

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**  
**PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

Katedra školní a sociální pedagogiky

**KOMUNIKACE V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH JAKO ZÁKLAD DOBRÉ PRÁCE**

**COMMUNICATION IN THE HELPING PROFESSIONS AS A BASIC FOR GOOD  
WORK**

Bakalářská práce

ANDREA LUDWIGOVÁ

Vychovatelství

Kombinované studium

Vedoucí práce: PaedDr. Zdeňka Hanková

**Praha 2012**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a pod vedením PaedDr. Zdeňky Hankové. V práci jsem použila informační zdroje uvedené v seznamu.

V Praze dne

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala paní PaedDr. Zdeňce Hankové za odbornou pomoc a průběžné vedení mé práce, dále bych ráda poděkovala kolegům z Diakonie za ochotu a pomoc při získávání potřebných informací pro uvedení praktických poznatků do mé práce. Své rodině děkuji za emoční podporu.

## **Anotace**

Bakalářská práce se věnuje tématu komunikace v pomáhající profesi, komunikace s klientem. Cílem práce je popsát význam komunikace pro pomáhající profese, konkrétně pro sociální pracovníky v dané organizaci. Práce se zaměřuje na zjištění, co ovlivňuje kvalitu komunikace při práci s mentálně postiženými jedinci.

## **Klíčová slova**

Verbální a neverbální komunikace, pomáhající profese, sociální práce, sociální pracovník, klient, dítě.

## **Annotation**

The Bachelor Work focuses on communication in the helping profession, communication with the client. The aim is to describe the importance of communication for the helping professions, particularly for social workers in the organization. The work focuses on determining what affects the quality of communication when working with mentally handicapped individuals.

## **Keywords**

Verbal and nonverbal communication, helping profession, social work, social worker, client, child.

## Obsah:

Úvod.....	6
1. Teoretická část.....	8
1.1. Komunikace .....	8
1.2. Sociální komunikace a sebereflexe .....	9
1.3. Komunikace verbální a neverbální.....	11
1.3.1. Verbální komunikace .....	11
1.3.2. Neverbální komunikace.....	13
1.4. Pomáhající profese .....	18
1.4.1. Etika v práci sociálního pracovníka .....	19
1.4.2. Komunikace v pomáhajících profesích .....	20
1.5. Sociální práce a sociální pracovník.....	21
1.5.1. Sociální pracovník.....	21
1.5.2. Schopnosti sociálního pracovníka – nezbytné pro sociální práci.....	22
1.5.3. Přístupy sociálních pracovníků .....	22
1.6. Práce se stresem .....	24
1.7. Supervize jako podpora pro pracovníky.....	26
2. Praktická část.....	27
2.1. Stanovení cíle a hypotézy.....	27
2.2. Metodika průzkumu .....	27
2.3. Charakteristika a popis organizace.....	28
2.4. Charakteristika mentálního postižení .....	30
2.5. Kasuistiky.....	31
2.6. Grafická analýza průzkumu .....	42
2.7. Celkové vyhodnocení průzkumu.....	52
2.8. Shrnutí praktické části .....	55
Závěr.....	56
Zdroje .....	58
Literatura .....	58
Přílohy .....	60

## Úvod

Většina lidí si pod pojmem komunikace představí „pouze slova“, tedy komunikaci verbální. I když se nám známá svěří, že s manželem mají momentálně tichou domácnost a tzv. spolu nekomunikují, i přesto k sobě vysílají signály, kterých se komunikace týká. Lze říci, že v osobním životě je pro nás neverbální komunikace až druhořadá, jelikož ji plno lidí vnímá jako neúplnost k tomu, když chceme blízké osobě něco sdělit, vyjádřit. Avšak nelze hodnotit, který druh komunikace je lepší či horší. Oba druhy se navzájem prolínají a neodmyslitelně patří ke komunikaci.

