

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA
Ústav pedagogiky a sociálních studií

Diplomová práce

Bc. Monika Kašparová

Emoční inteligence jako předpoklad účinné komunikace
v sociální práci na vybraném pracovišti Úřadu práce
České republiky

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, pod odborným dohledem vedoucího práce. Veškerá literatura a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, jsou řádně ocitovány a uvedeny v seznamu použité literatury.

V Olomouci dne

Podpis

Poděkování

Děkuji PaedDr. Aleně Jůvové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce a rady, které mi při zpracovávání práce poskytovala. Také děkuji všem účastníkům výzkumu za ochotu podělit se o svůj názor.

Obsah

ÚVOD	6
1 Intelligence a emoční intelligence	8
1.1 Psychologie intelligence.....	8
1.1.1 Teorie intelligence.....	8
1.2 Emoce a emoční intelligence.....	12
1.2.1 Modely emoční intelligence	13
1.2.2 Charakteristika emočně inteligentního člověka	16
2 Komunikace	19
2.1 Správná komunikace	21
2.1.1 Aspekty účinné komunikace ovlivněné emoční inteligencí.....	22
2.2 Problémová komunikace.....	25
3 Sociální práce	28
3.1 Sociální pracovník.....	29
3.1.1 Kompetence sociálního pracovníka	30
3.2 Vztah s klientem v sociální práci	33
3.2.1 Kontrola a pomoc, moc a pomoc	34
4 Úřad práce České republiky	37
4.1 Dávky pro osoby se zdravotním postižením a příspěvek na péči	37
4.2 Sociální pracovník na Úřadu práce České republiky	40
5 Empirická část.....	43
5.1 Vymezení cíle práce a stanovení výzkumných otázek.....	43
5.2 Výzkumný vzorek	44
5.3 Výzkumná metoda	44
5.4 Interpretace rozhovorů	48
5.4.1 Rozhovory s klienty	48

5.4.2 Rozhovory se sociálními pracovníky	50
5.5 Axiální paradigma.....	53
5.6 Centrální kategorie a vztahová souvislost jednotlivých kategorií.....	61
5.7 Diskuse a závěr	63
ZÁVĚR	66
Seznam literatury	67
Seznam zkratek	71
Seznam tabulek a schémat	72
Seznam příloh.....	73
Anotace	

ÚVOD

Emoční inteligence, komunikace, sociální práce a pomáhající profese, sociální pracovník, Úřad práce České republiky. Co spojuje všechny výše uvedené pojmy? Úřad práce České republiky je instituce, pod kterou v roce 2012 přešla agenda některých nepojistných sociálních dávek. Instituce, která v současné době zajišťuje kromě jiného také agendu týkající se příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením. Instituce, která se setkává s neustálou kritikou, je promílána v médiích, trpí personální poddimenzovaností.

Na Úřadu práce České republiky pracují sociální pracovníci, kteří provádí sociální šetření, vedou správní řízení, probírají s klienty osobní záležitosti. Jedním ze základních nástrojů jejich práce je komunikace. A účinná komunikace je ovlivněna emoční inteligencí. Vztahem výše uvedeného se budeme zabývat v naší práci.

Název diplomové práce je Emoční inteligence jako předpoklad účinné komunikace v sociální práci na vybraném pracovišti Úřadu práce České republiky. Práce je rozdělena na část teoretickou a část empirickou. V teoretické části se budeme nejprve věnovat inteligenci a emoční inteligenci, pokusíme se oba pojmy vymezit a popsat vývoj teorií emoční inteligence. Budeme se zabývat komunikací, její správnou formou i problémovou komunikací. Definujeme sociální práci, budeme se věnovat osobě sociálního pracovníka, vztahu mezi klientem a pracovníkem a problematice moci a pomoci v sociální práci. V závěrečné kapitole teoretické části diplomové práce se budeme věnovat Úřadu práce České republiky, dávkám, které tato instituce zajišťuje, přesněji příspěvku na péči a dávkám pro osoby se zdravotním postižením a osobě sociálního pracovníka Úřadu práce České republiky, zajišťujícího tuto agendu.

Cílem diplomové práce je identifikovat potřeby klientů pobírajících příspěvek na péči vůči osobě sociálního pracovníka vybraného pracoviště Úřadu práce České republiky a zjistit, zda se jejich představy setkávají se způsobem práce sociálních pracovníků. Mimo jiné budeme zjišťovat, zda klienti pocítují k sociálním pracovníkům důvěru a zda je pro klienty komunikace se sociálními pracovníky v průběhu správního řízení srozumitelná.

V diplomové práci čerpáme z knih českých a zahraničních autorů, původních zahraničních článků, elektronických zdrojů a zákonů v právní úpravě platné od 1. 1. 2014.

1 Inteligence a emoční inteligence

Abychom se dostali až k vysvětlení pojmu emoční inteligence (dále také EI), pokusíme se v této kapitole nejprve definovat inteligenci rozumovou, měřenou prostřednictvím inteligenčního kvocientu IQ a emoce. Budeme se zabývat pojetím inteligence v psychologii, emocemi jako takovými, budeme charakterizovat emoční inteligenci, emočně inteligentního člověka a budeme se zabývat otázkou, zda je možné emoční inteligenci měřit.

1.1 Psychologie inteligence

Autory knih o psychologii osobnosti (Nakonečný 2009; Smékal 2002) je inteligence řazena mezi prvky struktury osobnosti. „(...) *pojem osobnost v psychologii vyjadřuje organizovaný, dynamický a interindividuálně odlišný celek psychofyzických dispozic, determinující průběh a projevy psychických procesů (reakcí)*“ (Nakonečný 2009, s. 23).

Strukturu osobnosti Nakonečný (tamtéž, s. 135) definuje jako vnitřní uspořádání osobnosti jedince, trvalejší stav a zároveň chování jedince jako uspořádaného celku.

Velký psychologický slovník (2010, s. 224) inteligenci definuje jako „(...) *schopnost chápat, zobecňovat, usuzovat, používat symboly, učit se ze zkušenosti, řešit problémy, hodnotit a orientovat se v nových situacích.*“

Smékal (2002, s. 302) inteligenci charakterizuje jako obecné nadání, mentální úroveň, celkovou rozumovou vyspělost, intelekt nebo chytrost. Inteligence je považována za jednu z hlavních podmínek efektivní adaptace jedince v náročných životních situacích. Je úzce spjata s dalšími prvky struktury osobnosti, jako jsou tvořivost nebo motivace, o kterých se zmíníme později.

1.1.1 Teorie inteligence

Teorie inteligence jsou v odborných publikacích rozděleny na teorie strukturální a systémové. Pokusíme se je nyní stručně definovat. Při výběru teorií jsme vycházeli ze Schulze a Robertse (2005).

Strukturální modely inteligence

Strukturální modely inteligence jsou úzce spjaty s faktorovou analýzou, kterou vyvinul a jako první na měření inteligence aplikoval Charles Spearman (Schulze a Roberts 2005, s. 27). Spearman vytvořil dvoufaktorovou teorii inteligence, která pracuje s pojmy G faktor a S faktor. G faktor je faktorem obecným, je vlastní všem osobám, ale u každého se objevuje v jiné míře. Tato míra vyjadřuje podle Spearmanovy teorie úroveň obecné, vrozené inteligence. S faktor je Smékalem (2002, s. 307) definován jako specifický faktor, který je omezený a souvisí se speciálním nadáním.

Podle Thurstona a jeho mnohafaktorové teorie je inteligence složena ne jen ze dvou, ale mnoha dalších složek, primárních mentálních schopností, které společně tvoří inteligenci. Mezi tyto primární mentální schopnosti patří chápání slov, slovní pohotovost, početní obratnost, prostorová představivost, paměť, induktivní usuzování, deduktivní usuzování, praktické usuzování a rychlost vnímání (Schulze a Roberts 2005, s. 28).

J. P. Guilford naopak tvrdil, že inteligence je složena ne jen z mnoha, ale hned ze 180 faktorů. Každý duševní úkon podle něj obsahuje tři aspekty – operace, produkty a obsahy. Strukturu intelektu symbolizuje jako krychli složenou ze 180 menších krychlí (šest druhů operací, šest typů produktů, pět typů obsahů). Guilfordův model zahrnoval ve struktuře inteligence i tvořivost a sociální inteligenci (Schulze a Roberts 2005, s. 28).

Poslední teorií, kterou zde zmíníme je teorie Gf-Gc. Tato teorie pracuje s rozdělením inteligence na inteligenci fluidní a krystalickou. Fluidní a krystalická inteligence neboli faktor Gf a Gc vznikla rozdělením Spearmanova G faktoru. Autorem tohoto rozdělení je Raymond B. Cattell . Jak uvádí Plháková (1999, s. 27), fluidní inteligence je obecnou schopností jedince chápat vztahy a usuzovat, je biologicky daná. Naproti tomu inteligenci krystalickou je možno ovlivňovat vzděláváním, je ovlivnitelná prostředím a učením, nárůstem zkušeností a vědomostí se zvyšuje.

Systémové teorie inteligence

Systémové teorie se od výše uvedených liší tím, že se při definování inteligence snaží zahrnout jak vnitřní, tak vnější svět jedince. Inteligenci tyto teorie vnímají jako složitý systém a do předmětu výzkumu inteligence zahrnují i takové koncepty, které modely strukturální za inteligenci nepovažují. O systémové teorie se proto mnohem častěji opírají výzkumy emoční inteligence (Schulze a Roberts 2005, s. 29).

První ze systémových teorií inteligence, kterou v naší práci zmíníme, je triarchická teorie R. Sternberga. Podle Sternberga je inteligence složena ze tří složek: inteligence komponentové, zkušenostní a kontextové (Smékal 2002, s. 317). Smékal (tamtéž) dále uvádí, že inteligence komponentová je inteligence, která je nejvíce prozkoumaná, měřitelná a je inteligencí, která podmiňuje školní úspěšnost. Zkušenostní inteligence je základem pro tvořivost a kontextová inteligence je definována jako inteligence, která přispívá k úspěšnosti člověka v běžném, každodenním životě.

Gardnerova teorie rozmanitých inteligencí

Na závěr se budeme věnovat Gardnerově teorii rozmanitých inteligencí. Gardner ve své knize Dimenze myšlení: Teorie rozmanitých inteligencí (1999) popsal několik různých typů inteligencí. Jedná se o inteligenci jazykovou, hudební, logicko-matematickou, prostorovou, tělesně-pohybovou inteligenci a personální formy inteligence.

Tyto inteligence vytvořil syntézou vědeckých důkazů o vývoji mozku, jeho poruchách a uspořádání, empirickým pozorováním a soulady mezi výsledky psychologických testů. Jak sám Gardner (1999, s. 18–19) uvádí, jeho teorie se setkala s četnou kritikou, zejména kvůli terminologii – používání slova inteligence tam, kde by bylo možné použít slova talent, pozitivním korelacím mezi jednotlivými testy schopností nebo kvůli tomu, že se Gardnerovy inteligence podobají seznamům, které již vytvořili vědci v oblastech stylů učení a dalších. Na čem tedy Gardnerova teorie stojí? „*Tvrdím, že lidé mají různé inteligence, protože na světě existují informace, jejichž obsah se liší – známe početní informace, prostorové informace, informace o jiných lidech*“ (Gardner, 1999, s. 19).

Blíže si popíšeme inteligenci, kterou Gardner označuje jako inteligenci personální.

Personální inteligenci je možné rozdělit na inteligenci obsahující vývoj vnitřních stránek osobního života člověka a inteligenci, která směřuje k druhým lidem, ven. Tyto inteligence nazývá Gardner intrapersonální a interpersonální. Intrapersonální inteligence se nemůže rozvíjet bez interpersonální a naopak, protože porozumění sobě samému je ovlivněno tím, jaké chování pozorujeme u druhých lidí. Stejně tak se dění a osoby kolem sebe učíme chápat tím, že si uvědomujeme to, co se děje uvnitř nás samých. Personální inteligence se od ostatních forem inteligence liší také tím, že patologický vývoj se na ní podepíše mnohem výrazněji, než v případě jiných inteligencí (Gardner 1999, s. 260–262).

Gardner klade na personální inteligenci velký důraz. Uvádí, že přestože má personální inteligence takový význam, většina vědců zabývajících se inteligencí na ni nebere ohledy. Přitom je to právě personální inteligence, která lidskému intelektu poskytuje mnohem širší hranice (tamtéž). Gardner také uvažuje nad tím, zda je možné postavit personální inteligence (intrapersonální a interpersonální) na stejnou úroveň jako inteligence ostatní: *„Možná by bylo rozumnější považovat toto poznání za vyšší a integrovanější formu inteligence, která je více závislá na kultuře a historických faktorech a představuje vývojově novou kategorii, řídící a ovlivňující inteligence nižšího řádu“* (Gardner 1999, s. 290).

Pokud si shrneme teorie inteligence popsané výše, můžeme si povšimnout jejich vývoje, kdy teorie zaměřené čistě na výkon a intelekt člověka byly pomalu nahrazovány teoriemi, které zahrnují i vnější svět jedince, jeho sociální kontakty a schopnost jednání s lidmi. Jak uvádí Goleman (1997, s. 42) a stejně tak Gardner (1999), právě tyto vlastnosti stojí velkou měrou za úspěšností člověka. Inteligence vyjádřena kvocientem IQ, kterou se rozumí logické a analytické myšlení, jazykové schopnosti a prostorová orientace, se na úspěšnosti jedince podílí podle Golemana jen dvaceti procenty.

1.2 Emoce a emoční inteligence

Podle sociobiologických výzkumů člověk nevědomky upřednostňuje city před rozumem (Golemann 1997, s. 16). V této kapitole budeme definovat emoce, emoční inteligenci a popíšeme, proč emoce hrají v našem životě tak důležitou roli.

Emoce jsou ve Velkém psychologickém slovníku (2010, s. 126) definovány jako pojem, který zastřešuje subjektivní zážitky libosti a nelibosti jedince, provázené fyziologickými změnami i motorickými projevy, jako jsou gestikulace, mimika, stavy menší nebo větší pohotovosti a zaměřenosti – láska, nenávisť, strach a jiné. Emoce je možné definovat také jako hodnotící, kladné nebo záporné reakce na podnět, je možné u nich sledovat jejich přibližování a vzdalování, čas trvání, intenzitu.

Goleman (1997, s. 273) pod pojmem emoce rozumí označení pocitů, myšlenek, psychické a fyzické stavy a pohnutky, které se vztahují k určitému jednání.

Rozlišujeme sedm základních emocí. Hněv, smutek, strach, potěšení, lásku, překvapení a zahanbení. Sedm základních emocí vytváří základ lidského citového života. Klíčovou osobností této problematiky je Paul Ekman z Kalifornské univerzity v San Francisku, který provedl výzkum pomocí předkládání fotografií zobrazujících různé emoce a zjistil, že sedm základních emocí rozlišují lidé po celém světě stejně, jsou schopni je identifikovat (Goleman 1997, s. 274). Jakmile si emoce uvědomíme, to znamená, že dorazí do vědomí, hovoříme o citech, pocitech (von Kanitz 2008, s. 19).

Při rozhodování v kritických situacích upřednostňujeme city před rozumem. Podle vědců je to proto, že emoce pomáhají jedinci zvládnout situace, které jsou pro něj příliš důležité na to, aby je řešil pouze pomocí rozumu. Emoce nás směřují k řešení situace, které se už někdy v minulosti v průběhu lidské existence osvědčilo (Goleman 1997, s. 16). Centrem emoční paměti je amygdala, orgán, který je centrem limbického systému mozku a nachází se nad mozkovým kmenem. Při pocitu ohrožení je amygdala schopna reagovat samostatně, dříve, než je podnět zpracován v šedé kůře mozkové „rozumově“ (Goleman 1997, s. 25–33).

Emoční inteligence

Emoční inteligence se podle von Kanitz (2008, s. 29) začala dostávat do širšího povědomí lidí v 90. letech, kdy autor David Goleman vydal knihu s názvem *Emoční inteligence: Proč může být emoční inteligence důležitější než IQ* a zpopularizoval tak výsledky výzkumů amerických psychologů, které se týkaly emocí. Goleman v této knize (1997, s. 42) definuje emoční inteligenci jako skupinu vlastností, kam patří: „(...) *schopnost dokázat sám sebe motivovat a nevzdávat se tváří v tvář obtížím a frustraci, schopnost ovládat svoje pohnutky a odložit uspokojení na pozdější dobu, schopnost ovládnout svoji náladu a zabránit úzkosti a nervozitě, schopnost ovlivňovat kvalitu svého myšlení, schopnost vcítit se do situace druhého člověka a ani v těžkých chvílích neztrácet naději.*“ Goleman dále uvádí, že z výsledků dosavadních studií, které v knize prezentuje, vyplývá, že emoční inteligence je v životě člověka několikanásobně významnější, než IQ. A že je možné si citové schopnosti osvojit a zdokonalovat je.

1.2.1 Modely emoční inteligence

Stejně jako inteligence obecná, měřená kvocientem IQ, i emoční inteligence má své modely. Jak uvádí Schulze a Roberts (2005, s. 55), mezi první autory, kteří formulovali hlavní složky emoční inteligence, patří Peter Salovey a John Mayer, významnou osobností v oblasti emoční inteligence je také Reuven Bar-On.

Původnímu modelu emoční inteligence Petera Saloveye a Johna Mayera, jejich přepracovanému modelu schopností emoční inteligence (modely schopností) a smíšenému modelu emoční inteligence vypracovanému Reuvenem Bar-Onem se budeme věnovat nyní.

Původní model emoční inteligence Petera Saloveye a Johna Mayera (EI90)

V roce 1990 vypracovali Salovey a Mayer první publikované pojetí emoční inteligence, označené jako model EI90 (Schulze a Roberts 2005, s. 55). Ve svém článku *Emotional Intelligence* (Mayer a Salovey 1990) definují emoční inteligenci jako „(...) *podmnožinu sociální inteligence, která zahrnuje schopnost*

*sledovat pocity a emoce své vlastní i druhých, rozlišovat mezi nimi a využívat tyto informace jako průvodce k myšlení a jednání*¹ (Mayer a Salovey 1990, s. 189).

Mayer a Salovey označují emoční inteligenci jako podmnožinu Gardnerovy Personální inteligence (tamtéž). Podle modelu EI90 zahrnuje emoční inteligence následující:

- posouzení a vyjadřování emocí u sebe samého (verbální a neverbální) i u druhých (vnímání neverbálních signálů, empatie),
- regulace a kontrola emocí u sebe samého i u druhých,
- využití emocí adaptabilním způsobem (flexibilní plánování, kreativní myšlení, motivace, přesměrování pozornosti). (Mayer a Salovey 1990, s. 190–191)

Tato teorie se tak jako i teorie obecné inteligence setkala s kritikou, autoři ale došli k závěru, že emoční inteligence by neměla být považována za pouhý souhrn vlastností a nadání osobnosti, ale za inteligenci, která může obohatit zpracování různých informací. Model EI90 je prvním výkladem, který vymezuje oblast emoční inteligence (Schulze a Roberts 2005, s. 55–57).

Přepřracovaný model schopností emoční inteligence (EI97)

V modelu EI90 vymezili Mayer a Salovey emoční inteligenci jako schopnosti, které zahrnuje. Toto vymezení se jim ale s postupem času začalo zdát nepřesné. Vypracovanou definici a konceptualizaci emoční inteligence proto přepracovali (Mayer a Salovey 1997, s. 10; Schulze a Roberts 2005, s. 58).

V přepracované verzi modelu emoční inteligence definují Mayer a Salovey emoční inteligenci následovně: *„Emoční inteligence zahrnuje schopnost přesně emoce vnímat, hodnotit a vyjadřovat; schopnost pochopit emoce a emocionální znalost; a schopnost regulovat emoce, tak aby byl podpořen emoční a intelektuální růst*² (Mayer a Salovey 1997, s. 10).

¹ Vlastní překlad autorky.

² Vlastní překlad autorky.

Emoční inteligence podle tohoto vymezení zahrnuje následující:

- záměrná regulace emocí, která podporuje emoční a intelektuální růst,
- porozumění a analýza emocí, zapojení emoční znalosti,
- emocionální nápomoc myšlení,
- percepce, vyjadřování a hodnocení emocí. (Mayer a Salovey 1997, s. 11)

Tato přepracovaná verze podle autorů splňuje kritéria, díky kterým může být emoční inteligence nazývána inteligencí. S autory Saloveyem a Mayerem je také spojen první a jediný výkonový test emoční inteligence (Schulze a Roberts 2005, s. 58–62).

Bar-Onův smíšený model emoční inteligence

Poslední model emoční inteligence, který v naší práci uvedeme, je smíšený model emoční inteligence Reuvena Bar-Ona. Smíšené modely nespojují emoční inteligenci výhradně s emocemi nebo s inteligencí, ale tvrdí, že emoční inteligence je označení pro skupiny různých osobnostních charakteristik, které předvídají úspěch v životě člověka (Schulze a Roberts 2005, s. 63).

Bar-On (2006, s. 14) uvádí, že pro pochopení jeho modelu emoční inteligence, je nejprve důležité pochopit Inventář (soupis) emočního kvocientu (the Emotional Quotient Inventory), označovaný EQ-i. EQ-i je měřítkem emočně a sociálně inteligentního chování. Obsahuje 133 položek, ve formě pěti bodových škál a krátkých otázek. Jeho vyplnění trvá 40 minut a je určen osobám starším 17 let (Bar-On 2006, s. 15).

