, 2006 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: Zákon č. 108/ 2006 Sb. O sociálních službách.

Příloha č. 1

Zákon o sociálních službách

*Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách ČÁST OSMÁ PŘEDPOKLADY PRO
VÝKON POVOLÁNÍ SOCIÁLNÍHO*

PRACOVNÍKA

HLAVA I

SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

§ 109 Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.

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

(2) Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a 3.

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

(4) Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

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

sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

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

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

d) u manželského a rodinného poradce vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.

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

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

HLAVA II DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

§ 111 (1) Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

(2) Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob (dále jen "vzdělávací zařízení").

(3) Formy dalšího vzdělávání jsou

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 akcích.

(4) Účast na dalším vzdělávání podle odstavce 3 se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu.

(5) Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání podle odstavce 3 je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo.

Příloha č. 2

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 společnostmi 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 zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

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

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 a 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. 2006.⁶⁷

⁶⁷ *ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY* [online]. Dostupné z: <http://sspcr.xf.cz/code.html>.