Pracuji jako sociální pracovnice s mentálně postiženými lidmi a v komunikaci s nimi by se chvílemi mohlo zdát, že právě řeč těla je významnější, než-li řeč mluvená. Přesvědčila jsem se o tom i při práci s autistickým chlapcem, jehož asistentkou jsem byla při jeho integraci v mateřské školce. V naší komunikaci měli prvotní místo piktogramy, které se po správném užívání staly nedílnou součástí naší domluvy. Na praxi v družině jsem také vnímala, jak je pro děti důležitá řeč těla. Řeč beze slov je velice citlivě vnímána právě v takovýchto pomáhajících profesích. Proto si myslím, že v pomáhajících profesích, kdy člověk pracuje s dětmi nebo s postiženými jedinci je velmi důležité nejen to, co říká, ale také to, jak vystupuje, reaguje a jak se chová.

Napadá mě citát od Carla Rogerse, který vystihuje důležitost nejen mluvení, ale i naslouchání druhého, což také neodmyslitelně patří k procesu kvalitní komunikace.

*„Empatické naslouchání znamená dočasně žít životem druhého.*

***Carl Rogers***

V teoretické části seznamuji čtenáře se základními pojmy, které se komunikace týkají, dále s pomáhajícími profesemi, se sociální prací a s osobností sociálního pracovníka. Dále se zabývám druhy přístupů v komunikaci s klienty a jak by měl pracovník naložit se stresem, což je důležité vědět nejen pro tuto profesi. V poslední kapitole teoretické části popisují význam supervize pro pracovníky, protože je velice důležité, aby sociální pracovník správně přistupoval ke klientovi a podporoval ho v uplatnění jeho potřeb. Avšak péče o sebe samého a podpora ze

strany zaměstnavatele formou supervizí a zachováním dobrých vztahů na pracovišti je také neméně významná pro výsledný efekt a dobré vztahy.

V praktické části jsem provedla průzkum u sociálních pracovníků a pracovníků ve službách pracujících s mentálně postiženými lidmi s cílem zjistit, co považují za klíčové při komunikaci s klientem. Vytvořila jsem dotazník, který obsahuje 20 otázek. Výsledky průzkumu uvádím v praktické části.

V této části také představuji zařízení, kde byl průzkum proveden, dále s pojmem mentální postižení a s krátkými kasuistikami tří klientů.

# 1. Teoretická část

## 1.1. Komunikace

*Co je to vlastně komunikace?*

Každý z nás si pod pojmem komunikace představí něco jiného. Podle našich schopností, zkušeností a praxe ze zaměstnání může každý z nás stanovit svou subjektivní „definici.“

Jak už jsem se zmiňovala v úvodu, mnoho lidí si pod pojmem komunikace představí dorozumívání formou slov. Ale i tato práce se dá považovat za určitý způsob komunikace, protože jakmile někdo začne číst mou práci, dochází ke komunikaci mezi mnou a čtenářem.

Pro přesné pochopení slova komunikace je potřeba uvést definice od několika odborníků. Pro lepší představu jich několik uvádím.

S touto definicí komunikace jsem se setkala skoro v každé knize o komunikaci. Například anglická psycholožka Gwyneth Roberts-Sneddon uvádí obdobnou definici, jako ne jeden z našich odborníků. „*V latině communicare znamená communem reddere – učinit společným.*“<sup>1</sup>

Dále již odborníci definují komunikaci podle několika rozdělení. Například Lamser hovoří o komunikaci společenské:

„*Společenská (sociální) komunikace je sdělování (přenos informací či výměna významů) v rámci společenského (sociálního) kontaktu (dotyku).*“<sup>2</sup>

Ke společenské komunikaci bych se ráda vrátila v následující kapitole, jelikož souvisí s dalšími kapitolami mé práce, zaměřené na pomáhající profese.

Asi nejznámějším a nejčastějším rozdělením komunikace, je dělení na verbální a neverbální.