Jak Bar-On uvádí (tamtéž), přísný vývoj Inventáře emočního kvocientu mu pomohl vytvořit silný model emoční inteligence. Vymezil pět oblastí osobnostních charakteristik, které podmiňují úspěch člověka nad rámec obecné inteligence označované jako IQ.

Tyto oblasti jsou:

- intrapersonální (sebeúcta, vědomí vlastních emocí, asertivita, sebeaktualizace),
- interpersonální (empatie, sociální odpovědnost, interpersonální vztahy),

- adaptabilita (řešení problémů, testování reality, flexibilita),
- zvládání stresu (tolerance vůči stresu, ovládání impulzů, ovládání vlastních emocí),
- obecná nálada (pocit spokojenosti s vlastním životem, štěstí, optimismus).
(Bar-On 2006, s. 23)

1.2.2 Charakteristika emočně inteligentního člověka

Goleman (2000, s. 36–37) hovoří o kvalitách emoční inteligence, které dělí na schopnosti vztahující se k vlastní osobě jedince a na kompetence v oblasti mezilidských vztahů. Tyto schopnosti jsou více či méně podobné oblastem uvedeným v charakteristikách jednotlivých modelů EI.

Schopnosti vztahující se k vlastní osobě zahrnují:

- sebeuvědomění,
- sebeovládání,
- motivaci k vyšším cílům,

mezi kompetence v oblasti mezilidských vztahů Goleman řadí:

- obratnost ve společenském styku,
- empatii.

Nyní jednotlivé kompetence uvedené Golemanem popíšeme.

Sebeuvědomění je podle Golemana (2000, s. 36) „*schopnost orientovat se ve vlastních duševních pochodech a stavech, jistota preferencí, znalost vlastních možností, schopnost využití intuice.*“ Sebeuvědomění zahrnuje emoční uvědomění, reálné sebehodnocení a sebedůvěru člověka, tedy mít cit pro vlastní emoce a schopnost objektivně zhodnotit jejich dopad, uvědomit si vlastní plusy a mínusy, znát své hranice, být si vědom vlastní ceny, svých možností a schopností.

Sebeovládání definuje Goleman jako schopnost zvládnout okamžité emoce a impulsy. Do sebeovládání řadí spolehlivost – schopnost dodržovat základní pravidla slušnosti, svědomitost, tedy schopnost nést zodpovědnost za

vlastní chování a pracovní výkon, přizpůsobivost – schopnost přizpůsobit se změnám a schopnost inovace, pod kterou rozumí schopnost dobře přijímat nové nápady, případně s nimi sám přicházet (tamtéž).

Motivace k vyšším cílům je Golemanem definována jako tendence, která přímo vede k vzestupu, nebo tento vzestup usnadňuje. Do oblasti motivace řadí Goleman ctížádostivost, loajalitu, iniciativu a optimismus, tedy snahu o zlepšení vlastní práce, ztotožnění se se skupinou, schopnost chytit se pohotově příležitosti a vytrvalost a ochotu překonávat překážky (tamtéž).

Obratnost ve společenském styku zahrnuje podle Golemana (2000, s. 37) flexibilitu a schopnost docílit žádoucí reakce ze strany ostatních, schopnost komunikace, ochotu ke změnám, schopnost zvládat konflikty, vytvářet vazby a schopnost spolupracovat.

Empatie neboli schopnost vcítit se, předpokládá podle Golemana (2000, s. 136) schopnost vnímat pocity druhých osob a orientovat se v nich. Schopnost empatie zahrnuje pochopení a schopnost stimulovat osobní růst ostatních.

Na závěr této podkapitoly se budeme zabývat otázkou, zda lze emoční inteligenci měřit. Jak uvádí von Kanitz (2008, s. 31), problematika měření emoční inteligence je velmi složitá zejména proto, že se snažíme měřit něco, co se odehrává uvnitř jedince. Jak jsme již uvedli, autoři modelů emoční inteligence se pokusili vyvinout nástroje jejího měření. Otázka měření emoční inteligence je ale stále víceméně neuchopitelná.

Jak uvádí Schulze a Roberts (2005, s. 54), emoční inteligence je pojem, který vyvolal zájem zejména díky knize Davida Golemana *Emoční inteligence: Proč může být emoční inteligence důležitější než IQ*, ze které v naší práci také vycházíme. Díky Golemanově knize vydané v roce 1995 se zvýšil zájem o emoční inteligenci nejen mezi laiky, ale také mezi vědeckými pracovníky.

Na základě informací uvedených v této kapitole se domníváme, že emoční inteligence je tím, co umožňuje člověku lépe chápat sám sebe, ostatní a vztahy,

které mezi lidmi vznikají. Ve druhé kapitole se budeme věnovat komunikaci a tomu, jak ji emoční inteligence může ovlivnit.

2 Komunikace

Jedním z nejznámějších výroků o komunikaci je výrok Paula Watzlawicka – nelze nekomunikovat; „*Věškeré chování je komunikací*“ (Watzlawick, Bavelas a Jackson 2011, s. 51).

Ve Velkém psychologickém slovníku (2010, s. 258) je komunikace definována jako sdělování, dorozumívání, které není specificky lidským jevem, ale je naopak vlastní všem živým tvorům, protože i u nich existuje potřeba přijímat a vysílat informace, ať už pomocí zvuků, mimiky, gest, barev nebo pachů.

Mikuláščík (2010, s. 20) definuje komunikaci jako přenos a výměnu informací slovy, písmem, činy, obrazem, přenos, který probíhá mezi lidmi a projevuje se nějakým účinkem.

Komunikace je tvořena komunikátorem – osobou, která vysílá sdělení, komunikantem – osobou, která přijímá sdělení a obsahem sdělení. Role komunikátora a komunikanta se střídají, komunikace je interpersonální sdělování (Nakonečný 1999, s. 158).

Friedemann Schulz von Thun přichází s komunikačním modelem, kdy rozlišuje mezi čtyřmi stránkami mezilidské komunikace. Jedná se o stránku věcnou, vztahovou, sebeprojektivní a výzvnou. Jedno sdělení může obsahovat všechny stránky a záleží na příjemci, na kterou ze stránek je momentálně více citlivý. Thun v tomto případě hovoří o čtyřech uších, totožných s výše uvedenými stránkami komunikace. Podle toho, které ze čtyř uší příjemce aktuálně využívá, které je u něj nejvíce vyvinuté, se může komunikace velmi měnit (von Thun 2005, s. 9).

Vybíral (2009, s. 31) uvádí pět funkcí komunikace. Vychází z předpokladu, že komunikace má většinou nějaký účel, smysl. Mezi funkce komunikace podle Vybírala patří funkce informovat, instruovat, přesvědčit, vyjednat a pobavit. Jednotlivé funkce se často prolínají.

Druhy komunikace

Jak uvádí Mikuláščík (2010, s. 31-35), existuje množství druhů komunikace. Můžeme rozlišovat například mezi komunikací záměrnou a nezáměrnou, afektivní a pozitivní, intrapersonální a interpersonální, jednosměrnou a dvousměrnou komunikací, rozlišujeme komunikaci činem nebo metakomunikací. My si v naší práci více přiblížíme dva nejznámější druhy komunikace, komunikaci verbální a neverbální. **Neverbální komunikace** je komunikace beze slov. Může být i doprovodem verbální, tedy slovní komunikace. Neverbální komunikace je neuvědomovaná (Vybíral 2009, s. 81, 88). Jak uvádí Hrubošová (2011, s. 11), neverbální komunikace je z větší části naučená. K tomuto učení dochází v rámci socializace jedince.

Neverbální komunikace zahrnuje:

- gesta,
- postoj těla,
- výraz tváře,
- pohled očí,
- zaujímání pozice v prostoru,
- tělesný kontakt,
- tón hlasu,
- oblečení a další aspekty vzhledu. (Vybíral 2009, s. 81)

Hrubošová (2011, s. 11) přidává mezi typy neverbální komunikace také naslouchání, o kterém se zmíníme v podkapitole 2.1 Správná komunikace.

Pouze neverbální komunikací je podle psychologických výzkumů možno jasně vyjádřit základní emoce, o kterých jsme se zmínili již na str. 10, tedy hněv, smutek, potěšení, lásku, překvapení a zahanbení (Vybíral 2009, s. 91).

Vybíral (tamtéž, s. 96–97) se také zabývá **emočně inteligentním neverbálním projevem**. Emočně inteligentní reagování definuje jako: „(...) reagování, které je přiměřené podnětu, adekvátní okolnostem, dává sice „průchod“ vnitřnímu, emocemi rozrušenému kontextu, ale zároveň bere ohled na kontext dané situace“ (Vybíral 2009, s. 96).

Toto jednání neobsahuje přehnané a bezohledné projevy negativních i pozitivních emocí, vydírající nebo zraňující jednání, okázalost nebo neovládnutí se (tamtéž, s. 97).

Verbální komunikaci definuje Nakonečný (1999, s. 163) jako specificky lidský způsob komunikace, který má prostřednictvím jazyka formu psané nebo mluvené řeči.

Verbální komunikace pracuje s pojmy denotát a konotát, kdy denotativní význam slova vyjadřuje je obsahový význam, konotativní pak význam emocionální, subjektivní, který se může člověk od člověka lišit (tamtéž).

V následující podkapitole se budeme věnovat charakteristice efektivní komunikace a tomu, jak může emoční inteligence ovlivnit úspěšnou komunikaci v sociální práci.

2.1 Správná komunikace

Existuje určitý předpoklad, jak by správná komunikace měla vypadat. Správnou komunikaci označuje Vybíral (2009, s. 226) také jako komunikaci zdravou, funkční a kvalitní. Mezi charakteristiky zdravé komunikace řadí Vybíral následující:

Bezprostřednost reakce – neodkládání odpovědí na delší dobu. Časté odkládání reakcí způsobuje nečitelnost člověka, může působit jako forma trestání nebo jako úniková tendence (Vybíral 2009, s. 227).

Kognitivní přizpůsobování – přizpůsobení se slovníku a mimoslovním projevům druhého člověka. Označováno také jako kooperace, stupeň ochoty člověka ke spolupráci, míra vstřícnosti. Kognitivní přizpůsobování se do určité míry děje automaticky, neuvědoměle. Kognitivní přizpůsobování neznamená nestálost názorů ani ovlivnitelnost (tamtéž).

Zájem o druhého je důležitým aspektem správné komunikace. Obsahuje pozorné naslouchání, trpělivost, přátelský pohled, přívětivý hlas, povzbuzení, sdílení s druhým (Vybíral 2009, s. 228). Sdílení s druhým můžeme považovat za určitý ekvivalent kognitivnímu přizpůsobování. Zájem o druhého je podle Vybírala důležité projevovat také očním kontaktem. Pokud zájem o druhého

vztáhneme na sociální práci, osobní život, není vhodné při komunikaci dělat další drobné činnosti, které mohou působit jako nezáměr.

Reciprocita neboli vzájemnost je základem pro zdravý rozhovor. Je důležité, aby oba komunikátoři měli stejnou možnost se k dané situaci vyjádřit (Vybíral 2009, s. 228).

Správně a taktně použitý **humor** může pomoci odlehčit atmosféru, ve správné míře pomáhá udržet pozornost (Vybíral 2009, s. 229).

Tříkrát ne: ve zdravé komunikaci je dobré nezahrnout příjemce velkým množstvím požadavků, které mohou vyvolat pocit, že na ně druhý nebude stačit, že je neovládne. Nadbytek požadavků také může vést k tomu, že na některý z nich ten druhý zapomene. Je také dobré vyvarovat se přílišné kritiky, která může vyvolávat obranné reakce. Třetím ne je vyjadřování zklamání. Bezprostředně vyjádřit zklamání je přirozené, neměli bychom ho ale zbytečně rozpitvát, připomínat, dramatizovat, zobecňovat (tamtéž).

Poslední dvě charakteristiky zdravé komunikace, které Vybíral uvádí, jsou **konzistence reakcí a uvolnění**.

2.1.1 Aspekty účinné komunikace ovlivněné emoční inteligencí

V úvodní kapitole naší práce jsme definovali emoční inteligenci a vymezili charakteristiku emočně inteligentního člověka. Nyní se budeme věnovat důležitým aspektům účinné komunikace, které emoční inteligence ovlivňuje, naslouchání, empatii, asertivitu a kreativitu.

Již několikrát jsme zmínili **naslouchání**. Křivohlavý (2010, s. 17) uvádí: „*Naslouchání druhému člověku je první a nejdůležitější fází osobního rozhovoru.*“ Křivohlavý důsledně rozlišuje mezi slyšením a nasloucháním. Pokud někdo naslouchá, věnuje druhému čas, pozornost, respekt a úctu, přátelství, důvěru, příležitost něco mu sdělit.

Křivohlavý (tamtéž, str. 29) rozlišuje mezi třemi druhy naslouchání. Naslouchání ušima – slyšením, očima – viděním a srdcem – milováním. Při naslouchání ušima je důležité si uvědomit, že každé slovo může mít pro toho kterého jedince jiný význam (viz denotativní/konotativní význam slova a komunikační model Friedmanna Schulze von Thuna). Tato skutečnost způsobuje, že existuje velká možnost nesprávného pochopení sdělení druhého. Jak

zjistit, jestli jsme porozuměli správně? Je důležité se zeptat, zda to, co slyším je opravdu to, co mi druhý chtěl sdělit.

Svou roli hraje při naslouchání také neverbální komunikace. Jako posluchač nejen že slyšíme, co nám kdo říká, ale také vnímáme další aspekty komunikace. Hlasitost jeho projevu, gesta, postavení těla, důraz na slova, rychlost řeči. Tento druh naslouchání definuje Křivohlavý (2010, s. 36) jako naslouchání očima. Kromě výše uvedeného jsme schopni vidět hovořícího mimiku, jsme schopni z tváře vyčíst jeho aktuální emocionální stav, a jak už jsme uvedli dříve, jsme schopni rozeznat základní emoce. Naslouchání srdcem je pak podle Křivohlavého (tamtéž, s. 39) schopnost dostat se pod povrch, do hloubky, být schopen vidět více, než je řečeno a než je viditelné na první pohled.

Aktivní naslouchání, tedy naslouchání, které obsahuje všechny výše uvedené typy, by mělo být složeno z reflexe – naslouchání partnerovi, zpracování a zpětné reflexe, empatie a rozhodnutí, spojené se snahou dovést toho, který hovoří k vlastnímu rozhodnutí (tamtéž, s. 68). Naslouchání v mnohem větším rozsahu, než je postačující pro naši práci, se věnuje Jaro Křivohlavý v publikaci *Povídej – naslouchám*, ze které jsme při zpracovávání tématu naslouchání vycházeli.

Empatii definuje Křivohlavý (2010, s. 76) jako „(...) vědomý příklon k druhému člověku a jeho citovému vztahu.“ Empatický vztah je podle Křivohlavého základem porozumění. Goleman (2000, s. 95) uvádí, že empatie pramení ze sebeuvědomění. Čím vnímavější jsme k emocím, které sami prožíváme, tím více jsme schopni rozeznat a chápat city ostatních. Goleman také uvádí, že abychom mohli být empatictí ke druhému, musíme být naladěni na hladinu klidu a vnímavosti. Jen tak, ne například v okamžiku rozčilení, jsme schopni zachytit citové projevy druhého (tamtéž, s. 102).

Podle Tolan (2006, s. 33) je empatii možné jednoduše vymežit jako jednoduché přeformulování slov druhého, abychom mu ukázali, že ho slyšíme a chápeme. Na úrovni nejvyšší se ale jedná o pronikání do vnitřního světa druhého, rozpoznání nevysloveného, pojmenování. Tolan (2006, s. 33) definuje empatii následovně: „*Vidí celý svět tak, jak ho vidí druhá osoba, a plně tento svět*

přijímá. “ Důležité je nejen vnímat, ale být také schopen reagovat, aby měl druhý možnost empatie využít (tamtéž).

Dalším aspektem účinné komunikace ovlivněným emoční inteligencí je **asertivita**. Capponi a Novák (1994, s. 11) definují asertivitu jako schopnost spontánní reakce, vyjádření svého postoje, schopnost dát najevo svá přání a požadavky, schopnost trvat na svém bez dotčení práv druhého. Asertivita je důležitým nástrojem, který nás brání před manipulací.

Podstatou asertivity je podle Vybírala (2009, s. 237) „(...) věcný a neústupný komunikační styl, ale také tzv. podpůrný vztah k partnerovi v komunikaci a vědomé vyhýbání se komunikačním „faulům“ – například uraženému odmlčení.“

Poslední schopností, kterou zde zmíníme a která je důležitá pro správnou komunikaci, je **kreativita**. Kreativitu můžeme vymezit jako schopnost přicházet s novým řešením, schopnost vytvářet nové vědomosti. Dacey a Lennon (2000, s. 87–102) popisují rysy kreativity, z nichž vybíráme následující:

- flexibilita,
- ochota riskovat,
- prodleva uspokojení,
- oproštění od stereotypu sexuální role,
- vytrvalost,
- odvaha,
- větší vnímavost k existenci problémů,
- větší sebeovládání,
- zodpovědnost za své chování,
- více nezávislí na mínění druhých,
- nebojácnost vůči vlastním emocím,
- optimistický postoj vůči složitým úkolům.

Výše uvedené aspekty komunikace jsou podle nás z velké míry ovlivněny emoční inteligencí jedince a patří mezi vlastnosti, kterými by zdravě komunikující jedinec měl disponovat.

K závěrečnému shrnutí si vypůjčíme seznam rysů zdravě komunikujícího jedince, které uvádí Vybíral (2009, s. 233).

Zdravě komunikující jedinec by podle Vybírala měl být:

- pozitivní, zdravě sebevědomý,
- s ohledem na situaci empatický, vstřícný, ale také neústupný a odměřený,
- nerivalizující,
- schopný dospět ke kompromisu a při ustoupení neobviňující,
- hodnotící až po vyslechnutí celistvé informace,
- otevřený změnám a různým názorům,
- neodbíhá od tématu, nemlží,
- schopen neutralizovat konflikty, napětí, nebo jich je naopak schopen tvořivě využít.

Konfliktním situacím a bariérám v komunikaci se budeme věnovat v následující podkapitole.

2.2 Problémová komunikace

V předchozí podkapitole jsme se věnovali tomu, jak by měla vypadat správná komunikace. V praxi se ale často setkáváme s různými komunikačními poruchami, bariérami a konflikty.

Poruchy v mezilidské komunikaci

Zdrojem poruch v mezilidské komunikaci je osobnostní vybavenost/ nevybavenost jedinců. Poruchy mohou být psychologického rázu, vyvolané okolnostmi (například stresovou situací) nebo způsobené vzájemným „nevykládkem“ spolu komunikujících. Vliv na mezilidskou komunikaci mají také skryté programy, kdy se komunikační záměr neshoduje s řečeným, nebo pomluvy (Plaňava 2005, s. 117–125).

Komunikační bariéry

Komunikační bariéry mohou být různého rázu. Mikuláščík (2010, s. 133–134) rozlišuje mezi bariérami interními a externími. Interní bariérou může být

rozdíl mezi účastníky komunikace, kdy komunikační partner s vyšší úrovní komunikace nerespektuje možnou nižší komunikační úroveň druhého. Problémem je také, pokud jeden z účastníků komunikace nepřipustí, že mluvenému, kvůli výrazům, které nezná, nerozumí. Další interní bariérou mohou být neúcta, povýšenectví, nesympatie nebo dokonce odpor ke komunikačnímu partnerovi, nesoustředěnost, stereotypizace, skákání do řeči, ale i fyzické nepohodlí, které snižuje soustředěnost a výkonnost v poslouchání.

Mezi externí bariéry zahrnuje Mikuláščík hluk, přítomnost třetí osoby, která může působit rušivě nebo prostředí, které může působit příliš oficiálně.

Konflikt

Křivohlavý (2002, s. 17) definuje konflikt jako „(...) *střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících či protichůdných snah, sil a tendencí*“. Jako synonyma ke slovu konflikt pak Křivohlavý uvádí slova neshoda, nesouhlas, nesoulad, spor, soutěžení, hádka, případně až rvačka nebo bitva.

Výrost a Slaměník (2008, s. 309) uvádí předpoklady, které jsou nebo mohou být potencionálními původci konfliktu. Mezi tyto předpoklady řadí:

- nekompatibilní charakteristiky komunikujících osobností, jiné zájmy, potřeby a hodnotové systémy,
- nejasná pravidla,
- soutěžení o omezené zdroje,
- časový tlak,
- nesplněná očekávání,
- potlačené a neřešené konflikty,
- dysfunkční komunikaci.

Jak je možné vzniklý konflikt řešit? Křivohlavý (2002, s. 25–26) při konfliktech odlišných představ doporučuje následující:

- ujasnit si s druhým situaci, uvědomit si, že představa druhého nemusí být totožná s naší. Je proto důležité zřetelně říci, jaká je má představa a ověřit si, zda mi druhý rozumí,

- zeptat se druhého, co myslí tím, co říká.

V souvislosti s řešením konfliktů se v posledních letech i v oblasti sociální práce, zejména při práci s rodinou rozvíjí mediace neboli alternativní řešení konfliktů. Autorkou věnující se tomuto tématu je například Lenka Holá.

V souvislosti s problémovou komunikací považujeme za vhodné zmínit i chyby sociální percepce, které by měl být sociální pracovník schopen odhalit a pracovat s nimi.

V předchozích kapitolách jsme se věnovali inteligenci, emoční inteligenci, charakteristikám emočně inteligentního člověka, komunikaci, správné i problémové komunikaci a tomu, jak emoční inteligence ovlivňuje aspekty účinné komunikace. Jak uvádí Úlehla (2005, s. 17), základní nástroj sociálního pracovníka je rozhovor. Schopnost tento nástroj použít závisí na tom, zda pracovník rozumí tomu, co se v rozhovoru odehrává. A v tom mu může napomoci emoční inteligence.

3 Sociální práce

V následující kapitole se budeme věnovat definici sociální práce, osobnosti sociálního pracovníka, jeho osobnostním charakteristikám, kompetenčnímu profilu a také vztahu s klientem v sociální práci.

Sociální práce je řazena mezi takzvané **pomáhající profese**. Podle Slovníku sociální práce (2008, s. 140) vznikly pomáhající profese ve spojitosti se stále více slábnoucí rolí rodiny a dalších tradičních soustav a systémů sociální podpory. Cílem pomáhajících profesí je poskytování této podpory institucionalizovanou formou, kdy centrem zájmu je klient, přijímaný jako osoba, celistvě, se všemi svými rolemi. Mezi pomáhající profese můžeme zařadit medicínu, pedagogiku, psychologii a v neposlední řadě také sociální práci (tamtéž).

Géringová (2011, s. 21) definuje termín pomáhající profese jako „(...) skupinu povolání, která jsou založena na profesní pomoci druhým lidem.“ Podle Géringové (tamtéž) mají tato povolání společné rysy, odlišující je od jiných povolání. Mezi tyto rysy patří například skutečnost, že je k jejich výkonu nutný vztah mezi pracovníkem a klientem a zapojení osobnosti pracovníka. Vztahu klienta a sociálního pracovníka se budeme více věnovat v podkapitole 3.2 Vztah s klientem v sociální práci. Nyní vymezíme pojem sociální práce.

Levická (2002, s. 48–49) chápe sociální práci jako odbornou disciplínu, která používá odborné metody práce, jako praktickou činnost, která je zaměřena na předcházení a úpravu problému jednotlivců, skupin, komunit a je uskutečňovaná prostřednictvím sociálních služeb.

Ve Slovníku sociální práce (2008, s. 200–201) je sociální práce definována jako společenskovední disciplína a zároveň oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, zmírňování, vysvětlování a řešení sociálních problémů.

Mezinárodní federací sociálních pracovníků (International federation of social workers, dále pouze IFSW) je navrhována přepracovaná Globální definice sociální práce. Navrhovaná definice zní: „*Sociální práce je praktická profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost, posílení a osvobození lidí. Pro sociální práci jsou zásadní principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektu*

*k rozmanitosti. Opírá se o teorie sociální práce, sociální a humanitní vědy, domorodé znalosti. Sociální práce podporuje, angažuje lidi, podporuje životní změnu a zvyšuje blahobyt*³ (Update on the Review of The Global Definition of Social Work, 2014).

Výše zmíněná definice bude předložena členům ISFW na Valné hromadě (General meeting), konané v Melbourne ve dnech 6. – 7. 7. 2014 (tamtéž).

3.1 Sociální pracovník

Klíčovým prvkem v oblasti sociální práce je sociální pracovník. Úlehla (2005, s. 24–25) uvádí: „*Sociální práce je to, co dělá sociální pracovník.*“ Sociálního pracovníka poté Úlehla definuje jako prostředníka mezi očekáváním společnosti a přáním klienta, jako odborníka, který pracuje s metodami přebíráním kontroly a nabízením pomoci.

V § 109 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, je sociální pracovník definován jako pracovník, který vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendu, řeší sociálně-právní problémy, poskytuje sociálně-právní poradenství. Dále sociální pracovník podle výše uvedeného zákona provádí depistáž, poskytuje krizovou pomoc, sociální rehabilitaci, sociální poradenství a také koordinuje poskytování sociálních služeb.

Jedním z hlavních a důležitých nástrojů, které pomáhající, v našem případě sociální pracovník ve své práci používá, je jeho osobnost. Míra zapojení osobnosti pracovníka pak může přinášet pocit naplnění, uspokojení z práce, na druhé straně ale také například syndrom vyhoření (Géringová 2011, s. 25).

Jaké vlastnosti by měl mít sociální pracovník? Podle Géringové (tamtéž, s. 36) se vlastnosti, které se při otázce „*Jak si představujete ideálního pracovníka pomáhající profese?*“, kterou jsme v jiné formulaci použili při dotazování respondentů v empirické části práce i my, stále opakují. Otázku Géringová pokládala studentům a účastníkům svých kurzů. Odpovědi byly následující: sociální pracovník by měl být vlídný, ochotný, vyrovnaný, empatický, klidný, měl by mít rád svou práci. Poslední místo zaujímají znalosti a vzdělání. Ve vzdělávání

³ Vlastní překlad autorky.

budoucích pomáhajících profesích, sociálních pracovníků, však vzdělávání, které by bylo zaměřené na rozvoj a budování osobnosti stále téměř chybí (tamtéž).

Kopřiva (1997, s. 16–17) rozlišuje mezi angažovaným a neangažovaným pracovníkem. Neangažovaný pracovník bere svou práci pouze jako souhrn povinností, nemá zájem o klienta, o jeho osobnost. Angažovaný pracovník je opakem předchozího. Tento typ pracovníka s sebou nese určitá rizika, odvíjející se od daných osobnostních vlastností.

3.1.1 Kompetence sociálního pracovníka

Zuzana Havrdová (1999) vymezuje následující kompetence v praxi sociální práce, názvy jsou ve větší míře převzaty doslovně.

1. Rozvíjet účinnou komunikaci:
 - přizpůsobit komunikaci věku, individualitě a podmínkám,
 - rozeznávat shodná a odlišná hlediska, hodnoty a cíle a respektovat je,
 - usnadňovat komunikaci mezi klienty, organizacemi a širším společenstvím,
 - motivovat k překonávání překážek v dosahování vlastních hodnot a cílů klientů.
2. Orientovat se a plánovat postup:
 - orientovat se v potřebách a možnostech klientů a jejich rodin ve vazbě na okolí,
 - orientovat se v legislativních, společenských a organizačních podmínkách a možnostech působících v dané situaci,
 - rozeznávat rizikové faktory a stanovit meze,
 - sbírat a zpracovávat informace z různých zdrojů,
 - zvažovat spolu s klienty a jejich okolím různé možnosti působení a změny,
 - vést přiměřenou dokumentaci,
 - pomáhat objasňovat cíle, zdroje a možné překážky a navrhnout možná řešení,
 - vést klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí,

- dohodnout plán a rozdělení úkolů k dosažení změny.
3. Podporovat a pomáhat k soběstačnosti:
- umět poskytnout emoční podporu,
 - umět objasnit lidem jejich práva a způsoby jejich uplatnění,
 - pomáhat lidem rozeznávat a vyjadřovat jejich přednosti, schopnosti a silné stránky,
 - pomáhat účasti klientů na rozhodování, přejímání odpovědnosti a uplatnění práv,
 - podporovat získání a rozšíření informací, dovedností a schopností, které posilují soběstačnost,
 - přímo vystupovat v zájmu klientů, obhajovat a vysvětlovat jejich oprávněné zájmy,
 - zvažovat právo lidí přebírat na sebe riziko poškození,
 - pomáhat lidem vyvíjet větší kontrolu nad chováním, které ohrožuje je nebo okolí,
 - chápat a respektovat odlišnosti menšin a přispívat k odstraňování diskriminace a útlaku.
4. Zasahovat a poskytovat služby:
- znát možnosti a metody poskytování služeb a intervence,
 - pravidelně hodnotit měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu spolu s klienty,
 - organizovat a koordinovat poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů,
 - vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí služby a adaptaci na ni,
 - aktivně čelit chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí,
 - pomáhat zvládat konflikt, napětí a stres uživatelům služeb a jejich okolí a zlepšovat jejich spolupráci,
 - připravit vhodné podmínky pro zdařilé odpoutání při ukončení služby.

5. Přispívat k práci organizace:

- rozumět struktuře organizace, jejím cílům, reflektovat pravidla a režim,
- jednat v souladu s právy klientů, pravidly organizace a etikou sociální práce,
- Účinně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými pracovníky
- podílet se na kritickém hodnocení organizace, přispívat ke zlepšení její kultury a přiměřenosti poskytovaných služeb potřebám a právům různých klientů,
- vytvářet podmínky pro získání zpětné vazby o chodu organizace a o vlastní práci od klientů a kolegů a navrhnout konstruktivní změny.

6. Odborně růst

- sledovat vývoj zákonodárství, doplňovat své znalosti a dovednosti,
- využívat kontaktů a výměny zkušeností na seminářích a vzdělávacích akcích,
- kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit,
- reflektovat osobní stresy, jejich příčiny, projevy, emočně se vyladřovat,
- identifikovat u sebe i u druhých předsudky a stereotypy, které negativně působí na práci s klienty a pomáhají je překonávat,
- sdílet s kolegy profesionální nejistoty, rozeznávat teoretické souvislosti včetně mnohostrannosti možných řešení a vyvažovat práva, potřeby a možnosti,
- rozeznávat, kdo a v jakém čase musí rozhodnout, identifikovat rizika spojená s alternativami a přijímat zodpovědnost za vlastní rozhodnutí,
- tvořivě využívat příležitosti k dosažení pozitivních změn a hledat nová řešení,
- vytvářet a udržovat pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky a dobrovolníky, respektovat jejich odlišné pohledy a pracovat s nimi.

Jsme si vědomi toho, že výčet kompetencí sociálního pracovníka je velmi obecný a obsahově vyčerpávající, podle našeho názoru ale dokonale vystihuje to, co by měl sociální pracovník, individuálně k cílové skupině, se kterou pracuje, zvládat, a proto považujeme za vhodné tento výčet v naší práci uvést. Uvědomujeme si také, že problematika osobnosti sociálního pracovníka může být mnohem širší, domníváme se ale, že pro potřeby naší práce je výše uvedené dostačující.

V následující podkapitole se budeme věnovat vztahu klienta a sociálního pracovníka, který je důležitým aspektem sociální práce.

3.2 Vztah s klientem v sociální práci

„Nemusíme pochybovat o tom, že vztah ke klientovi je v pomáhajících profesích podstatnou složkou povolání“ (Kopřiva 1997, s. 15).

Již několikrát jsme v naší práci zmínili vztah mezi klientem a pracovníkem. Sociální pracovník je v neustálém kontaktu s lidmi. Jaký je rozdíl mezi ním a například bankéřem (úředníkem, prodavačem...), který je v interakci s jinými lidmi také? Kopřiva na tuto otázku odpovídá: od bankéře není očekáván osobní vztah s klientem, očekává se od něj pouze slušnost. Klient, se kterým pracuje sociální pracovník, však často potřebuje mnohem víc. Potřebuje cítit spoluúčast, porozumění, ať už vyjádřenou slovy nebo prostřednictvím neverbální komunikace. Potřebuje k pracovníkovi cítit důvěru, cítit se bezpečně a přijímaný (Kopřiva 1997, s. 15).

Jednou ze základních činností sociálního pracovníka je sociální poradenství. I to podle Gabury a Pružinské (1995, s. 13) předpokládá vztah mezi klientem a pracovníkem. Doslovně uvádí následující: *„(...) poradenství je založeno na vztahu pomoci, přičemž poradce má snahu podpořit růst, rozvoj, zralost a lepší uplatnění klienta, aby se efektivněji orientoval ve světě a vyrovnával se životem“⁴ (Gabura a Pružinská 1995, s. 13).*

Významnou osobností zabývající se vztahem klienta a pracovníka (původně terapeuta) byl humanisticky zaměřený psycholog Carl Ransom Rogers.

⁴ Vlastní překlad autorky.

Jak uvádí Nykl (2012, s. 15), Rogers si uvědomil, jakou má vztah mezi klientem a pracovníkem, jeho akceptace, empatie, ryzost a kongruence sílu a vnesl tak do sociální práce radikální změnu.

Carl Ransom Rogers je zakladatelem přístupu zaměřeného na člověka, který definuje následovně: „*Na klienta zaměřený směr je stále se rozvíjející forma mezilidského vztahu, která podporuje růst a změnu. Je založen na následující základní hypotéze: Každý člověk má vlastní růstový potenciál, který může podpořit ve vztahu k jedné osobě (např. terapeutovi). Předpokladem je, že tato osoba zažívá a zároveň sděluje (klientovi) své vlastní reálné bytí, svoji vlastní emocionální náklonnost a nanejvýš citlivé, nehodnotící porozumění*“⁵ (Rogers 1977, s. 17).

Rogers pracoval také s bezpodmínečným přijetím. Bezpodmínečné přijetí je možné definovat následovně: „*Nepodmíněným pozitivním přijetím je myšlen postoj terapeuta ke klientovi bez jakýchkoliv hodnotících soudů a výhrad v plném rozsahu jeho bytí*“ (Hájek 2006, s. 68).

V pomáhající profesi je přijetí druhého bez emočních nároků důležité pro vytvoření atmosféry bezpečí a důvěry. Na otázku, do jaké míry je bezpodmínečné přijetí možné, si nyní netroufáme odpovědět. Hájek (tamtéž) dále uvádí, že bezpodmínečné přijetí roste s prohlubujícím se vztahem a je výrazně závislé na pracovníkově sebepoznání, uvědomění si vlastních pocitů a dovedností s nimi ve vztahu s klientem zacházet.

S bezpodmínečným přijetím můžeme spojit pojmy bezpečné prostředí a sociální konsensus. Vztah s klientem je podmíněn aspekty účinné komunikace.

3.2.1 Kontrola a pomoc, moc a pomoc

V souvislosti s angažovaným pracovníkem (viz str. 30) se Kopřiva zabývá problematikou kontroly a přílišného odevzdání se, až obětování se pracovníka. V každém společenství existuje kontrola, která je prostředkem pro udržení řádu. Řád slouží k tomu, aby společenství fungovalo a jeho členové byli v bezpečí. Kontrola a řád ale mohou být nastaveny tak, že jedince příliš omezují (Kopřiva 1997, s. 18). Podle Kopřivy (tamtéž) brání přílišná kontrola rozvoji klienta, i když ji pracovník používá v dobré víře. Kopřiva uvádí situace, ve kterých je možné

⁵ Vlastní překlad autorky.

k přílišné kontrole a direktivnosti sklouznout. Jedná se o situace, kdy je pracovník v časové tísní, tehdy se zdá být kontrola tím nejrychlejším řešením. Kontrola bývá podporována hierarchickým uspořádáním organizace, může být také spojena s osobnostními vlastnostmi pracovníka.

Podpora je účinnější tehdy, pokud chceme u klienta dosáhnout trvalé změny. Direktivní přístup je podle Kopřivy (1997, s. 45) vhodné využít v následujících situacích:

- akutní krize klienta,
- klient chce něco, co považuje za správné, ale vyžaduje potvrzení autority,
- klientova inteligence není dostatečná k tomu, aby byl direktivní přístup účinný.

Druhým způsobem ne příliš vhodné práce s klientem je obětování se pro klienta. Pracovník se v tomto případě chová tak, jako by klient byl závislý na jeho péči, nestará se sám o sebe, o svůj odpočinek, nadměrná péče o klienta ho může naplňovat, ale i vyčerpávat (Kopřiva, 1997, s. 19).

Tématem přebírání kontroly a nabízení pomoci se zabývá také Úlehla (2005). Podle něj vše, co sociální pracovník udělá, spadá do jedné nebo druhé oblasti. Kontrolu i pomoc označuje Úlehla za potřebné. Pomoc je podle Úlehly (tamtéž, s. 21) „(...) *dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl a klient zvolil.*“ V případě kontroly dělá pracovník první, rozhodující krok. Je tím, který se rozhodl, že druhý (klient) právě to dané potřebuje (tamtéž).

Institucionálně přidělená moc

Způsob a možnosti pomoci klientovi jsou výrazně ovlivněny mocenskou pozicí sociálního pracovníka. Rostoucí institucionálně přidělená moc vymezená zákonnými předpisy může zvětšovat klientův odstup a nedůvěru, čím větší je prostor pro rozhodování, tím složitější jsou pro sociálního pracovníka podmínky pro vytvoření důvěry. Projev moci může v klientovi vyvolat různé reakce. Klient může mít potřebu stáhnout se z kontaktu, zaujmout uctivě pasivní postoj, pociťovat zlost, křivdu, mohou se naučit loudit mezilidský kontakt nebo zkusit se sociálním pracovníkem manipulovat (Kopřiva 1997, s. 40–41).

Na základě výše uvedeného se může zdát, že je moc v sociální práci negativním jevem. Není tomu ale tak. Jak uvádí Kopřiva (tamtéž), moc je potřebná k tomu, aby se málo mocný klient stal mocnějším, za pomoci pomáhání.

V případě institucionálně přidělené moci doporučuje Kopřiva (1997, s. 42) pomáhajícím pracovníkům následující:

- oddělovat situaci pomáhání a výkonu pravomoci,
- pokud je to možné, zařídit, aby pracovník, který o klientovi dělá administrativní rozhodnutí, byla jiná osoba než pracovník, kterému se klient svěřuje a od kterého čeká podporu,
- podávat pro klienta nepříznivé rozhodnutí jako věc, která nesouvisí s osobním vztahem, ale jako pracovní úkol, který byl v rámci pracovníkových sil vyřešen nejlepším možným způsobem,
- nezlobit se na klienta tehdy, kdy se on zlobí na pracovníka, pochopit klientovu zlost a nevracet ji zpátky.

Jaká je tedy hranice kontroly a pomoci, moci a pomoci? Způsob práce sociálního pracovníka je velmi závislý na jeho osobnosti, zkušenostech, vzdělání a oblasti, ve které sociální práci vykonává. Podle našeho názoru by měla sociální práce vést k tomu, aby byl klient schopen zvládnout danou situaci vlastními silami, aby se naučil situaci řešit, naučil se spoléhat se na sebe. Jako dobrou cestu a ochranu před přílišnou kontrolou i nezdravou pomocí vidíme supervizi, která může pracovníkovi pomoci najít nová řešení, nadhled a novou energii pro další práci.

V této kapitole jsme se pokusili vymezit pojem sociální práce, osobnost sociálního pracovníka, popsali jsme kompetence, kterými by podle Zuzany Havrdové měl sociální pracovník disponovat. Věnovali jsme se také vztahu klienta a pracovníka, který je jedním ze základních prvků úspěšné práce s klientem. V následující kapitole se budeme zabývat institucí Úřadu práce České republiky, dávkami pro osoby se zdravotním postižením, příspěvkem na péči a v závěru kapitoly se budeme věnovat osobě sociálního pracovníka na Úřadu práce České republiky.

4 Úřad práce České republiky

Úřad práce České republiky (dále také Úřad práce ČR) byl zřízen 1. 4. 2011 jako organizační složka státu a správní úřad s celostátní působností. Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů vymezil 14 krajských poboček Úřadu práce ČR, pod která spadají kontaktní pracoviště, do té doby upravena v zákoně č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. Nadřízeným správním orgánem Úřadu práce ČR je Ministerstvo práce a sociálních věcí, které je zároveň orgánem odvolacím (Generální ředitelství Úřadu práce ČR, 2014).

Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, účinný od 1. 12. 2012 vymezuje v § 4, odstavci 1 oblasti, kterými se Úřad práce ČR ve své činnosti zabývá. Tyto oblasti jsou:

- zaměstnanost,
- státní sociální podpora,
- ochrana zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele,
- dávky pro osoby se zdravotním postižením,
- příspěvek na péči a inspekce poskytování sociálních služeb,
- pomoc v hmotné nouzi.

Vzhledem k výzkumnému vzorku využitému v empirické části naší práce se blíže budeme věnovat pouze dávkám pro osoby se zdravotním postižením a příspěvku na péči.

4.1 Dávky pro osoby se zdravotním postižením

a příspěvek na péči

Poskytování dávek pro osoby se zdravotním postižením je upraveno v zákoně č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů a vyhláškou č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením. Zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením vymezuje v § 2 okruh dávek, které jsou Úřadem práce ČR poskytovány.

Jedná se o:

- příspěvek na mobilitu,
- příspěvek na zvláštní pomůcku.

Do okruhu dávek pro osoby se zdravotním postižením spadá také průkaz osoby se zdravotním postižením, který je upraven v § 34–36 uvedeného zákona.

Zmíněné dávky si zde pouze přiblížíme, úplné informace o oprávněných osobách, nároku na výplatu a dalších podmínkách poskytování jsou upraveny ve výše zmíněných právních předpisech.

Příspěvek na mobilitu

Nárok na příspěvek na mobilitu má osoba, která je starší jednoho roku a zároveň je držitelem průkazu osoby se zdravotním postižením s označením ZTP nebo ZTP/P, přiznaném podle právních předpisů účinných od 1. 1. 2014.