Podle Vybírala<sup>3</sup> verbální komunikací rozumíme dorozumívání se jedné nebo více osob pomocí jazyka nebo jinými znaky jazykového systému.

Obě formy jsou důležité a prolínají se navzájem. Neverbální komunikace je velice úzce spjata s verbální. Oba druhy se navzájem ovlivňují a často je nelze od sebe oddělit.

---

<sup>1</sup> MAREŠ J., KŘIVOHLAVÝ J. Komunikace ve škole. Brno: Masarykova univerzita, 1995. 19. s. ISBN 80-210-1070-3

<sup>2</sup> LAMSER V. Komunikace a společnost úvod do teorie společenské komunikace. Praha: Academia, 1969. 298 s. ISBN 80-7235-272-5

<sup>3</sup> VYBÍRAL Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.



„Neverbální komunikace /nonverbální komunikace/ neboli mimoslovní sdělování doprovází, zpřesňuje a doplňuje verbální sdělení. Slouží ke sdělování emocí, zájmů, záměrů, postojů a k přesvědčování lidí.“<sup>4</sup>

## 1.2. Sociální komunikace a sebereflexe

„Každá komunikační výměna má svou obsahovou a vztahovou rovinu, nese sdělení na obou rovinách.“<sup>5</sup>

Sociální komunikace probíhá v širokém spektru společenských vztahů. Doprovází nás po celý náš život a je nedílnou součástí našeho sociálního vývoje. Komunikace obsahuje širokou škálu prvků, pomocí kterých je jedinec schopen komunikovat. Postupem času nám nestačí osvojená komunikace na úrovni rodinných a přátelských vztahů, ale měli by nám být již známy principy a znalosti, které se týkají komunikace s širším okolím, prostředím jako je například pracovní proces.

*Sociální komunikaci tvoří sociální proces* – základními prvky tohoto procesu jsou:

*Komunikátor* – osoba, která sděluje obsah, informaci

*Komunikant* – osoba, která přijímá sdělený obsah, informaci

*Komuniké* – celý obsah sdělení

*Komunikační prostředek /kanál/-* způsob jakým je komuniké sdělováno

*Komunikační prostředí* – vnější okolnosti, které na komunikaci působí.

*Komunikační šum* – je vliv, který narušuje komunikaci. Tyto vlivy rozdělujeme na externí nebo interní. Externím šumem rozumíme např. hluk spotřebiče, interním šumem může být špatné rozpoložení jednoho z účastníků komunikace.

*Zpětná vazba* – je velice důležitá pro oba účastníky komunikačního procesu. Dává prostor

---

<sup>4</sup> PRUCHA, J. Pedagogický slovník. Praha: Portál, 2003. 137. s. ISBN 80-7178-772-8

<sup>5</sup> VYBÍRAL Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. 50. s. ISBN 80-7178-998-4

příjemci, aby vyjádřil, jak sdělení přijal. Zpětná vazba může objasnit nedorozumění, ke kterým mohlo během komunikačního procesu dojít.<sup>6</sup>

V každém komunikačním sdělení je potřeba sdělovacího, který něco sděluje příjemci. Nazýváme je partnery komunikace. Správná komunikace probíhá tehdy, pokud příjemce obsah pochopí, tak jak je míněný.

*„Komunikace je komplexním jevem, zahrnujícím psychické, jazykové a sociální, případně i další komponenty.“<sup>7</sup>*

Podle Claytona<sup>8</sup> jsou hlavními nástroji komunikace nejčastěji řeč, psaní, čtení a poslouchání. Právě posloucháním trávíme nejvíce času, aniž bychom si to uvědomovali.

Hlavním cílem komunikace je dosáhnout porozumění mezi účastníky komunikačního procesu. A k tomu je potřeba, aby se mezi nimi projevilo porozumění, kterého dosáhneme získáním důvěry během procesu. Bohužel právě díky nenaplnění těchto „zásad“ často dochází ke komunikačním bariérám.