Podmínkou pro poskytnutí tohoto příspěvku je opakovaná doprava žadatele a absence pobytových sociálních služeb (např. domovy pro seniory) nebo umístění ve zdravotnických zařízeních (nemocnice, léčebny). Žádost o příspěvek na mobilitu může podat oprávněná osoba nebo její zástupce (zákonný zástupce, soudem ustanovený opatrovník) na místně příslušné pobočce Úřadu práce ČR. Měsíční výše příspěvku činí 400 Kč (zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, § 6–7).

Příspěvek na zvláštní pomůcku

„Nárok na příspěvek na zvláštní pomůcku má osoba, která má těžkou vadu nosného nebo pohybového ústrojí nebo těžké sluchové postižení anebo těžké zrakové postižení charakteru dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu, a její zdravotní stav nevyklučuje přiznání tohoto příspěvku“ (zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, hlava II, § 9, odstavec 1).

Podle § 10, odstavce 3, 5 a 6, činí maximální výše příspěvku na zvláštní pomůcku 350 000 Kč, maximální výše příspěvku poskytovaného na pořízení schodišťové plošiny 400 000 Kč a maximální výše příspěvku poskytovaného na pořízení motorového vozidla 200 000 Kč. Maximální výše příspěvku

v předchozích 10 letech nesmí přesáhnout výši 800 000, případně 850 000, pokud byl poskytnut příspěvek na pořízení schodišťové plošiny.

Průkaz osoby se zdravotním postižením

Průkaz osoby se zdravotním postižením je po posouzení zdravotního stavu poskytován osobě starší 1 roku ve třech stupních, podle závažnosti postižení. Jedná se o průkaz TP, ZTP a ZTP/P (zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů § 34, odstavec 1–4).

Výše uvedené dávky a průkaz osoby se zdravotním postižením jsou s výjimkou příspěvku na zvláštní pomůcku, kde je možné a v některých případech žádoucí provést sociální šetření, poskytovány výlučně na základě posouzení zdravotního stavu žadatele příslušnou Lékařskou posudkovou službou. Nyní se budeme věnovat příspěvku na péči.

Příspěvek na péči

Stejně jako u dávek pro osoby se zdravotním postižením se pokusíme pouze přiblížit problematiku příspěvku na péči, úplné informace jsou uvedeny v příslušném právním předpisu.

Poskytování příspěvku na péči je upraveno v zákoně č. 108/2006 o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, části druhé, §7–31. Příspěvek na péči je zde definován jako příspěvek, který je poskytován osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby. Příspěvkem na péči se stát spolupodílí na tom, aby si zdravotně postižená osoba byla schopna zajistit sociální služby nebo jinou formu pomoci uvedenou v zákoně o sociálních službách.

Nárok na příspěvek na péči má osoba starší 1 roku, která splňuje podmínku dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu a potřebuje pomoc jiné osoby při zvládnání minimálně 3 základních životních potřeb. Pomoc může být poskytována osobou blízkou, asistentem sociální péče a dalšími subjekty, upravenými v právním předpisu (tamtéž, § 7, odstavec 2).

Příspěvek na péči je poskytován ve 4 stupních, podle závislosti oprávněné osoby na pomoci jiné fyzické osoby. Základní životní potřeby, které jsou v tomto

případě posuzovány, jsou uvedeny v § 9, odstavci 1 zákona č. 108/2006 o sociálních službách. Posuzované základní životní potřeby jsou:

- mobilita,
- orientace,
- komunikace,
- stravování,
- oblékání a obouvání,
- tělesná hygiena,
- výkon fyziologické potřeby,
- péče o zdraví,
- osobní aktivity,
- péče o domácnost.

Po podání žádosti na místně příslušné pracoviště Úřadu práce ČR je sociálním pracovníkem provedeno sociální šetření v místě bydliště žadatele. Následně je požádána Lékařská posudková služba Okresní správy sociálního zabezpečení o posouzení zdravotního stavu žadatele. Posudkový lékař si vyžádá zprávu o zdravotním stavu žadatele od jeho obvodního lékaře a na základě této zprávy a sociálního šetření vypracuje posudek o zdravotním stavu žadatele, na základě kterého poté příslušné Kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR rozhodne o nároku na příspěvek.

4.2 Sociální pracovník na Úřadu práce České republiky

V předchozích kapitolách jsme se pokusili definovat sociální práci, vymezit osobu sociálního pracovníka, věnovali jsme se Úřadu práce ČR a vybraným dávkám, které tento správní orgán zajišťuje a vyplácí. V závěrečné kapitole teoretické části práce se chceme zamyslet nad pozicí sociálního pracovníka zajišťujícího agendu příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením na Úřadu práce České republiky.

Sociální pracovník na Úřadu práce zajišťuje agendu příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením. Vede správní řízení a provádí sociální šetření. Pro účely sociálního šetření vydalo Ministerstvo práce

a sociálních věcí, odbor služeb a sociální práce interní Normativní instrukci č. 19/2013, která upravuje způsob a průběh sociálního šetření. Tato normativní instrukce charakterizuje sociálního pracovníka jako samostatného profesionála, vzdělaného v oboru, který se řídí etickým kodexem pro svou profesi. Sociální pracovník podle výše zmíněné instrukce:

- respektuje žadatele (přijímá ho takového, jaký je),
- k žadateli přistupuje individuálně (nezaujatě, trpělivě, s úctou),
- získává důvěru žadatele,
- seznamuje žadatele s jeho právy a povinnostmi,
- spolupracuje s rodinou a blízkými osobami (podporuje rodinné vztahy tak, aby žadatel mohl co nejdéle zůstat ve svém přirozeném prostředí),
- vždy zachovává mlčenlivost.

Při sociálním šetření pro účely příspěvku na péči popisuje sociální pracovník situaci žadatele v následujících oblastech: péče o vlastní osobu (zahrnuje popis chůze, schopnost obléknout a obout se, umýt se, připravit a sníst pokrm, péče o zevnějšek, dodržování léčebného režimu, používání kompenzačních pomůcek, schopnost dojít si na toaletu), výdělečnou činnost, případně školní povinnosti, rodinné vztahy (zda žadatel komunikuje s rodinou, udržuje kontakt s rodinou), sociální vztahový rámec mimo rodiny (kontakt s jinými osobami mimo rodinu, trávení volného času), schopnost péče o domácnost (manipulace se spotřebiči, nakládání s finančními prostředky, schopnost úklidu) a prostředí (jaký je příchod do domu/bytu, jaký je přístup do koupelny, na WC, zda je prostředí čisté, zda je v blízkosti zdravotnická péče, praktický lékař, vzdálenost do obchodu).

Sociální pracovník na Úřadu práce ČR je sociálním pracovníkem, kterému je přidělena institucionální moc. Zajišťuje správní řízení a provádí sociální šetření u stanovených dávek. Objevuje se zde přesně ta situace, kterou jsme popsali v části práce věnující se kontrole, moci a pomoci. Je možné, aby si sociální pracovník Úřadu práce ČR, který na základě pravomocí vydává správní rozhodnutí a je doslova zavalen agendou z důvodu personální poddimenzovanosti, vytvořil vztah s klientem, ve kterém se bude objevovat nejen kontrola a moc, ale

také pomoc? Podle našeho názoru to možné je. Podmínkou jsou podle nás osobnostní vlastnosti pracovníka, jeho schopnost empatie, naslouchání a účinné komunikace. V praktické části práce se pokusíme identifikovat potřeby klientů vůči sociálnímu pracovníkovi Úřadu práce České republiky a také nás bude zajímat, zda se představy klientů setkávají se způsobem práce sociálních pracovníků.

5 Empirická část

V teoretické části práce jsme se pokusili definovat inteligenci a emoční inteligenci, věnovali jsme se správné komunikaci, vymezili jsme pojem sociální práce, pokusili jsme se charakterizovat osobu sociálního pracovníka, dotkli jsme se problematiky kontroly a pomoci, moci a pomoci v sociální práci a věnovali jsme se osobě sociálního pracovníka na Úřadu práce České republiky.

V empirické části práce se budeme zabývat vzájemnými interakcemi sociálního pracovníka Úřadu práce ČR a jeho klienta.

5.1 Vymezení cíle práce a stanovení výzkumných otázek

Cílem empirické části diplomové práce je identifikovat potřeby klientů pobírajících příspěvek na péči vůči osobě sociálního pracovníka na vybraném pracovišti Úřadu práce České republiky a zjistit, zda se jejich potřeby setkávají se způsobem práce sociálních pracovníků.

Dále budeme používat pouze termín klient a sociální pracovník, rozuměno klient vybraného pracoviště Úřadu práce ČR a sociální pracovník vybraného pracoviště Úřadu práce ČR.

Stanovili jsme si čtyři výzkumné otázky:

1. Jak dlouho vybraní klienti pobírají příspěvek na péči a kolik s nimi za tuto dobu pracovalo sociálních pracovníků?
2. Mají klienti k sociálním pracovníkům důvěru?
3. Je pro klienty srozumitelné, jak s nimi sociální pracovník komunikuje?
4. Setkává se představa klientů se způsobem práce sociálních pracovníků?

Sestavili jsme soubor otázek, na základě kterých jsme realizovali rozhovory s klienty vybraného Úřadu práce ČR. Obdobné otázky jsme následně využili v rozhovorech s pracovníky.

5.2 Výzkumný vzorek

Cílovou skupinou výzkumu byli klienti pobírající příspěvek na péči, kteří podali návrh na změnu výše přiznaného příspěvku na péči, případně u nich končilo posouzení zdravotního stavu, na základě kterého byl příspěvek přiznán a bylo zapotřebí provést nové sociální šetření. Rozhovory byly realizovány také se sociálními pracovníky Úřadu práce ČR, zajišťujícími agendu příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením. Rozhovory probíhaly v domácnostech klientů a na pracovišti vybraného Kontaktního pracoviště. Výzkumu se zúčastnilo 7 klientů a 8 sociálních pracovníků, celkem tedy 15 respondentů.

Klienti i pracovníci byli seznámeni s účelem rozhovorů, byli seznámeni s tím, že data budou prezentována anonymně a poskytli ústní souhlas se zařazením dat do výzkumu. Z důvodu zachování anonymity pracovníků a klientů jsme se rozhodli neuvádět název kontaktního pracoviště, na kterém byl výzkum realizován. U přepisů rozhovorů, které jsou součástí Přílohy 1, jsou uvedeny anonymní informace o respondentech, u klientů zahrnující pohlaví, věk, zda byl rozhovor veden přímo s žadatelem o příspěvek nebo s pečující osobou, u sociálních pracovníků je to pohlaví, věk a délka výkonu povolání. Pokud se v doslovných transkripcích objevují jména, jsou to jména smyšlená.

5.3 Výzkumná metoda

Z důvodu malé skupiny respondentů, se kterou v diplomové práci pracujeme a vzhledem ke zkoumané problematice jsme zvolili kvalitativní výzkum, metodu rozhovoru. Chráska (2007, s. 32–33) uvádí charakteristiky kvalitativního zkoumání. Kvalitativně orientovaný výzkum vychází z fenomenologie, zkoumány jsou malé skupiny osob, jejich jedinečnost, význam. Cílem kvalitativního výzkumu je pochopení smyslu.

Hendl (2008, s. 47) považuje kvalitativní výzkum za pružný, protože výzkumník, který na začátku svého výzkumu vybírá téma a určuje výzkumné otázky, může tyto otázky v průběhu výzkumu na základě analýzy dat měnit.

Kvalitativní výzkum je v mnoha ohledech kritizován. Bývá mu vyčítáno, že výsledky jsou pouze subjektivní, je těžko opakovatelný, málo transparentní.

Na druhou stranu má kvalitativní výzkum svá pozitiva. S jeho pomocí je možné citlivě zohlednit kontext, je možné jít do hloubky problematiky, přínosem kvalitativního výzkumu je také možnost navrhnout teorii sledovaného jevu (Hendl 2008, s. 52–53). O to se v naší práci za pomoci zakotvené teorie pokusíme i my.

Zakotvená teorie

Podle Hendla (2008, s. 103) směřuje v případě zakotvené teorie výzkum k návrhu teorie, a to pomocí dat, které výzkumník získal.

Jak uvádí Strauss a Corbinová (1999, s. 14–15), zakotvená teorie je kvalitativní výzkumná metoda. Tato metoda používá systematický soubor postupů, aby bylo možné vytvořit odvozenou teorii o nějakém jevu. Výzkumník nezačíná teorii, kterou by ověřoval, ale zkoumanou oblastí.

Rozhovor

Jako metodu sběru dat jsme zvolili polostrukturovaný rozhovor, u kterého jsou otázky předem připraveny, ale jejich znění a pořadí je možné v průběhu rozhovoru měnit (viz také Hendl 2008, rozhovor s návodem). Při sestavování rozhovoru jsme vycházeli ze stanoveného cíle práce a inspirovali jsme se již vytvořenými otázkami dotazníku CAT – Communication Assessment Tool, který byl vyvinut ke zkoumání komunikačních dovedností zdravotnických pracovníků, kteří také spadají mezi pomáhající profese (Makoul, 2004).

Sestavili jsme otázky rozhovoru pro klienty Úřadu práce ČR a následně jsme se pokusili tyto otázky „překlopit“ do otázek pro rozhovor se sociálními pracovníky Úřadu práce ČR, abychom zjistili, zda se jejich způsob práce setkává s očekáváním klientů. Obě varianty rozhovorů uvádíme níže, doslovnou transkripci rozhovorů s klienty i sociálními pracovníky poté v Příloze 1. Otázky byly v průběhu rozhovorů přizpůsobovány respondentovi a aktuální situaci, rozhovory s pracovníky nejsou kvůli obsáhlosti v přílohách uvedeny všechny.

Soubor otázek pro klienty Úřadu práce ČR

Týkající se výzkumné otázky č. 1
Jak dlouho pobíráte příspěvek na péči?
Kolik sociálních pracovníků s Vámi za tu dobu pracovalo?(Při sociálním šetření i jednání na úřadě)
Týkající se výzkumné otázky č. 2
Co ve Vás změna sociálního pracovníka vyvolávala, jak jste se cítil (a)?
Cítíte při komunikaci se sociálním pracovníkem důvěru? Když Vás něco tíží, svěříte se?
Jaké vlastnosti by měl mít sociální pracovník, abyste k němu cítil (a) důvěru?
Máte pocit, že na Vás má sociální pracovník na úřadě i při návštěvě u Vás doma dostatek času?
Jaké vlastnosti by podle Vás měl mít sociální pracovník?
Týkající se výzkumné otázky č. 3
Je pro Vás srozumitelné vše, o čem sociální pracovník mluví? Pokud ne, je schopen Vám to vysvětlit?
Jaká by podle Vás měla být komunikace se sociálním pracovníkem Úřadu práce ČR?

Soubor otázek pro sociální pracovníky Úřadu práce ČR

Jak dlouho pracujete na Úřadě práce ČR jako sociální pracovník?
Kolik času věnujete klientovi při návštěvě v rodině?
Pokud přebíráte klienta od svého kolegy, připravujete se nějakým způsobem na návštěvu v rodině?
Jak poznáte aktuální emoční stav klienta? Pokud cítíte, že něco není v pořádku, snažíte pomoci najít řešení?
Myslíte, že jste schopen/schopna bezpodmínečného přijetí klienta?
Pokud je Vám klient nesympatický, jak se s tím při komunikaci vyrovnáte?
Snažíte se přizpůsobit styl mluvy klientovi? Pokud něčemu nerozumí, snažíte se mu to vysvětlit?
Jak reagujete, pokud je klient uzavřený, nechce komunikovat?

Tabulka 1 Soubor otázek pro rozhovory

Kódování

Získaná data jsme zpracovávali pomocí otevřeného, axiálního a selektivního kódování. Strauss a Corbinová (1999, s. 39) definují kódování následovně: „*kódování představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a opět složeny novými způsoby. Je to ústřední proces tvorby teorie z údajů.*“

Jak uvádí Hendl (2008, s. 247), **otevřené kódování** je prováděno při prvním průchodu nashromážděnými daty. Při otevřeném kódování jsou tématům v textu přiřazena označení, lze kódovat slovo od slova, odstavce i celé texty. Otevřeným kódováním jsou získávány kategorie, hledány jejich vlastnosti a dimenze.

Při **axiálním kódování** jsou pomocí axiálního paradigmatu údaje získané otevřeným kódováním novým způsobem spojovány, jsou hledány souvislosti. Axiální paradigma zahrnuje příčinné podmínky jevu, kontext, intervenující podmínky, strategie jednání a interakce a následky jevu (Strauss a Corbinová 1999, s. 70).

Příčinnými podmínkami jsou události vedoucí k výskytu nebo vzniku jevu, kontext představuje soubor vlastností jevu náležejících, jedná se o soubor podmínek, za kterých jsou uplatněny strategie jednání a interakce. Strategie jednání a interakce je možné označit také jako strategie, které jsou vyvinuty ke zvládnutí a ovládnutí jevu za předem daných podmínek. Intervenující podmínky zahrnují podmínky ovlivňující strategie jednání a interakce. Následek představuje následky nebo výsledky jednání a interakce (Strauss a Corbinová 1999, s. 70–75).

Selektivní kódování je Straussem a Corbinovou (tamtéž, s. 86) definováno jako proces, při kterém je stanovena centrální kategorie, u které jsou znovu systematicky hledány vztahy k již stanoveným kategoriím. Všechny druhy kódování se prolínají, nemusí být proto v následujícím textu striktně rozděleny.

5.4 Interpretace rozhovorů

Slova a věty použité z rozhovorů jsou uvedeny kurzívou a v uvozovkách, použita bylo doslovná transkripce.

5.4.1 Rozhovory s klienty

Klientem sociálního pracovníka Úřadu práce ČR vykonávajícího agendu dávek pro osoby se zdravotním postižením jsou zdravotně postižené osoby a v případě pobírání příspěvku na péči jejich pečující. Klient se do interakce se sociálním pracovníkem dostává buďto na Úřadě práce ČR – při podání žádosti, hlášení změny nebo zjišťování různých informací, nebo v přirozeném prostředí žadatele, kde je v případě příspěvku na péči a někdy také v případě příspěvku na zvláštní pomůcku prováděno sociální šetření. Jak jsme již uvedli výše, my jsme pracovali s respondenty pobírajícími příspěvek na péči.

Respondenti účastníci se výzkumu pobírají příspěvek na péči v rozmezí jednoho roku až sedmi let. Za tu dobu s nimi pracovali 2–3 sociální pracovníci Úřadu práce ČR (při sociálním šetření v místě bydliště klienta i na úřadě). Při změně sociálního pracovníka jsme byli překvapeni tím, že klienti nejsou touto změnou nijak vážně zaskočeni, změnu pracovníka berou jako „danost“, nutnost systému, sociálního pracovníka jako odborníka. Velkou roli hraje v tomto případě také dobrá zkušenost, kdy předchozí sociální pracovník byl „*slušný*“.

Z odpovědí na otázku, Co ve Vás **změna sociálního pracovníka** vyvolávala, jak jste se cítil (a)?, vybíráme pro ilustraci následující: „*Já s tím nemám žádnéj problém. Já si myslím, že kdo tuto funkci vykonává, tak to jsou lidi na svém místě. Já jsem se nikdy neseťkala s žádnou arogancí, já si nemůžu stěžovat.*“

Pouze jeden ze sedmi respondentů, pečující osoba, jehož syn pobíral příspěvek na péči 2 roky a pracovali s nimi za tuto dobu 3 pracovníci, byl jiného názoru: „*Cítil jsem se dost špatně, připadal jsem si jako žebrák a při tom si myslím, že sociální pracovnice by tyto požadavky měla řešit bez problémů a automaticky. Nezdálo se mi to, byla dost chladná. I tak je ale nejhorší, že na konci je posudkový doktor a ten to může smést ze stolu.*“

V odpovědích klientů se často objevovala bezmoc nad tím, že k nim sice v rámci řízení příspěvku na péči přijde domů sociální pracovník na sociální šetření, ale konečné rozhodnutí vydává posudkový lékař, který si klienta nepředvolá a rozhodne „od stolu“.

Jaká je **možnost vybudování důvěry** mezi sociálním pracovníkem a klientem Úřadu práce ČR? Otázka rozhovoru zněla: cítil (a) jste k sociální pracovníci důvěru, svěřil (a) byste se, pokud by Vás něco tížilo? „*Tak důvěra by měla být na místě, ale když někoho vidím jednou za celý život, tak to prostě hned nejde, mě teda ne.*“

„*Já myslím, že bych se svěřila. Stalo se mi, že jsem byla psychicky na dně a paní na úřadě mě vyslechla, i když nemusela, na chodbě stáli další čtyři lidi. A přitom byla mladá, ke třicítce, žádná třeba zkušená, jak bych řekla (...).*“

„*Pokud bych potřebovala, tak bych se určitě poradila nebo zeptala, protože sama tomu nerozumím a důvěru mám, v ten úřad.*“

V odpovědích bylo možné identifikovat kódy jako praxe, instituce, smíření se se situací, nejistota, očekávání, ochota nebo hledání pomoci.

Aby klient cítil k sociálnímu pracovníkovi důvěru, měl by sociální pracovník podle odpovědí klientů plnit následující: v případě těžce zdravotně postiženého klienta si všimnout i jeho, pokusit se komunikovat i s ním, ne pouze s pečující osobou, být slušný, projevit zájem, ochotu, vysvětlit, být hodný, příjemně naladěný, empatický, mít znalosti, pracovat s klientem dlouhodoběji, komunikativní. Podle klientů na ně sociální pracovníci mají dostatek času, v odpovědích se objevují kódy jako spěch, tlak, klientovo pochopení, odevzdání se – neovlivním to.

Významnou složkou vztahu klienta a sociálního pracovníka je **komunikace**. Komunikace klienta a sociálního pracovníka v rámci řízení příspěvku na péči je charakteristická tím, že se dotýká i velmi osobních a intimních oblastí života klienta, na druhé straně je součástí správního řízení, jehož průběhu klient nemusí rozumět. Klienti uvádí potřebu se doptat, nechat si vysvětlit, vlastní zájem si nastudovat informace předem, problematiku srozumitelnosti pro žadatele s mentálním i jiným postižením. Jak by podle klientů měla vypadat komunikace se sociálním pracovníkem?

„To je složité, měla by být založená na důvěře a hlavně porozumění a pomoci. Sociální pracovník by podle mě měl toho nemocného nebo jeho rodinu dobře znát, ale to je asi nemožné.“

Sociální pracovník by při komunikaci s klienty měl podle odpovědí získaných rozhovory projevovat ochotu, být slušný, pozdravit, jednat na rovinu, respektovat klienta, projevovat pochopení pro problémy v komunikaci způsobené postižením, odpovídat na otázky, vysvětlit, být lidský.

5.4.2 Rozhovory se sociálními pracovníky

Respondenti – sociální pracovníci, pracují jako sociální pracovníci v rozmezí pěti měsíců až sedmnácti let, jako sociální pracovníci Úřadu práce ČR nejdéle od roku 2012, z důvodu změn popsaných v kapitole věnující se Úřadu práce ČR.

Zajímalo nás, **kolik času věnuje sociální pracovník klientovi při návštěvě v rodině a zda se, pokud klienta přebírá od kolegy, na sociální šetření nějakým způsobem připravuje.** Sociální šetření v rodině klienta podle dat získaných rozhovory velmi individuální, odvíjející se od potřeby klienta vypovídat se, jeho zdravotního stavu, často se rozvine i do základního poradenství. Tyto kódy se objevoval téměř beze změny u všech respondentů – sociálních pracovníků.

Čas věnovaný klientovi při návštěvě v rodině se pohybuje v rozmezí třiceti minut až jedné hodiny, výjimečně i déle. *„No, když to vezmu v průměru, šetření probíhá tak 30 minut. Ale může to být různé, záleží na sdílnosti klienta a taky dost na jeho odpovědích. Často se stává, že klient odbíhá od tématu a nejde jen tak přerušit jeho vyprávění. Je třeba ho nechat říct to, co je pro něj důležité, aby se lépe získala jeho důvěra a chuť odpovídat na moje otázky (...).“*

Co se týká přípravy na sociální šetření, sociální pracovníci si zjišťují informace o klientech, které přebírají od svých kolegů minimálně ústní formou, zajímají se o typ postižení, čtou si dřívější sociální šetření. Pracovnice označují přípravu jako *„ne nijak speciální“*, pouze jedna z osmi respondentek uvedla, že se na sociální šetření v rodině klienta, kterého přebírá od své kolegyně, nepřipravuje žádným způsobem.

V teoretické části jsme se zabývali také vztahem klienta a pracovníka a bezpodmínečným přijetím, klienta. **Bezpodmínečné přijetí** klienta je bezesporu velmi náročné, pokud je vůbec opravdu možné. Není v naší kompetenci tuto problematiku posuzovat, zajímalo nás pouze, zda jsou sociální pracovníce podle svého názoru bezpodmínečného přijetí schopny. Vybíráme následující. „*Určitě se o to snažím, ale vím, že ne vždy se mi to daří. Ale jsem schopná rozeznat, kdy to nezvládám.*

„*Nejsem. Vždy se však snažím akceptovat klienta takového, jaký je. Sama občas cítím, že ne vždy se mi to podaří.*“

„*Nemyslím, že mám na to dostatečnou praxi a schopnosti.*“

Důležitou roli při komunikaci s klientem hraje jeho **aktuální emoční stav**. Ten je podle sociálních pracovníc možné rozpoznat pomocí neverbální komunikace, využití empatie, rozhovorem s pečující osobou. Sociální pracovníce s podle svých odpovědí snaží v případě potřeby pomoci klientovi najít řešení nevyhovující situace, zejména formou poradenství. Kód opakující se v odpovědích pracovníc je zde snaha pomoci najít řešení.

Dozvěděli jsme se, že sociální pracovníce podle svého názoru nejsou ve větší míře možné bezpodmínečného přijetí klienta. Jak se vyrovnávají s případnými **nesympatiemi** ke klientovi? „*Pokud je mi klient nepříjemný svým chováním, snažím se držet si neustálý odstup. Musím se soustředit na tón hlasu, který mám při komunikaci s takovým klientem. Někdy je to až o přemáhání z mé strany, abych hovor stále vedla v klidu a nenechala se unést vlastními emocemi (...).*“

„*Záleží jak je nesympatický. Může to být věčný stěžovatel, nebo člověk s arogantním vystupováním nebo člověk, který přišel už naštvaný a potřebuje si na někom vybit zlost. Snažím se mluvit klidně, srozumitelně a především rozhovor příliš nerozvádím a nereaguji na rádoby vtipné nebo jízlivé poznámky klienta. V případě, že je klient vulgární ho upozorním, že s ním já mluvím slušně a požádám ho o slušné chování, to ho může zklidnit, ale taky vyprovokovat, záleží na typu klienta (...).*“

Sociální pracovnice uvádí v případě nesympatického klienta shodně věcné vedení rozhovoru, udržení komunikace na společenské úrovni, slušnost, snaha o udržení emocí, snaha o akceptaci.

Poslední oblastí, které se budeme věnovat je **komunikace sociálního pracovníka a klienta**. Zajímalo nás, zda sociální pracovníci přizpůsobují styl mluvy klientovi a jak reagují, pokud je klient uzavřený a nechce komunikovat. Při rozhovoru s klientem se sociální pracovníci snaží používat neodborné výrazy, pokud zaznamenají, že klient tápe, informaci zopakovat. Pokud nejsou schopni styl mluvy přizpůsobit, napíší potřebné informace v bodech na papír. Důležitý je i v tomto případě individuální přístup ke klientovi.

„Určitě jinak podávám informace staříčké paní, která nemá zkušenosti s jednání na úřady a je z ní znát, že je velmi nesvá a nervózní. Jinak mluvím s dítětem, jinak se špatně slyším. Nebráním se vysvětlování klientovi, pokud něčemu nerozumí, je to důležitá součást mojí práce. No a pokud klient dobře porozumí, usnadní to pak i práci mě. Často opakuju stále stejné informace dokola, ale nedělá mi to problém (...).“

Při setkání s klientem, který je uzavřený, poukazují pracovníci na nárazovost vztahu, častou nemožnost navázat dlouhodobější vztah. Přesto se jako důležitý faktor v odpovědích objevuje budování důvěry a důvěra, snaha komunikaci rozvinout a zdůraznění důležitosti komunikace, zjednodušení komunikace a při sociálním šetření vedení rozhovoru například s pečující osobou.

5.5 Axiální paradigma

Na základě dat získaných v rámci rozhovorů interpretovaných výše jsme prostřednictvím otevřeného kódování vymezili následující kategorie.

Rozhovory s klienty:

1. čas věnovaný klientovi,
2. nový sociální pracovník,
3. důvěra,
4. komunikace se sociálním pracovníkem.

Rozhovory se sociálními pracovníky:

1. čas věnovaný klientovi,
2. práce s klientem,
3. komunikace s klientem.

Jednotlivé kategorie se pro nás staly zkoumanými jevy – fenomény. Již během prvotního průchodu daty vyvstávaly subkategorie a další vztahy mezi jednotlivými pojmy. Při znázornění spojení mezi kategoriemi budeme vycházet z modelu axiálního paradigmatu Strausse a Corbinové (1999, s. 72).

Paradigmatický model:

příčinné podmínky → jev → kontext → intervenující podmínky →
strategie jednání a interakce → následky.

AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ

Rozhovory s klienty, kategorie 1, ČAS VĚNOVANÝ KLIENTOVI

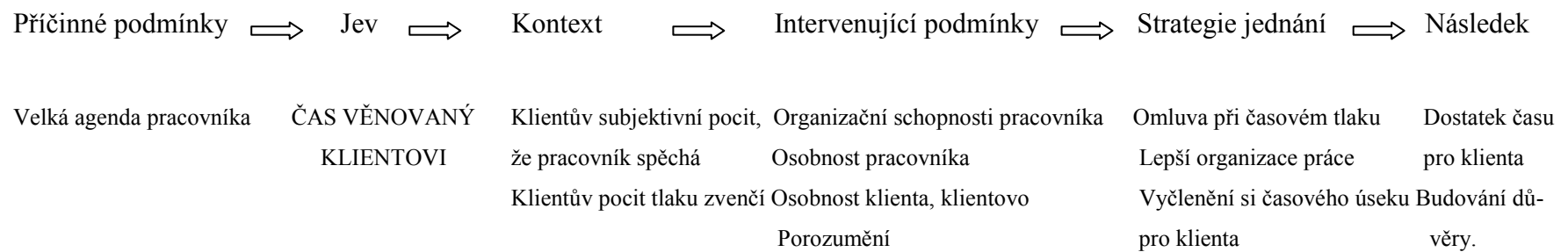


Schéma 1: axiální kódování, klient, kategorie 1

AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ

Rozhovory s klienty, kategorie 2, ZMĚNA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Příčinné podmínky \Rightarrow Jev \Rightarrow Kontext \Rightarrow Intervenující podmínky \Rightarrow Strategie jednání \Rightarrow Následek

Přerozdělení agendy	ZMĚNA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	Důvěra ve funkci	Předchozí dobrá/špatná zkušenost	Respekt ke klientovi	Zmírnění nepohody klienta při změně pracovníka
Přestěhování žadatele		Neměnnost a danost	Osobnost klienta, submisivita klienta	Budování důvěry	
Provedení sociálního šetření jiným pracovníkem		Smíření se se situací		Příprava	
		Zarputilost		Znalost případu	
		Instituce			

Schéma 2: axiální kódování, klient, kategorie 2

AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ

Rozhovory s klienty, kategorie 3, DŮVĚRA

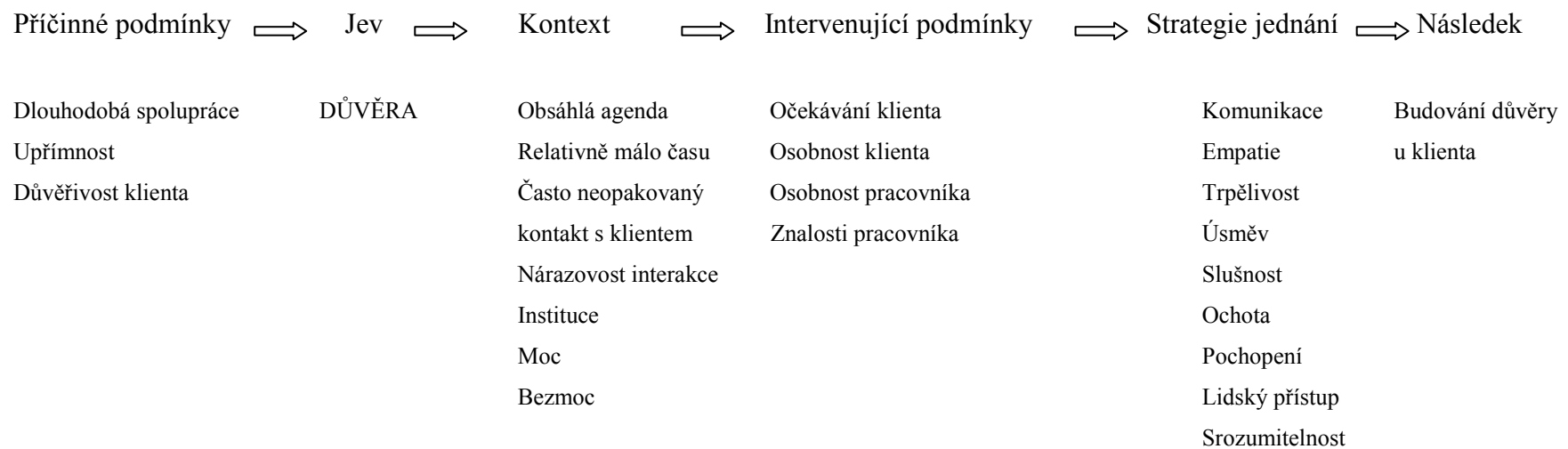


Schéma 3: axiální kódování, klient, kategorie 3

AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ

Rozhovory s klienty, kategorie 4, KOMUNIKACE

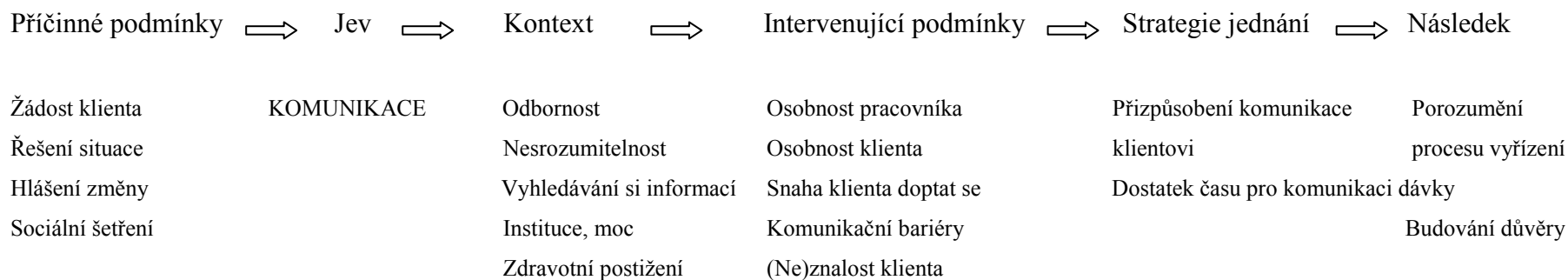


Schéma 4: axiální kódování, klient, kategorie 4

AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ

Rozhovory se sociálními pracovníky, kategorie 1, ČAS VĚNOVANÝ KLIENTOVI

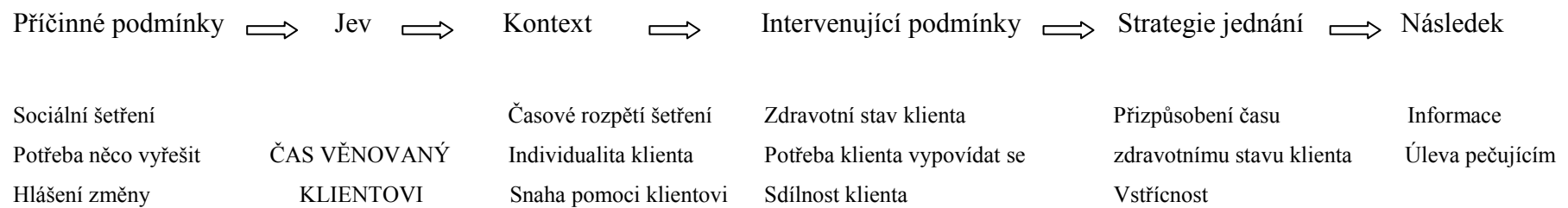


Schéma 5: axiální kódování, pracovník, kategorie 1

AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ

Rozhovory se sociálními pracovníky, kategorie 2, PRÁCE S KLIENTEM

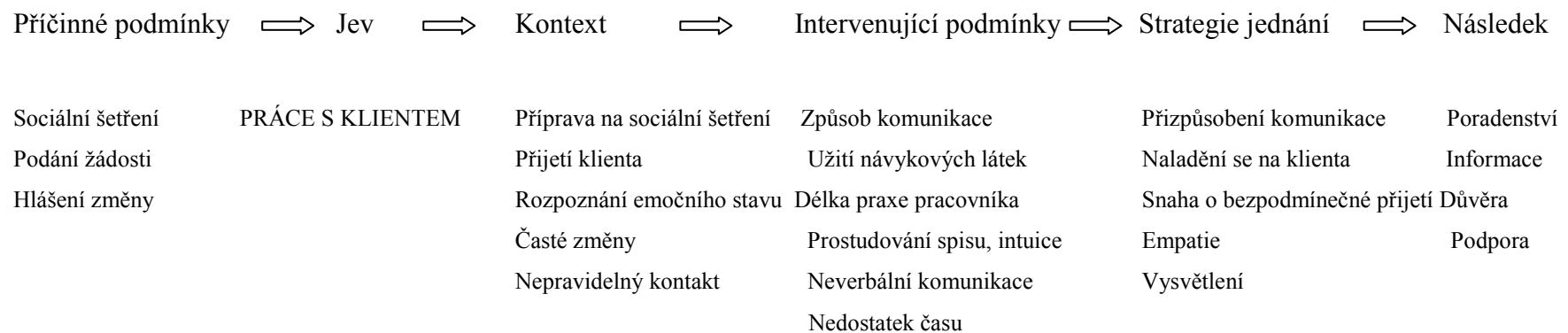


Schéma 6: axiální kódování, pracovník, kategorie 2

AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ

Rozhovory se sociálními pracovníky, kategorie 3, KOMUNIKACE S KLIENTEM

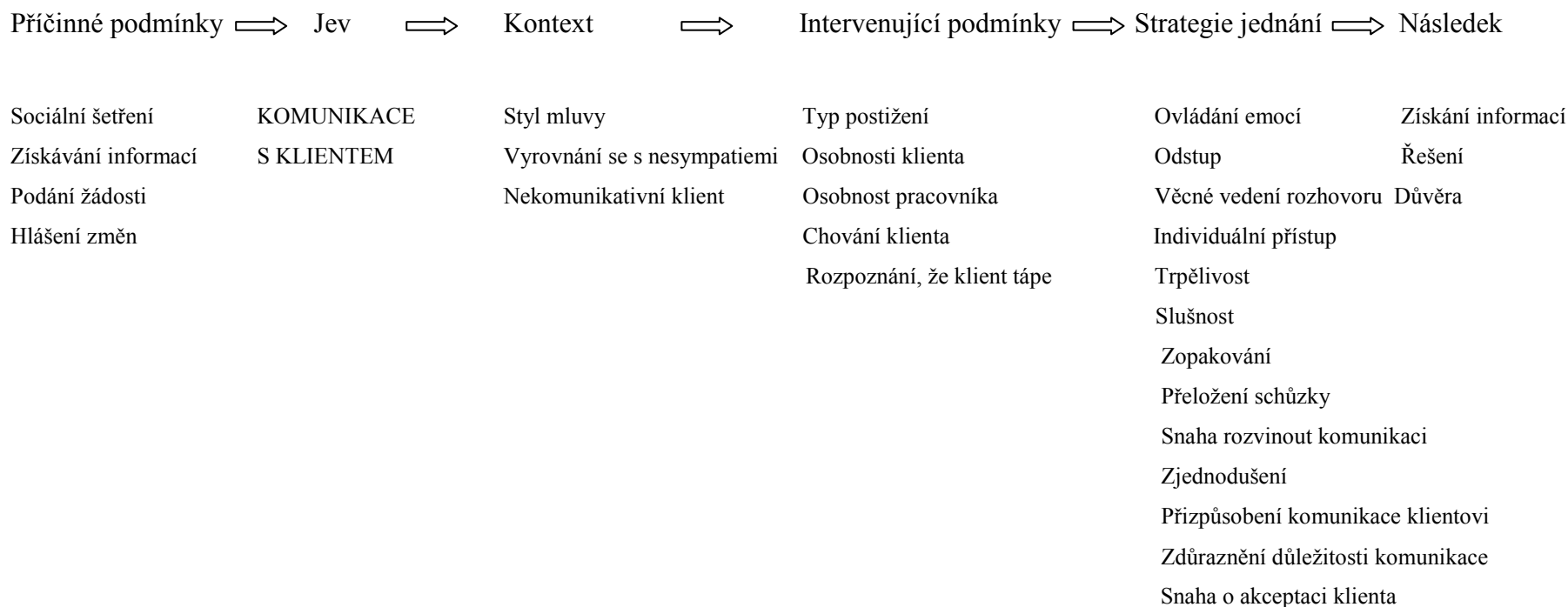


Schéma 7: axiální kódování, pracovník, kategorie 3

5.6 Centrální kategorie a vztahová souvislost jednotlivých kategorií

Cílem naší práce je identifikovat potřeby klientů pobírajících příspěvek na péči vůči osobě sociálního pracovníka na vybraném pracovišti Úřadu práce České republiky a zjistit, zda se tyto potřeby setkávají se způsobem práce sociálních pracovníků. Na základě axiálního kódování a axiálních paradigmat jsme stanovili dvě centrální kategorie. Centrální kategorie jsou POTŘEBA KLIENTA VŮČI OSOBĚ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA a ZPŮSOB PRÁCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA S KLIENTEM.