### **Bariéry v komunikaci dělíme na interní a externí:**

**Interními** rozumíme ty, které ovlivňuje psychika nebo stav jedince. např. emoce, nepohodlí při komunikaci.

**Externími** jsou ty, které přicházejí z okolí. např. rozruch na ulici, vyrušení jiným člověkem.

Komunikace nám nastavuje zrcadlo a pomáhá utvářet jedinci pohled na sebe samého. Umožňuje nám vlastní hodnocení sebe sama. Psychika se totiž neodmyslitelně podílí na komunikaci, ale i naopak, komunikace ovlivňuje psychiku. Pokud máme komunikaci dobře osvojenou, můžeme být přínosem pro naše komunikační partnery.

---

<sup>6</sup> <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/socialni-komunikace>

<sup>7</sup> JANOUŠEK J. Verbální komunikace a lidská psychika. Praha: Grada, 2007. 50 s. ISBN 978-80-247-1594-0

<sup>8</sup> CLAYTON P. Řeč těla. Praha: Ottovo nakladatelství, s.r.o., 2003 ISBN 80-7181-117-3

### 1.3. Komunikace verbální a neverbální

Pro svou práci jsem si vybrala podrobnější popis verbální a neverbální komunikace. Jsou to dva nejzákladnější a nejznámější druhy komunikace.

#### 1.3.1. Verbální komunikace

Verbální komunikací rozumíme vyjadřování se pomocí slov prostřednictvím příslušného jazyka. Několik autorů pohlíží různými pohledy na verbální komunikaci.

*„Pojem mluvení je synonymem pro vyjadřování myšlenek artikulovanou řečí nebo dorozumívání se nějakým jazykem.“<sup>9</sup>*

Jedním z hlavních nástrojů této komunikace je řeč.

Podle Křivohlavého<sup>10</sup> je řeč schopnost určitého společenství dorozumívat se navzájem určitým jazykem. (Křivohlavý, 1988).

Několik vědních oborů se zabývá studiem řeči. Mezi tyto obory patří například: gramatika, paralingvistika, fonetika a sociální komunikace.

#### Dělení verbální komunikace

Verbální komunikaci lze rozdělit na formu mluvenou a písemnou. Každá z těchto forem má své výhody i nevýhody. V běžném životě se dá přepokládat, že více užíváme formu mluvenou, ale není tomu tak. V pracovní rovině záleží na tom, co za zaměstnání vykonáváme. Pokud pracuji na některém z úřadů a má pracovní náplň vyžaduje komunikaci formou korespondence je patrné, že v tomto zaměstnání bude prioritní forma písemná. Naopak pokud jsem učitelkou ve školce, vzhledem ke zkušenostem a vývoji dětí je zřejmé, že více budu používat formu mluvenou, ale nelze opomenout význam řeči neverbální, která je typickým a snadným „pomocníkem“ pro děti v tomto věku.

#### Verbální komunikace – forma mluvená.

---

<sup>9</sup> FILIPEC, J. a kol. Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost. 4. vyd. Praha: Academia, 2005. 647 s. ISBN 80-2001-347-4

U mluvené formy verbální komunikace se rozlišuje **obsahová** a **formální** rovina (Křivohlavý, 1988).

*Rovina obsahová* – zaměřuje se na věcný obsah – tedy na to co je sdělováno.

*Rovina formální* – komunikátor v ní vyjadřuje svůj postoj a obsah sdělení, je doprovázen paralingvistickými projevy. tzn. nevhodné zvuky, přechyby atd.

### **Co lze považovat za výhody mluvené formy?**

- přímý kontakt / komunikační partneři mohou sledovat pohyby a gesta druhého/, což jim umožňuje více vnímat pocity a projev druhého, jeho reakci.
- může komunikovat více účastníků najednou
- umožňuje zpětnou vazbu

### **Nevýhody mluvené formy**

- často vyvolává pozdní spekulace, co bylo a nebylo řečeno
- není možné zpětně doložit, co bylo či nebylo řečeno

### **Písemná/forma**

Hlavním nástrojem této formy je písmo. U písemné formy sice nemůžeme sledovat emoční prožitky partnera při komunikaci, ale na druhou stranu nám tato forma komunikace dává jistoty, co se týče uzavřených dohod a smluv, které jsou pro náš život také důležité a především zpětně doložitelné.