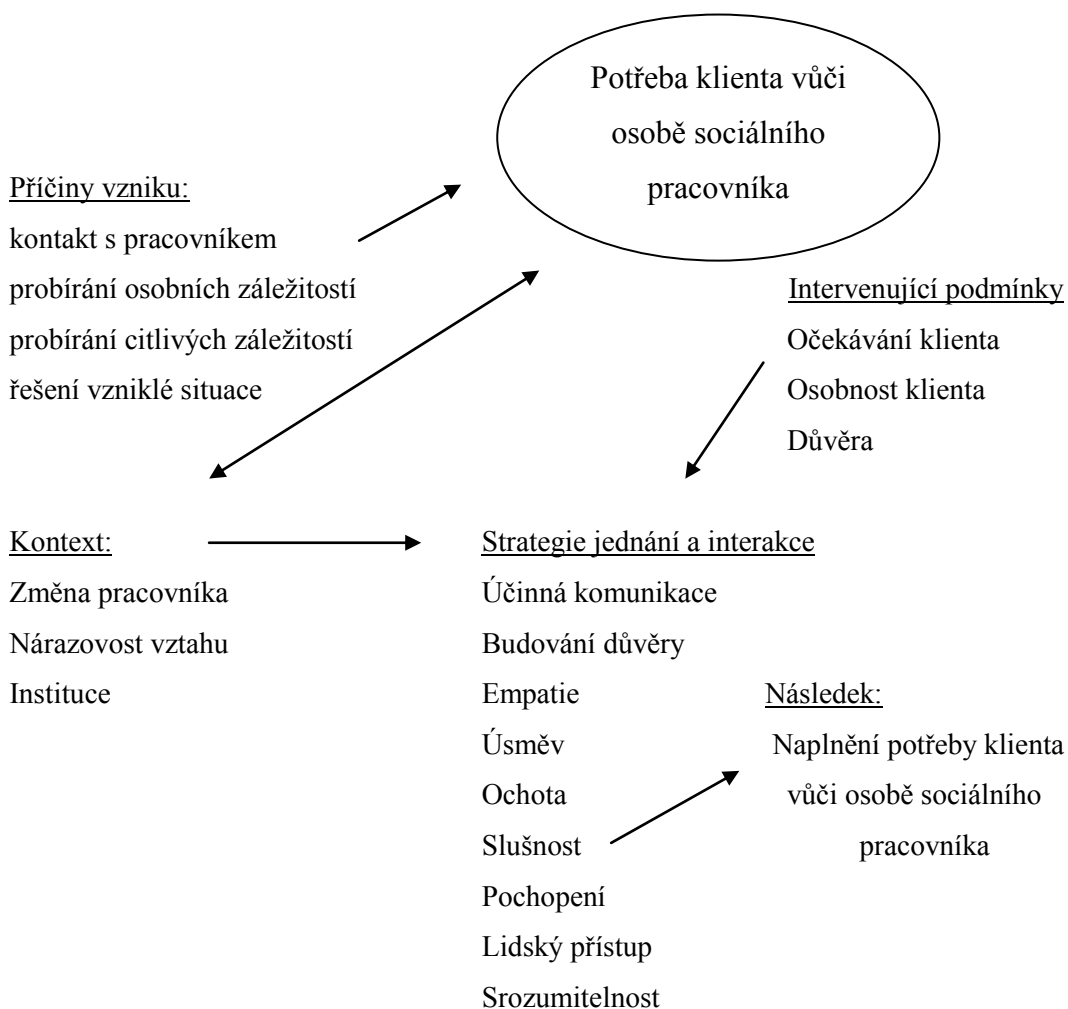


Schéma 8: centrální kategorie klient

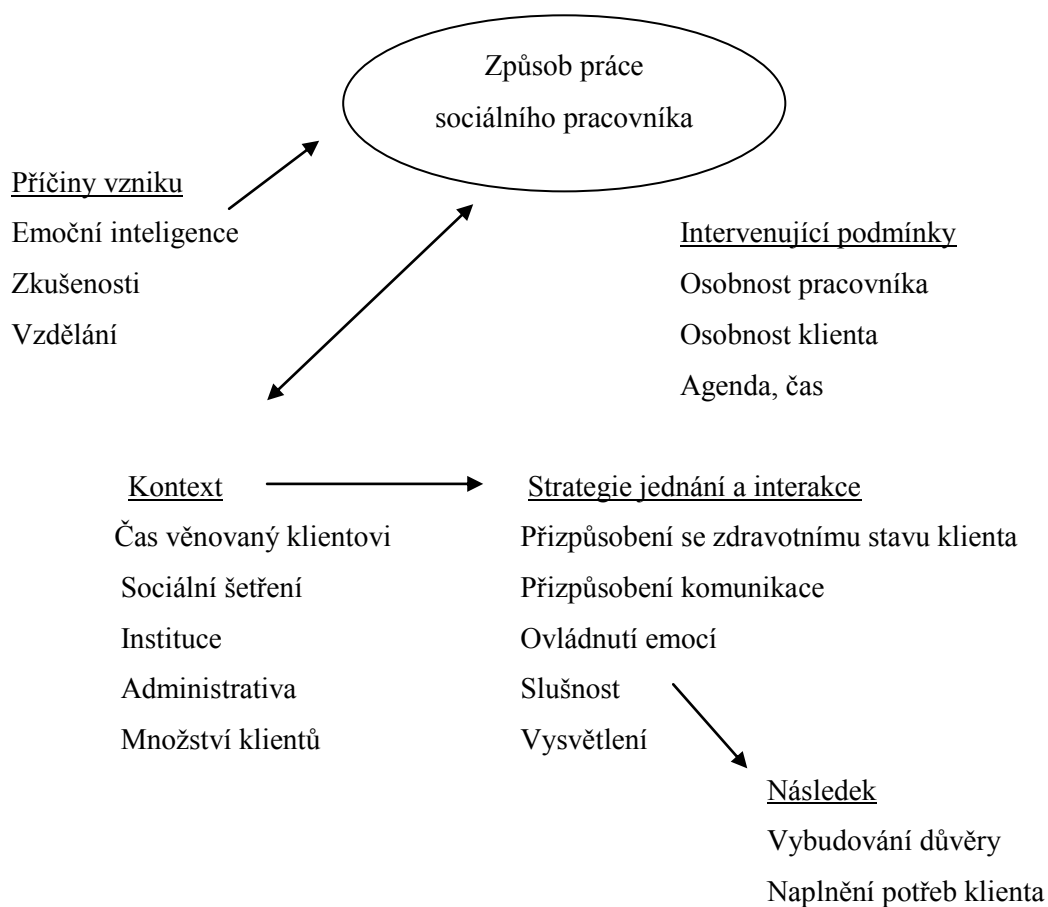


Schéma 9: centrální kategorie pracovníků

Nyní srovnáme informace získané rozhovory s respondenty.

POTŘEBY KLIENTA

- Přizpůsobení komunikace
- Slušnost
- Ochota
- Lidský přístup
- Jednání na rovinu
- Pochopení
- Vysvětlení

ZPŮSOB PRÁCE PRACOVNÍKA

- Snaha o přizpůsobení komunikace
- Snaha o přijetí klienta
- Příprava
- Rozpoznání aktuálního emočního stavu klienta
- Poradenství
- Empatie
- Vysvětlení

5.7 Diskuse a závěr

Výzkum diplomové práce byl zaměřen na sociální pracovníky vybraného pracoviště Úřadu práce České republiky zajišťující agendu příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením a jejich klienty, osoby pobírající příspěvek na péči a jejich pečující. Klienty sociálního pracovníka Úřadu práce ČR jsou zejména osoby se zdravotním postižením. V rámci řízení o příspěvek na péči sociální pracovník provádí sociální šetření v místě bydliště žadatele, kde zjišťuje jeho schopnost samostatného života a schopnost péče o vlastní osobu. Při sociálním šetření jsou často řešeny rodinné vztahy, sociální pracovník se setkává se smutkem a lítostí klientů nad svým zdravotním stavem, zjišťuje možnosti osobní hygieny klienta i to, jak je schopen zvládnout své fyziologické potřeby, tedy vyměšování. Kontakt s klientem není pravidelný, přesto je jeho cílem získat osobní informace o člověku a snažit se to udělat tak, aby co nejméně utrpěla hodnota klienta. Specifikem kontaktu sociálního pracovníka s klientem na Úřadu práce ČR je také správní řízení, které je zapotřebí klientovi vysvětlit.

V návaznosti na výše uvedené bylo cílem práce identifikovat potřeby klientů pobírajících příspěvek na péči vůči osobě sociálního pracovníka vybraného pracoviště Úřadu práce České republiky a zjistit, zda se jejich potřeby potkávají se způsobem práce sociálních pracovníků.

Stanovili jsme si čtyři výzkumné otázky.

1. Jak dlouho vybraní klienti pobírají příspěvek na péči a kolik s nimi za tuto dobu pracovalo sociálních pracovníků?
2. Mají klienti k sociálním pracovníkům důvěru?
3. Je pro klienty srozumitelné, jak s nimi sociální pracovník komunikuje?
4. Setkává se představa klientů se způsobem práce sociálních pracovníků?

Na některé z výzkumných otázek jsme částečně odpověděli již v podkapitole 5.4 Interpretace rozhovorů. Klienti účastníci se výzkumu pobírají příspěvek na péči v rozmezí jednoho roku až sedmi let, šest ze sedmi respondentů v rozmezí jednoho roku až tří let. Za tuto dobu s respondenty pracovali 2–3

sociální pracovníci, myšleno návštěvami (sociálním šetřením) v rodině i kontaktem přímo na úřadě, například při podávání žádosti.

Druhá výzkumná otázka se týkala problematiky důvěry klienta k sociálnímu pracovníkovi Úřadu práce ČR. Z odpovědí respondentů vyplývá, že i přes často neopakovaný kontakt charakteristický dlouhými intervaly, pocítují k sociálním pracovníkům vybraného pracoviště Úřadu práce ČR důvěru. Tato důvěra je v odpovědích často definována slovy funkce a úřad, projevuje se zde institucionální vliv na klienta. V otázkách na důvěru se opakoval také kód bezmoci, spojený s konečným rozhodnutím o nároku na příspěvek na péči, které nemá sociální pracovník, ale posudkový lékař, který klienta – zdravotně postiženého osobně nevidí.

Třetí výzkumnou otázkou jsme se pokusili zjistit, zda je pro klienty sociálních pracovníků vybraného pracoviště Úřadu práce České republiky srozumitelné, jak s nimi pracovník komunikuje. Klienti v odpovědích uváděli, že pokud jim není něco srozumitelné, zeptají se a po vysvětlení porozumí. Důraz kladli klienti na přizpůsobení komunikace zdravotnímu postižení.

Poslední stanovená výzkumná otázka přímo souvisí s cílem naší práce. Setkává se představa klientů se způsobem práce sociálních pracovníků vybraného pracoviště Úřadu práce České republiky? Získaná data jsme se pokusili zpracovat pomocí otevřeného, axiálního a selektivního kódování. Díky těmto postupům jsme získali řadu kategorií, díky nimž jsme v závěru byli schopni posoudit, zda se představy klientů setkávají se způsobem práce sociálních pracovníků. Vraťme se nyní ale ještě k první části cíle: identifikovat potřeby klientů vůči osobě sociálního pracovníka. Během rozhovorů a jejich následným zpracováním vyvstaly následující potřeby klientů vůči osobě sociálního pracovníka: slušnost, ochota, pochopení a porozumění, přizpůsobení komunikace postižení žadatele, lidský přístup a jednání na rovinu.

Stejným zpracováním vyvstaly způsoby práce sociálních pracovníků: snaha o přizpůsobení komunikace, snaha o přijetí klienta, příprava, rozpoznání aktuálního emočního stavu klienta, poradenství, empatie, vysvětlení.

Jaký je tedy závěr našeho kvalitativního zkoumání? Potřeby klientů pobírajících příspěvek na péči na vybraném pracovišti Úřadu práce České republiky jsou potřeba srozumitelné komunikace, slušnost, ochota, pochopení a porozumění, lidský přístup a jednání na rovinu. Klienti vnímají kontakt se sociálním pracovníkem Úřadu práce jako danost, úřad vnímají jako instituci. Pociťují bezmoc nad posuzováním zdravotního stavu lékařskou posudkovou službou a očekávají od sociálního pracovníka jednání na rovinu. Sociální pracovníci vybraného pracoviště Úřadu práce České republiky se při kontaktu s klientem snaží o přizpůsobení komunikace, přijetí klienta takového jaký je, připravují se na setkání s ním, pracují s emočním stavem klienta, využívají empatie, vysvětlí, pokud klient něčemu nerozumí. Pokud se setkají s klientem, který je jim nějakým způsobem nesympatický, snaží se udržet profesionální hranici a ovládat své emoce. Podle našeho názoru se potřeby klientů a způsob práce na vybraném pracovišti Úřadu práce ČR setkávají.

Co se týká dalších výzkumů na obdobné téma, Géringová (2011), Havrdová (1999) i Kopřiva (1997) se zabývali osobností sociálního pracovníka, charakterizovali jeho náplň práce, zjišťovali představu o osobnosti pracovníka. Na prvních místech v odpovědích byly pojmy týkající se osobnostních vlastností, ne znalostí. To samé můžeme vidět v údajích získaných od respondentů účastnících se našeho výzkumu. Do budoucna by možná bylo vhodné při srovnávání potřeb klienta a způsobu práce sociálního pracovníka položit otázku na vlastnosti sociálního pracovníka i pracovníkům, ne jen klientům. V našem výzkumu jsme se již na tuto problematiku částečně zaměřili, když jsme se snažili o oboustrannou reflexi procesu komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem.

ZÁVĚR

Diplomová práce nese název Emoční inteligence jako předpoklad účinné komunikace na vybraném pracovišti Úřadu práce České republiky a je rozdělena na část teoretickou a část empirickou. V teoretické části jsme se věnovali inteligenci a emoční inteligenci, komunikaci a účinné komunikaci, sociální práci, charakterizovali jsme osobu sociálního pracovníka, věnovali jsme se Úřadu práce České republiky a sociálnímu pracovníkovi Úřadu práce České republiky.

Otázku sociální práce na úřadech práce vnímáme jako problematickou. Rozhodli jsme se proto v naší práci pokusit identifikovat potřeby klienta pobírajícího příspěvek na péči vůči osobě sociálního pracovníka úřadu práce České republiky, zjistit, jaká mají klienti očekávání a zda je sociální pracovníci s nimi pracující naplňují. Tento cíl se nám prostřednictvím rozhovorů realizovaných s klienty a pracovníky vybraného pracoviště Úřadu práce České republiky a jejich následnému zpracování podařilo naplnit.

Komunikace je základem práce s klientem, rozhovor je jednou ze základních metod sociální práce. A předpokladem účinné komunikace je emoční inteligence, podmiňující aspekty, které k účinné komunikaci vedou. Uvědomujeme si, že naše práce je pouze vzhledem do dané problematiky a bylo by možné ji dále rozšířit, například i o typologii klientů. Naším cílem však nebylo obsáhnout problematiku sociální práce na úřadech práce, pouze se pokusit identifikovat potřeby klientů vybrané agendy, v návaznosti na důležitost emoční inteligence pracovníků, jako předpokladu účinné komunikace v sociální práci.

Výsledky výzkumného šetření budou prezentovány pracovníkům vybraného pracoviště Úřadu práce České republiky, jako motivace k jejich další, podle našeho názoru a výsledků výzkumu, dobře odváděné práci.

Seznam literatury

- CAPPONI, Věra a Tomáš NOVÁK. *Asertivně do života*. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-082-1.
- DACEY, John, S. a Kathleen H. LENNON. *Kreativita*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2000. Psyché. ISBN 80-7169-903-9.
- GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Vydání první. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. Studijní texty, 9. svazek. ISBN 80-85850-10-9.
- GARDNER, Howard. *Dimenze myšlení: teorie rozmanitých inteligencí*. 1. vyd. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-279-3.
- GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Vydání 1. Praha: Triton, 2011. Psyché, svazek č. 69. ISBN 978-80-7387-394-3.
- GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Columbus, 1997. ISBN 80-85928-48-5.
- GOLEMAN, Daniel. *Práce s emoční inteligencí*. Praha: Columbus, 2000. ISBN 80-7249-017-6.
- HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-107-7.
- HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Třetí vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-262-0219-6.
- HRUBOŠOVÁ, Lucie. *Komunikace pro praxi*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. Günther, sv. č. 5. ISBN 978-80-244-3024-9.
- KANITZ, Anja, von. *Jak rozvíjet svou emoční inteligenci*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2582-6.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.

- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. Vyd. 2., přeprac., V Portálu 1. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-642-X.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej – naslouchám*. Vyd. 2. (přeprac.), V KNA 1. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2010. Malý duchovní život, sv. 113. ISBN 978-80-7195-405-7.
- LEVICKÁ, Jana. *Teoretické aspekty sociální práce*. Trnava: ProSocio, 2002. ISBN 80-89074-39-1.
- MAYER, John D. a Peter SALOVEY. What is emotional intelligence?. In SALOVEY, Peter a D. J. SLUYTER. *Emotional development and emotional intelligence: educational implications*. New York: Basic Books, 1997, s. 3-31. Dostupné z: http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI1997MSWhatIsEI.pdf
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. doplněné a přepracované vydání. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2339-6.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie* 1. vyd. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-200-0690-7.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Vydání druhé, rozšířené a přepracované. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1680-5.
- NYKL, Ladislav. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: Přístup zaměřený na člověka*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4055-3.
- PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy – dovednosti – poruchy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2005. Psyché. ISBN 80-247-0858-2.
- PLHÁKOVÁ, Alena. *Přístupy ke studiu inteligence*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 1999. ISBN 80-244-0020-0.
- ROGERS, Carl R. *Therapeut und klient: grundlagen der Gesprächspsychotherapie*. 30.–31. Tausend. Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag, 1995. Geist und Psyche, 42250. ISBN 3-596-42250-7.
- SCHULZ VON THUN, Friedmann. *Jak spolu komunikujeme?: překonávání nesnází při dorozumívání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. Psyché. ISBN 80-247-0832-9.

SCHULZE, Ralf a Richard D. ROBERTS (eds.). *Emoční inteligence: přehled základních přístupů a aplikací*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-229-4.

SMÉKAL, Vladimír. *Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadle vědomí a jednání*. 1. vydání. Brno: Barrister & Principal, 2002. Studium. ISBN 80-85947-80-3.

TOLAN, Janet. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-146-8.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vydání třetí. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2005. Studijní texty, 20. svazek. ISBN 80-86429-36-9.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.

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

WATZLAWICK, Paul, Janet Beavin BAVELAS a Don D. JACKSON. *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. 2., rev. vyd., 1. v Newton Books. Brno: Newton Books, 2011. Gaia, 5. ISBN 978-80-87325-00-1.

Články

BAR-ON, Reuven. *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*. *Psicothema*. [online]. [cit. 2014-03-07]. 2006, Vol. 18. supl., pp. 13-25. ISSN 0214-9915. Dostupné z: <http://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>

MAYER, John D. a Peter SALOVEY. *Emotional intelligence*. [online]. [cit. 2014-03-07]. Baywood Publishing Co., Inc. 1990 s. 185-211. Dostupné z: http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf

Elektronické zdroje

Důvod a založení povinného subjektu. GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ ÚŘADU PRÁCE ČR. *Portál ministerstva práce a sociálních věcí* [online]. 2014, 9.2.2014 [cit. 2014-03-18]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup/info>

MAKOUL, Gregory. *Communication Assesment Toll* [online]. © 2004, [cit. 2014-04-06]. Dostupné z:

[http://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CGUQFjAC&url=http%3A%2F%2Fmcgaw.northwestern.edu%2Fsystem%2Fresources%2FBAhbBlshOgZmSSImMjAxMy8wMS8wOS8xNF81OV8xM183MjRfQ0FUX1luZG9jBjoGRVQ%2FCAT-](http://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CGUQFjAC&url=http%3A%2F%2Fmcgaw.northwestern.edu%2Fsystem%2Fresources%2FBAhbBlshOgZmSSImMjAxMy8wMS8wOS8xNF81OV8xM183MjRfQ0FUX1luZG9jBjoGRVQ%2FCAT-R.doc&ei=AsJBU8kaxNCyBpOTgcAK&usg=AFQjCNF6_H8hZjpR_KETyhVo5JNkgsesIQ&sig2=MLyuNPxCelcGSgjrIsC0Uw&bvm=bv.64367178,d.Yms)

[R.doc&ei=AsJBU8kaxNCyBpOTgcAK&usg=AFQjCNF6_H8hZjpR_KETyhVo5JNkgsesIQ&sig2=MLyuNPxCelcGSgjrIsC0Uw&bvm=bv.64367178,d.Yms](http://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CGUQFjAC&url=http%3A%2F%2Fmcgaw.northwestern.edu%2Fsystem%2Fresources%2FBAhbBlshOgZmSSImMjAxMy8wMS8wOS8xNF81OV8xM183MjRfQ0FUX1luZG9jBjoGRVQ%2FCAT-R.doc&ei=AsJBU8kaxNCyBpOTgcAK&usg=AFQjCNF6_H8hZjpR_KETyhVo5JNkgsesIQ&sig2=MLyuNPxCelcGSgjrIsC0Uw&bvm=bv.64367178,d.Yms)

Update on the Review of The Global Definition of Social Work [online]. © 2014,

6. 2. 2014 [cit. 2014-03-23]. Dostupné z: <http://ifsw.org/news/update-on-the-review-of-the-global-definition-of-social-work/>

Právní předpisy

ČÁSLAVA, Pavel. ODBOR SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A SOCIÁLNÍ PRÁCE. *Normativní instrukce č. 19/2013*. Praha, 2013.

Česká republika. Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů*. 2006, 37/2006.

Dostupné z:

<http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=62334&fulltext=&nr=108~2F2006&part=&name=&rpp=100#local-content>

Česká republika. Zákon o úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů*. 2011, 29/2011. Dostupné z:

<http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=73965&fulltext=&nr=73~2F2011&part=&name=&rpp=100#local-content>

Česká republika. Zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů*. 2011, 115/2011. Dostupné z:

<http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=75290&fulltext=&nr=329~2F2011&part=&name=&rpp=100#local-content>

Seznam zkratk

ČR	Česká republika
IFSW	Mezinárodní organizace sociálních pracovníků

Seznam tabulek a schémat

Tabulka 1 Soubor otázek pro rozhovory	s. 46
Schéma 1: axiální kódování, klient, kategorie 1	s. 54
Schéma 2: axiální kódování, klient, kategorie 2	s. 55
Schéma 3: axiální kódování, klient, kategorie 3	s. 56
Schéma 4: axiální kódování, klient, kategorie 4	s. 57
Schéma 5: axiální kódování, pracovník, kategorie 1	s. 58
Schéma 6: axiální kódování, pracovník, kategorie 2	s. 59
Schéma 7: axiální kódování, pracovník, kategorie 3	s. 60
Schéma 8: centrální kategorie klient	s. 61
Schéma 9: centrální kategorie pracovník	s. 62

Seznam příloh

Příloha 1	Rozhovory s klienty
Příloha 2	Rozhovory se sociálními pracovníky
Příloha 3	Ukázka otevřeného kódování

PŘÍLOHA 1, ROZHOVORY S KLIENTY

ROZHOVOR 1, ROZHOVOR S PEČUJÍCÍ A ŽADATELEM O DÁVKU, ŽENA PEČUJÍCÍ, MUŽ ŽADATEL, 59 A 63 LET.

Jak dlouho pobíráte příspěvek na péči, kolik zhruba je to roků?

To teda nevím... On má první stupeň manžel, před tím byly dva tisíce, že jo? Ano, potom to od roku 2007 snížili na osm stovek. No tak on měl pak až těch osmset. Ale ne od začátku, my sme nežádali hned. Tak tři, čtyři roky to pobírá.

Kolik sociálních pracovníků s Vámi za tu dobu pracovalo?

Myslíte, kolik jich bylo doma za manželem? Ano. „Dva, dvě paní to byly.

Co to ve Vás vyvolává, když víte, že k Vám do rodiny má přijít znovu někdo nový. Vadí Vám to?

Ale já tak nějak, že bych s tím měla problém, že by mi to vadilo, ne, to ne.

Cítíte k pracovníkovi, se kterým komunikujete důvěru? Máte pocit, že kdyby se objevil nějaký problém, chtěla byste ho s ním řešit? Požádala byste o radu?

Tak viděla jste, že jo, to tak vyplyne kolikrát ze situace.

Máte pocit, že na Vás má sociální pracovník dost času? Myslím při návštěvě v rodině i když s ním jednáte na úřadě.

Ale jo, já jsem zatím spokojená, neměla sem nikdy pocit, že by to bylo jinak.

Je pro Vás srozumitelné, jak s Vámi sociální pracovník mluví? Například, když Vám vysvětluje správní řízení?

Jo, je, je. A když něco nevím, tak jsem se zeptala a vždycky mi řekli co jsem nevěděla.

Jaká by podle Vás měla být ideální komunikace se sociálním pracovníkem na úřadě práce?

Taková, jako že když se zeptám, tak mi odpoví, je lidský a zajímá se.

Jaké by podle Vás měl mít sociální pracovník vlastnosti?

Myslím, že by měl být ochotný všechno vysvětlit, hlavně teda ta komunikace a ochota, a jako lidský přístup.

ROZHOVOR 2: ROZHOVOR SE ŽADATELKOU, ŽENA, 70 LET.

Jak dlouho pobíráte příspěvek na péči?

Tak to vím přesně, je to asi tři roky co to беру.

Kolik sociálních pracovníků s Vámi za tu dobu pracovalo?

Byli to tři, tři paní, které vždycky přišly k nám dom.

Co ve Vás změna sociálního pracovníka vyvolávala? Jak jste se cítila?

No, tak já to беру tak, víte, že to k tomu patří. Asi bych byla ráda, kdyby k nám chodil když musí enom jeden člověk, ale jinak s tím nijak velký problém asi nemám, měla sem štěstí, že všeci co tu byli, byli vždycky slušní, vite.

Cítil jste k sociální pracovníci důvěru, svěřila byste se, kdyby Vás něco tížilo?

Tak to asi jo, já kdybych měla neco vyřešit, tak se zeptám, neměla sem zatím pocit, že bych tím nekoho otravovala, kdo u nás byl.

Jaké vlastnosti by měl mít sociální pracovník, aby jste k němu cítila tu důvěru, aby ji u Vás získal.

No, měl by být hodný. Slušný a usmívat se, aby nebyl zamračený a neodbýval mne.

Máte pocit, že na Vás má sociální pracovník dost času?

Ale jo, stalo se mi, že spěchali ještě kdesi jinde, ale to já chápu, že toho mají hodně zase.

Je pro vás srozumitelné, jak s Vámi sociální pracovník mluví?

Nerozumím všechnemu. Ale když se pak zeptám, tak mě pak vždycky odpověděli tak, že sem zhruba věděla, co to je a co bude.

Jak by podle Vás měla vypadat ta správná komunikace?

Tak měl by ten člověk mluvit tak, aby tomu rozuměl aji obyčejný člověk, ne takové ty odborné názvy. A měl by umět mluvit nahlas, abych mu rozuměla.

A jaký by podle Vás měl být sociální pracovník člověk?

Měl by být hlavně slušný. Slušný a hodný, měl by pochopit, že to nemáme lehké v životě. To si myslím.

ROZHOVOR 3: VEDENÝ S PEČUJÍCÍ, ŽADATELKA PO DMO, TĚŽCE KOMUNIKUJÍCÍ, 45 LET, PEČUJÍCÍ 68 LET.

Jak dlouho pobíráte příspěvek na péči?

No, to je dva roky.

Kolik sociálních pracovníků s Vámi za tu dobu pracovalo?(Ti, co byli u vás doma i ti, se kterými jste jednali na úřadě)

My sme požádali na tem sociálním a přišla paní, sepsala to, a potom oni si vyžádali posudek a potom přišlo vyjádření a rozhodnutí, že jí přiznávají těch osmset korun. Potom jsme jednali už jenom s váma, protože nám končila ta platnost toho posudku.

Co ve vás změna sociálního pracovníka vyvolávala, jak jste se cítil (a), když jste museli svoji situaci popisovat znova? (Jak to vnímáte, když k vám do rodiny přichází někdo jiný.

Ale, ta poslední paní byla ochotná, hodná a vy jste taky na nás hrozně příjemná, vysvětlíte mě všechno, nerozčílíte se. Nedělá mě to problém, nepoznala jsem nikoho, že by byli nezdvořilí, panovační, každý byl na nás opravdu hodný.

Cítíte při komunikaci se sociálním pracovníkem důvěru, když Vás něco tíží, svěříte se, požádáte o radu? (Vyvolává ve vás pracovník pocit důvěry? Že byste si řekla o radu, svěřila se, kdyby vás něco tížilo?

Pokud bych potřebovala, tak bych se určitě poradila nebo zeptala, protože sama tomu nerozumím, a důvěru mám, v ten úřad.

Jaké vlastnosti by sociální pracovník měl mít, abyste k němu cítili důvěru?

Měl by být hodný na nás, pochopit nás.

Cítíte, že na Vás má sociální pracovník na úřadě i při návštěvě v rodině dostatek času?

Ano, máte, já myslím, že jo.

Je pro Vás srozumitelné vše, o čem sociální pracovník mluví? Ohledně správní řádu. Pokud ne, vysvětlí Vám to?

No abych vám řekla pravdu, to co mě někdo nevysvětlí, tak prostě já to nevím. To co je napsané, to si přečtu a pochopím a co mě vy vysvětlíte, to pochopím. Ale celkem to chápu, jo.

Jaká by podle Vás měla být komunikace se sociálním pracovníkem úřadu práce?

Hm, hm, to je tak. Já mám důvěru v ty lidi. A myslím si, že co oni dělají, že je to pro nás a že je to tak dobře, i pro tu dceru. Měl by to ten pracovník řídit si myslím tu komunikaci.

Jaké vlastnosti by podle Vašeho názoru měl mít sociální pracovník?(jaké by měl mít vlastnosti ten člověk, co dělá sociálního pracovníka.

Měl by být hodnej, mít příjemné vystupování, s těma lidima, a pochopit je, když mají nějaké ty těžkosti s mluvením, třeba jak má dcera. Měli by být hodní na nás.

ROZHOVOR 4: ROZHOVOR S PEČUJÍCÍ OSOBOU, MUŽ. ŽADATEL MUŽ, STŘEDNĚ TĚŽKÁ MENTÁLNÍ RETARDACE, SLUCHOVÉ POSTIŽENÍ, 35 LET. PEČUJÍCÍ, 59 LET.

Jak dlouho pobíráte příspěvek na péči?

No, to je od srpna 2012, takže skoro dva roky.

Kolik sociálních pracovníků s Vámi za tu dobu pracovalo?

Jeden pracovník na úradě a dva byli u nás doma, podávali jsme si návrh na změnu výše.

Co ve Vás změna sociálního pracovníka vyvolávala? Jak jste se cítil?

Cítil jsem se dost špatně, připadal jsem si jako žebrák a přitom si myslím, že sociální pracovnice by tyto požadavky měla řešit bez problému a automaticky. Nezdálo se mi to, byla dost chladná. I tak je ale nejhorší, že na konci je posudkový doktor a ten to může smést ze stolu.

Cítil jste k sociální pracovníci důvěru?

Tak důvěra by měla být na místě, ale když někoho vidím jednou za celý život, tak to prostě hned nejde, mě teda ne. Takže ne, zatím jsem k žádné důvěru necítil.

Jaké vlastnosti by měl mít sociální pracovník, aby jste k němu cítil důvěru?

No, měl by se umět vžít do situace zdravotně postižených lidí a to víc jak na 100%, Měl by to být někdo jako druhý rodič a taky psycholog.

Máte pocit, že na Vás má sociální pracovník dost času?

No podle mě, tak na půl. Mám pocit, že jako že jo, ale někdy se mi zdá, že to zbytečně urychluje, když bych potřeboval ještě něco řešit.

Je pro vás srozumitelné, jak s Vámi sociální pracovník mluví?

Někdy ne. Když něco nevím, tak se zeptám, ale to jsem já, můj syn to všechno sleduje, ale přitom vůbec neví o co jde a ňho se moc nikdo nezajímá.

Jak by podle Vás měla vypadat ta správná komunikace?

To je složité, měla by být založená na důvěře a hlavně porozumění a pomoci. Sociální pracovník by podle mě měl toho nemocného nebo jeho rodinu dobře znát, ale to je asi nemožné.

A jaký by podle Vás měl být sociální pracovník člověk?

Skrz na skrz hodný člověk se sociálním cítěním a brát povolání jako poslání a pomoc druhým, kteří to potřebují. Tak bych to viděl já.

ROZHOVOR 5: ROZHOVOR SE ŽADATELEM I PEČUJÍCÍM, ŽADATEL MUŽ PO DVOU MOZKOVÝCH MRTVICÍCH, 67 LET, PEČUJÍCÍ, ŽENA 65 LET.

Jak dlouho pobíráte příspěvek na péči?

Dva roky, dva roky je to.

Vzpomenete si, kolik pracovníků z úřadu práce za tu dobu bylo u Vás doma?

Dva, dvě děvčata.

Musela jste mezitím ještě něco vyřizovat s nějakým jiným pracovníkem na úřadě?

Ne, ne, nemuseli jsme.

Jak se cítíte, když k Vám domů přijde někdo jiný? Jak vnímáte to, že s Vámi nepracuje jeden člověk?

No ony byly obě děvčata moc hodný, žádný nekřiká, žádné problémy jsme neměli, takže zatím je to v pořádku no.

Cítíte při rozhovoru nebo tom šetření důvěru? Že byste požádali o radu, svěřili se?

No já si myslím, že určitě jo. Člověk zapomene, co by pro ňho bylo lepší udělat (pro žadatele, pozn. autorky). Člověk už se pak chytá každého slovíčka, když potřebuje pomoct.

Máte pocit, že na Vás má sociální pracovník úřadu práce dost času? Když k Vám přijdeme domů, i třeba když něco vyřizujete na úřadě?

Já si myslím, že jo? Nemůžu říct, že by někdo hrozně spěchal, nebo že by nás odbývali. Různý věci nám vždycky vysvětlili, řekli co a jak. Nemůžu, nemůžu si stěžovat.

Byla pro Vás srozumitelná komunikace se sociálním pracovníkem? Když Vám například vysvětlovali postup řízení?

Ano, ano, řekli nám i lhůty na vyřízení a tak to potom bylo.

Jaké vlastnosti si myslíte, že by měl mít ten člověk, který pracuje jako sociální pracovník.

Tak já si myslím, že by měl být v první řadě jako slušnej, a všechno jako říct na rovinu a ne jako říct dostanete to nebo to a pak přijít a říct no nedostali ste to, neměli ste na to nárok nebo něco takovýho. Já si myslím, že je lepší jako říct, na rovinu máte šanci, nemáte šanci, a nedávat jako planý naděje. Měli jsme štěstí na příjemný lidi, to jako fakt, byli vynikající

ROZHOVOR 6: ROZHOVOR S PEČUJÍCÍ, ŽADATELKA NA HRANICI TĚŽKÉ A HLUBOKÉ MENTÁLNÍ RETARDACE, 40 LET, PEČUJÍCÍ, ŽENA, 65 LET.

Jak dlouho pobíráte příspěvek na péči?

To je nějakých sedm let bych řekla, šest nebo sedm let.

Kolik sociálních pracovníků s Vámi za tu dobu pracovalo?

No, já si neuvědomuju asi dva nebo tři.

Co to ve Vás vyvolávalo, když k Vám domů přijde pokaždé někdo jiný.

Já s tím nemám žádný problém. Já si myslím, že kdo tuto funkci vykonává, tak to jsou lidi na svém místě. Já jsem se nikdy nesetkala se žádnou arogancí, já si nemůžu stěžovat.

Cítíte k tomu sociálnímu pracovníkovi důvěru? Myslím, jestli byste se svěřila, pokud by Vás něco trápilo, požádala o radu..

Já si myslím, že bych se svěřila. Stalo se mi, že jsem byla psychicky na dně a paní na úradě mě vyslechla, i když nemusela, na chodbě stáli další čtyři lidi. A přitom to byla mladá, ke třicítce, žádná třeba zkušená, jak bych řekla.

Nikdy mě nikdo neodbyl. Já si myslím že na nás mají hodně času. I když ještě kdysi byly úřední dny jenom pondělí a středa, tak mě teda vyšli vždycky vstříc, že mě vzali i v to úterý, mimo ty úřední dny. Nemám žádnou špatnou zkušenost.

Bylo pro Vás vždy srozumitelné to, co Vám sociální pracovník říkal?

No to nebylo, nebylo. Vzhledem k tomu, že něco člověk získá na internetu, tak něco ví, ale musela jsem se ptát. Potom mi to vysvětlili tak, že jsem tomu rozuměla už.

Jaké vlastnosti si myslíte, že by sociální pracovník na úřadu práce měl mít?

Jaká si myslíte, že by to měla být osoba?

Tak já si myslím, že by ten člověk měl mít příjemné vzezření, jak bych tak řekla, příjemná, lidská osoba, žádná upjatá, odpovídat v holejch větách, počkat jak já se zeptám a pak to vysvětlit. Nemůžu si stěžovat, ani na telefonické dotaz třeba.

ROZHOVOR 7: MUŽ, ŽADATEL, CUKROVKA, 44 LET.

Jak dlouho pobíráte příspěvek na péči?

Od jedenáctýho roku, od prosinca, takže tak ty dva, dva a půl roku.

Kolik sociálních pracovníků za tu dobu bylo u vás doma, nebo s kolika jste jednali na úřadě?

Jednou, teď vy ste druhá.

Jaký máte pocit z toho, že k Vám pokaždé přijde někdo jiný?

Mě to nevadí, na tom nemůžeme nic změnit. Jedině co mě mrzí, že se na mě nepříjde podívat žádný ten doktor posudkový, jak mě je a pak rozhoduje od stolu. Tak nezjistí, co ten člověk může nebo nemůže dělat.

Máte pocit, že kdyby jste potřebovali řešit něco závažného, že byste se svěřili, že byste požádali o radu?

Tak určitě, já jsem tehdá byla když mu zamítli, tak tam byla hrozně příjemná paní, ta byla tak hrozně příjemná, ta se mnou i to odvolání napsala, já důvěřuju.

Když takhle s někým jednáte, ať už u Vás doma nebo na úřadu, máte pocit, že na Vás má dost času?

Ale jo, jo. Věnovali se mi vždycky.

A je pro Vás srozumitelné všechno, o čem se mluví? Na úřadě, při šetření?

Ne to ne. To není na mě. Jak mě to někdo vysvětlí, když se zeptám, tak to jo. Ale jinak nerozumím hodně věcem.

Jaký by podle Vás ten sociální pracovník měl být?

Jáj, tož to já nevím. Zkuste, jaký by měl být, aby jste s ním byla spokojená. No, měl by mluvit tak, abych tomu rozuměla, normálně, žádné odborné názvy. Ukázat mě, kde je třeba aj něco potřeba vypsát. Vysvětlit to. Mět trpělivost.

PŘÍLOHA 2, ROZHOVORY SE SOCIÁLNÍMI PRACOVNÍKY

ROZHOVOR 1, SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK ŽENA, 38 LET, JAKO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK PRACUJE 2 ROKY

Jak dlouho pracujete na úřadu práce jako sociální pracovník?

Na ÚP pracuji od 1.1.2012 z důvodu přesunu pracovníků.

Kolik času věnujete klientovi při návštěvě v rodině?

Čas je velice individuální. Pohybuje se v rozmezí 20 minut až 60 minut. Pokud jde o dítě je soc. šetření dle mého názoru časově náročnější. Nejkratší dobu trvá soc. šetření v případě ležícího pacienta, který ani nekomunikuje a na otázky odpovídá pečující osoba.

Pokud přebíráte klienta od svého kolegy, připravujete se nějakým způsobem na návštěvu v rodině?

V každém případě pokud existuje ve spisu zápis z již provedeného soc. šetření, tak si jej přečtu a doptávám se i kolegyně.

Jak poznáte aktuální emoční stav klienta? Pokud cítíte, že něco není v pořádku, snažíte se nabídnout řešení?

Ze stylu komunikace, tónu hlasu, jak se chová celého jeho tělo. Nabídka řešení je zcela individuální. V případě, že se jedná u plačícího klienta, nabídnou papírový kapesník.

Myslíte, že jste schopna bezpodmínečného přijetí klienta?

Ne nejsem.

Pokud je Vám klient nesympatický, jak se s tím při komunikaci vyrovnáte?

Nejraději bych s ním nekomunikovala, ale bohužel mi nic jiného nezbyde než s ním vyřešit záležitost, se kterou přišel. Samozřejmě se snažím, aby to na mě nepoznal. Nic méně si myslím, že se mi to vždy nepodaří.

Snažíte se přizpůsobit styl mluvy klientovi? Pokud něčemu nerozumí, snažíte se mu to vysvětlit?

Je to individuální přístup ke klientovi. Pokud hůře např. slyší snažím se zvýšit hlas, tak aby mi rozuměl. V případě nevidomého klienta pokud přijde bez doprovodu, vždy přečtu text, který podepisuje. Pokud je myšlení klienta

pomalejší, vysvětluji mu to tak, aby to pochopil. Na čas v tomto případě neberu ohled.

Jak reagujete, pokud je klient uzavřený, nechce komunikovat?

V rámci soc. šetření zapíšu do záznamu, že nechtěl na otázky odpovídat. Napíšu svoje vlastní pocity z jeho chování. A doptávám se pečující osoby, což v záznamu zdůrazním. V kanceláři jsem se asi s takovým klientem nesetkala.

ROZHOVOR 2, SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK ŽENA, 23 LET, JAKO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK PRACUJE 1 ROK, 23 LET.

Jak dlouho pracujete na úřadu práce jako sociální pracovník?

Na Úřadu práce pracuji na pozici sociální pracovník něco málo přes jeden rok.

Kolik času věnujete klientovi při návštěvě v rodině?

Každý klient vyžaduje individuální přístup, někdo je komunikativní, někdo odtažitý atd., takže je to pokaždé jinak. V průměru je to 30 – 45 minut.

Pokud přebíráte klienta od svého kolegy, připravujete se nějakým způsobem na návštěvu v rodině?

Pokud mám navštívit takového klienta, většinou si prohlédnu běžící spis, hlavně si přečtu sociální šetření, které proběhlo v minulosti, abych získala trochu přehled o klientovi a jeho pečujících.

Jak poznáte aktuální emoční stav klienta?(styl komunikace, mimika, gesta....) Pokud cítíte, že něco není v pořádku, snažíte se nabídnout řešení?

Většinou poznám klientův emoční stav z jeho tónu řeči, z mimiky, z obsahu sdělení, celkově ze způsobu vystupování. Snažím se k němu najít cestu, poradit mu v jeho situaci, pokud jsem schopna nabídnout řešení.

Myslíte, že jste schopna bezpodmínečného přijetí klienta?

Snažím se, aby v mém přístupu ke klientům nebyly rozdíly, snažím se vnímat a přijmout klienta takového, jaký je. Ovšem myslím, že ne pokaždé se mi to daří.

Pokud je Vám klient nesympatický, jak se s tím při komunikaci vyrovnáte?

Snažím se jednat tak, abych nedávala najevo svůj osobní pocit z klienta, ovšem dle mého názoru mám od některých klientů při komunikaci větší odstup než od jiných.

Snažíte se přizpůsobit styl mluvy klientovi? Pokud něčemu nerozumí, snažíte se mu to vysvětlit?

Pokud něčemu nerozumí, snažím se mu to individuálně vysvětlit (u někoho rozebrat situaci více dopodrobna, zjednodušit vysvětlení průběhu řízení atd.), takže je často potřeba přizpůsobit styl mluvy. Ovšem záleží i na typu klienta.

Jak reagujete, pokud je klient uzavřený, nechce komunikovat?

Snažím se mu různými způsoby více přiblížit, najít si k němu cestu. Pokud se mi to nepodaří, snažím se alespoň získat co nejvíc informací od pečujících osob.

ROZHOVOR 3, SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK ŽENA, 39 LET, JAKO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK PRACUJE 17 LET.

Jak dlouho pracujete jako sociální pracovník?

Sociální práci se věnuji 17 let.

Kolik času věnujete klientovi při návštěvě v rodině?

Dle potřeby, cca průměrně $\frac{3}{4}$ hodiny, kdy zjišťujeme rozsah péče o vlastní osobu..., podáváme informace o průběhu řízení. Mnohdy se soc. šetření rozvine i do poradenství, kdy vzhledem k typu zdravotního postižení, informujeme klienta např. o zdravotních pomůckách, na které by mohl mít nárok, popř. o sociálních službách, které by mohl využít, zařízeních (pokud uvažuje o umístění do domova).

Max. doba návštěvy klienta je 1,5 hodiny, pak je většinou komunikace kontraproduktivní, omezuje se na štěžování si na systém, směřuje k práci psychologa apod.

Pokud přebíráte klienta od svého kolegy, připravujete se nějakým způsobem na návštěvu v rodině?

Při předávání klienta, většinou kolegyně řekne pár základních informací o klientovi, popř. dá doporučení, co by bylo třeba pro klienta udělat.

Pokud si nejsem jista, zda je péče o klienta v dostatečné míře zajištěna, provedu u klienta kontrolu.

Jak poznáte aktuální emoční stav klienta? Pokud cítíte, že něco není v pořádku, snažíte se nabídnout řešení?

Emoční stav klienta poznám podle vystupování, způsobu komunikace a dle svých možností mu nabídnu řešení – pokud se jeho např. psychická labilita týká finančních problému, které se dají řešit sociálními dávkami.

Myslíte, že jste schopna bezpodmínečného přijetí klienta?

Bezpodmínečně přijmout klienta ochotna nejsem, je-li pod vlivem alkoholu, psychotropních látek, tak mu sdělím, že vzhledem k tomu, že je pod vlivem, odmítám s ním jednat, pokud toto neakceptuje, požádám o pomoc ochranku, popř. městskou policii o vyvedení klienta z kanceláře.

Pokud je Vám klient nesympatický, jak se s tím při komunikaci vyrovnáte?

Jednání , komunikace s klientem neovlivní to zda mi je či není sympatický, moje vnímání nemusí být v danou chvíli objektivní, při další návštěvě jeho jednání může být zcela odlišné, akceptuji to, že každého člověka – jeho jednání ovlivní problémy, tíživé životní situace, které řeší, ve kterých se ocitnul.

Snažíte se přizpůsobit styl mluvy klientovi? Pokud něčemu nerozumí, snažíte se mu to vysvětlit?

Mám svůj styl vyjadřování a nesnažím se naladit na klientovu mluvu, ale pokud vidím, že klient tápe, tak se mu např. v bodech napíši, co je třeba k vyřízení žádosti doložit, napíši mu kam je třeba zajít (na matriku důchodové... a co konkrétně je třeba si nechat vystavit (úmrtní list, výměr důchod...do žádosti mu tužkou udělám značky, aby věděl co je třeba kam napsat. Dám mu vizitku s kontaktem, kdyby si při vyřizování nevěděl rady, neboť spousta lidí je při jednání na úřadech ve stresu a nevnímá co jim úředník říká.

Jak reagujete, pokud je klient uzavřený, nechce komunikovat?

Pokud je klient uzavřený a nechce komunikovat, tak se stává, že si s ním domluví schůzku na jiný termín v průběhu komunikace – mého výkladu, mluvím klidně a srozumitelně, mile, aby klient ke mě získal důvěru, aby u dalšího jednání došlo ke běžné přirozené komunikaci, případně mu doporučím, aby byl na další jednání člen rodiny, známý, který by mu při jednání pomohl...

ROZHOVOR 4, SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK ŽENA, 38 LET, JAKO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK PRACUJE 19 LET

Jak dlouho pracujete jako sociální pracovník?

Pracuju na úřadu práce od ledna 2012, byla jsem tady převedená v rámci delimitace z městského úřadu, byl přesun pracovníků. Na dávkách pro osoby se zdravotním postižením dělám od roku 1994 a od té doby se název mojí profese několikrát změnil. Byla jsem referent, dávkový specialista a teď sociální pracovník.

Kolik času věnujete klientovi při návštěvě v rodině?

No, když to vezmu v průměru, šetření probíhá tak 30 minut. Ale může to být i různé, záleží na sdílnosti klienta a taky dost na jeho odpovědích. Často se stává, že klient odbíhá od tématu, a nejde jen tak přerušit jeho vyprávění. Je třeba ho nechat říct to, co je pro něj důležité, aby se lépe získala jeho důvěra a chuť odpovídat na moje další otázky. Když se jedná o šetření u klienta, který je úplně ležící, imobilní a dezorientovaný, může být šetření i kratší.

Často se mi potom stane, že se spíše bavím s pečující, která bývá v situaci, že si potřebuje s někým popovídat a vyříkat mu svoje problémy a starosti. Mám pocit, že jsme často ta jediná osoba, která tu pečující dokáže, nebo se možná spíš snaží ji víc pochopit a říct jí, jaké jsou třeba další možnosti v té péči, co by jí mohlo ulevit a pomoci.

Pokud přebíráte klienta od svého kolegy, připravujete se nějakým způsobem na návštěvu v rodině?

Hmm..nemyslím, že se nějak extra připravuju. Zeptám se jenom jestli kolegyně ví, o jakého člověka se jedná, abych byla víc v obraze. Hlavně mě

zajímá, o jaké jde postižení nebo nemoc. Pokud se jedná o běžící spis, kdy klient žádá o zvýšení příspěvku na péči nebo je řízení zahájené z moci úřední z důvodu ukončení platnosti lékařského posouzení předáme si s kolegyněmi jen strohé informace. Většinou není ani moc prostoru pro to, si o klientovi říct více informací. A také se může stát, že kolegyně, která měla klienta doposud ve své agendě, nemusí klienta vlastně ani nijak znát. Máme v agendě hodně spisů, agenda se mění a často s tím člověkem moje kolegyně ani nemusela mluvit.

Šetření v místě bydliště na našem úřadu provádí z velké části i terénní pracovníci, , který jsou brigádně zaměstnávání jen na několik málo měsíců a v době, kdy o klientovy potřebujeme získat informace na úřadu už nepracuje, nebo si při tom velkém množství sociálních šetření , které provede i během jednoho měsíce nepamatuje, o jakého klienta se vlastně jedná.

Jak poznáte aktuální emoční stav klienta? Pokud cítíte, že něco není v pořádku, snažíte se nabídnout řešení?

Nálada klienta je hodně často poznat už ze stylu jeho přivítání. Poznám to z mimiky, jak se tváří, z tónu hlasu. Přímo agresivního klienta jsem po dobu své praxe asi nezažila. Ale nepřátelsky naladěné už několikrát. Snažím se používat mírný tón hlasu, rozhovor vést odlehčenější formou, naladit se na klienta a poznat během pár vět, jakým způsobem je třeba s klientem komunikovat, aby ho otázky nebo doplňující otázky nerozrušili nebo nerozčílili. Klást otázky tak, aby více pochopil, že jeho situaci chápu, že vím, co jeho postižení obnáší a doptávat se, jak se tedy se při svém postižení cítí on. Snažím se mu doporučit, jaké možnosti má, o jaké dávky by mohl vzhledem ke své situaci a postižení žádat. Tento způsob vedení rozhovoru s klientem se mi již několikrát osvědčil. Klient, který se zpočátku choval nepřístupně, byl nakonec docela sdílný a neprojevoval známky nějakého nepřátelství.

Často se setkávám i s tím, že je klient hodně plačtivý, je nešťastný ze svého zdravotního stavu nebo z rodinné situace, často se setkáváme se smrtí. Tady se mi osvědčilo přejít rozhovor na jiné téma nebo nechat klienta si poplakat. No a pokud je to možné tak se k tématu již více nevracet nebo vysvětlit proč se na tuto otázku musím zeptat i když vím, že je to pro klienta citlivé téma.

Myslíte, že jste schopna bezpodmínečného přijetí klienta?

To je těžká otázka. Myslím, že toho opravdu schopna nejsem. Snažím se ale můj postoj ke klientovi nedát najevo. Sama cítím, že s některým klientem hovořím jiným způsobem než s jinými, ale nedostala jsem zpětnou vazbu o tom, že by klient byl se způsobem mého jednání nespokojený. Ale také se mi nestalo, že bych jen proto to, že je mi klient nějakým způsobem nepříjemný nebo o něm vím, co v životě provedl, nějakým způsobem klienta odbyla nebo se mu nesnažila jeho situaci vyřešit.

Jen k němu přistupuju s větším odstupem a vím, že se jednání s ním snažím co nevíc zkrátit.

Pokud je Vám klient nesympatický, jak se s tím při komunikaci vyrovnáte?

Pokud je mi klient nepříjemný svým chováním, snažím se držet neustále určitý odstup. Musím se velmi soustředit na tón hlasu, který mám při komunikaci s takovým klientem. Někdy jde až o přemáhání z mé strany, abych hovor stále vedla v klidu a nenechala se unést vlastními emocemi.

Pokud je to vzhled, co je mi na klientovy nesympatické snažím se více vyhýbat očnímu kontaktu a zaměřovat se při hovoru na něco jiného.

Snažíte se přizpůsobit styl mluvy klientovi? Pokud něčemu nerozumí, snažíte se mu to vysvětlit?

Tak když jedním se seniorem nebo s člověkem u kterého vidím, že má nižší inteligenci, nepoužívám žádné odborné výrazy. Spisovně mluvím, ale ne nijak přehnaně. Pokud z výrazu klienta pochopím, že nerozumí tomu, co mu říkám, otázku zopakuju a snažím se použít jednodušší výrazy někdy i hovorové. Používám spíš krátké a jednoduché věty.

Jak reagujete, pokud je klient uzavřený, nechce komunikovat?

Většinou se na klienta snažím usmívat, netlačit na něj, nechat mu na odpověď dostatek času, zeptat se ho po chvíli znovu na to samé. Nebo mu navrhnou, že pokud mu dělá potíže se mnou komunikovat ve větách, budu používat otázky, na které se dá pouze přikývnout ano či ne. Pokud ani takto nekomunikuje. Znovu se mu snažím vysvětlit, z jakého důvodu je důležité, aby se mnou komunikoval nebo že můžeme rozhovor odložit na jindy, aby si mohl odpovědi na mé otázky předem rozmyslet.

ROZHOVOR 5, SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK, ŽENA, 34 LET, JAKO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK PRACUJE 2 ROKY

Jak dlouho pracujete na úřadu práce jako sociální pracovník?

Na úřad práce jsem byla převedena v rámci delimitace z městského úřadu a zpracovávám agendu příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením od 1.1.2012 jako sociální pracovník dle zákona 108/2006 Sb., o soc. službách. Na úřadu práce tedy pracuji jako sociální pracovník 2 roky.

Kolik času věnujete klientovi při návštěvě v rodině?

To velmi záleží na konkrétní situaci, na sdílnosti osoby a také na jejím zdravotním stavu. Zpravidla se v domácnosti klienta zdržuji v rozmezí od 30 do 60 minut. Občas se stává, že šetření trvá i 2 hod., ale to jen výjimečně. Ne každý je sdílný.

Pokud přebíráte klienta od svého kolegy, připravujete se nějakým způsobem na návštěvu v rodině?

Nepřipravuji se nijak speciálně. Ne vždy tento kolega zná klienta, kterého mi předává, neboť se v poslední době agenda neustále přerozděluje a klienti se nám často mění. V případě, že kolega již má osobní zkušenost s konkrétním klientem, určitě si předáváme důležité a zajímavé postřehy.

Jak poznáte aktuální emoční stav klienta?(styl komunikace, mimika, gesta....) Pokud cítíte, že něconení v pořádku, snažíte se nabídnout řešení?

Emoční stav klienta často souvisí s jeho aktuálním zdravotním stavem. Určitě je při kontaktu s ním postřehnutelné v jakém je rozpoložení. Jednak z jeho mluveného projevu lze poznat spokojenost nebo nespokojenost, bolest, trápení, strach. V mimice a jeho gestech můžeme číst většinou bolest. Ale dá se tak vyzorovat také skvělý herecký výkon osoby nebo nejistota z toho, jak na to co mi klient sděluje reaguje pečující apod..

Mnohdy je to právě o pečujících osobách, které se sociálních šetření účastní a svým projevem si říkají o pomoc, kterou jim můžeme poskytnout alespoň formou poradenství. A jestliže mi to umožní mé kompetence a mé znalosti, tak se snažím nabídnout možná řešení jejich situace.

Myslíte, že jste schopna bezpodmínečného přijetí klienta?

Toto není vůbec lehká otázka. Určitě se o to snažím, ale vím, že ne vždy se mi to daří. Ale jsem schopna rozpoznat, kdy to nezvládám.

Pokud je Vám klient nesympatický, jak se s tím při komunikaci vyrovnáte?

Záleží na tom, jak je nesympatický. Může to být „věčný stěžovatel“ nebo člověk s arogantním vystupováním nebo člověk, který přišel už naštvaný a potřebuje si na někom vybit zlost. Snažím se mluvit klidně, srozumitelně a především rozhovor příliš nerozvádím a nereaguji na rádoby vtipné nebo jízlivé poznámky klienta. V případě, že je klient vulgární, upozorním ho, že i já s ním mluvím slušně a požádám ho o slušné chování, což ho může trochu zklidnit (záleží na důvodu jeho rozhořčení) nebo naopak vyprovokovat k horším projevům (pak se nemám s klientem o čem bavit).

Zatím jsem (na štěstí) ve své praxi neměla osobní zkušenost, abych musela volat na pomoc ochranku. Snažím se nezvyšovat hlas. Pokud je klient k nezastavení, nechám ho vypovídat se. Pokud mne klient hodně rozhodí (především vnitřně), pomáhá mi, až po jeho odchodu, situaci rozebrat s kolegyněmi.

Snažíte se přizpůsobit styl mluvy klientovi? Pokud něčemu nerozumí, snažíte se mu to vysvětlit?

Určitě jinak podávám informace staříčké paní, která nemá zkušenosti s úřady, a je z ní znát, že je velmi nesvá a nervózní z jednání na úřadě nebo z jednání s cizí osobou. Jinak také mluvím s dítětem. Jinak se špatně slyším. Nebráním se vysvětlování klientovi, pokud něčemu nerozumí, je velmi důležitá součást mé práce. A pokud klient dobře porozumí tomu, co po něm žádám, usnadní to pak i práci mě.

Mnohdy opakují stále stejné informace dokola, ale nedělá mi to problém. Nejobtížnější je komunikace s neslyšícími – nejhodnější je, pokud využijí služby tlumočnicka. Jinak u těchto klientů využívám především písemnou formu komunikace. A protože je klientela velmi různorodá, je volba správného stylu komunikace s ním při mé práci velmi důležitá a nezbytná.

Jak reagujete, pokud je klient uzavřený, nechce komunikovat?

Při mé práci se se stejným klientem většinou nesetkávám mnohokrát. Proto nemám ani možnost navázat nějak důvěryhodnější a otevřenější vztah. Mnohdy je to jen o jednom setkání na sociálním šetření. Pak mi při komunikaci může pomoci pečující osoba, případě vhodně volené otázky, nebo pomáhá nejdříve neformální rozhovor o tom, jak se klientovi daří, výhodou bývají domácí mazlíčci, přes které se dá ke klientovi také dostat blíž.

Na úřadě, v kanceláři, se pak s uzavřenými klienty nesetkávám. Většinou dochází osoby pečující.

ROZHOVOR 6, SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK ŽENA, 42 LET, JAKO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK PRACUJE CCA 5 MĚSÍCŮ

Jak dlouho pracujete na úřadu práce jako sociální pracovník?

Pět měsíců.

Kolik času věnujete klientovi při návštěvě v rodině?

Tolik, kolik je v dané situaci zapotřebí. Rozpětí je různé, minimálně však kolem 30 minut.

Pokud přebíráte klienta od svého kolegy, připravujete se nějakým způsobem na návštěvu v rodině?

Určitě ano. Snažím se jet na návštěvu připravená, vědět za kým jedu, kolik mu je let, co je uvedeno v dřívějším posudku atd..

Jak poznáte aktuální emoční stav klienta?(styl komunikace, mimika, gesta....) Pokud cítíte, že něco není v pořádku, snažíte se nabídnout řešení?

Význam neverbální komunikace je velmi důležitý, v mnoha ohledech snad i důležitější než projev verbální. Snažím se vnímat tyto signály a vést rozhovor směrem, abychom společně s klientem došli k problému nenásilnou formou. Nabídnout případné řešení by mělo být součástí každého sociálního šetření, kde se případný problém projeví.

Myslíte, že jste schopna bezpodmínečného přijetí klienta?

Nejsem. Vždy se však snažím akceptovat klienta takového, jaký je. Sama občas cítím, že ne vždy se mi to podaří.

Pokud je Vám klient nesympatický, jak se s tím při komunikaci vyrovnáte?

Pokud cítím nesympatie, snažím se vést dialog věcně a zbytečně nezabíhat do detailů, které nejsou k věci a nepřinesou do sociálního šetření žádné nové poznatky.

Snažíte se přizpůsobit styl mluvy klientovi? Pokud něčemu nerozumí, snažíte se mu to vysvětlit?

To v každém případě. Je velmi důležité jednat s klientem tak, aby se cítil dobře a uvolněně (např. nepoužívat u autistů abstraktní pojmy. U seniorů cizí slova... apod.). Samozřejmě vždy případ od případu.

Jak reagujete, pokud je klient uzavřený, nechce komunikovat?

Volím mírnější tón hlasu, jednoduché, základní otázky. Dávám mu prostor pro to, aby se do hovoru zapojil. V těchto případech určitě není dobré tzv. „tlačit na pilu“... tím se klient stává ještě více uzavřený .

Anotace

Jméno a příjmení:	Monika Kašparová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2014

Název práce:	Emoční inteligence jako předpoklad účinné komunikace v sociální práci na vybraném pracovišti Úřadu práce České republiky
Název v angličtině:	Emotional intelligence as a prerequisite for the effective communication in social work on the selected Labour office of Czech Republic
Anotace práce:	<p>Tato práce se věnuje emoční inteligenci jako předpokladu účinné komunikace v sociální práci. Je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. Teoretická část se skládá ze čtyř kapitol. První kapitola se věnuje inteligenci a emoční inteligenci, druhá kapitola komunikaci, třetí kapitola se věnuje sociální práci a osobnosti sociálního pracovníka a poslední, čtvrtá kapitola je zaměřena na úřad práce a osobnost sociálního pracovníka úřadu práce. Praktická část je založena na kvalitativním výzkumu, metodou výzkumu je polostrukturovaný rozhovor. Cílem práce je identifikovat potřeby klientů vůči osobě sociálního pracovníka Úřadu práce České republiky.</p>
Klíčová slova:	Emoční inteligence, komunikace, sociální práce, osobnost sociálního pracovníka, Úřad práce České republiky

Anotace v angličtině:	This thesis is devoted on emotional intelligence as a prerequisite for effective communication in social work. It is divided into two parts, theoretical and practical. The theoretical part consists of four chapters. The first chapter is devoted to intelligence and emotional intelligence, the second chapter is about communication, the third chapter is devoted to social work and the personality of the social worker and the last, the fourth chapter is focused on the Labour office and the personality of the social workers in this Office. The research is based on qualitative research method, semi-structured interview. The aim of theses is to identify the needs of clients against the social worker in the Labour office.
Klíčová slova v angličtině:	Emotional intelligence, communication, social work, social worker, the Labour office
Přílohy vázané v práci:	Příloha 1: Rozhovory s klienty Příloha 2: Rozhovory se sociálními pracovníky Příloha 3: Ukázka otevřeného kódování
Rozsah práce:	73 s.
Jazyk práce:	Český