V dnešní době, vyzpělé technologií se zvýšila potřeba, možnost a frekvence sdělování právě formou písemnou. Nejčastějšími prostředky jsou internet, mobilní telefony, emaily atd.

### **Výhody písemné formy:**

- u psané formy si můžeme předem promyslet přesné vyjádření a případně v klidu opravit chyby sdělení, než se sdělení dostane ke komunikantovi.
- umožňuje nám opakovaně si číst sdělení

---

<sup>10</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme. Praha: Nakladatelství Svoboda, 1988. 243 s. ISBN 25-095-88

- při nepříjemných situacích a sděleních umožňuje menší dopad negativních emocí na příjemce

### **Nevýhody písemné formy**

- při písemné formě není možnost osobního kontaktu a zpětné vazby
- vyžaduje delší přípravu
- málokdy bývá neformální

### **1.3.2. Neverbální komunikace**

Neverbální komunikace bývá často označována jako řeč těla či komunikace beze slov.

Jak jsem se zmínila již na začátku práce, většina lidí přikládá řeči těla méně hodnotný význam než-li řeči verbální, ale podle výzkumů vyplývá, že neverbální složka je při komunikaci mnohem důležitější než ta verbální. A když se každý z nás zamyslí, je skoro nemožné nepoužívat i při mluvené formě neverbálních znaků jako jsou gesta, mimika, vizáž atd. Tento druh komunikace nám navíc umožňuje vžít se do pocitů druhého, které jsou velice důležité především v takových profesích, jako jsou právě ty pomáhající.

Neverbální komunikace oproti té verbální nás doprovází již od narození a stává se prvotním prostředníkem pro naši „komunikaci“ s okolím. Malé dítě neřekne, co jej trápí, ale vysílá signály podle, kterých lze poznat jeho potřeby.

### **Prostředky neverbální komunikace**

Je více klasifikací na neverbální řeč, ale nejznámější je od J. Křivohlavého:<sup>11</sup>

- proxemika
- kinezika
- haptika

---

<sup>11</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme. Praha: Nakladatelství Svoboda, 1988. 150 s. ISBN 25-095-

- posturologie
- gestika
- mimika
- pohledy očí
- paralingvistika
- vizáž

### **Proxemika**

Je druh mimoslovní komunikace, kdy dochází ke sdělování pomocí přiblížení a oddálení. To znamená, že vyjadřuje vztah mezi lidmi prostřednictvím vzdálenosti. Křivohlavý tuto vzdálenost označil jako osobní zónu, jejíž prostor pro vstup ostatních je omezen a určován právě podle vzdálenosti.

*Podle Křivohlavého /1988/ jsou 4 základní sféry prostoru kolem člověka:*

- intimní sféra /do 0,75 m/ v této vzdálenosti komunikují nejčastěji blízcí lidé
- osobní sféra /0,75 – 1,20 m/ rozhovory osobního rázu
- sociální sféra / do 3 m/ například při úředních a formálních jednání
- veřejná sféra /nad 3 m/ např. přednášky, hlediště

### **Kinezika**

Předmětem kineziky nebo-li kineziologie, jsou pohyby těla, jeho částí. Nezabývá se pouze pohyby jedince, ale i celé skupiny při komunikačním procesu. Samozřejmě se jedná o pohyby při komunikaci, kdy lze odvodit a vysledovat harmonii či disharmonii mezi komunikujícími. /Křivohlavý 1988/

## **Haptika**

Zde se již jedná o přímý kontakt, jelikož předmětem studia haptiky je dotek. V sociální komunikaci je nejběžnějším dotykem podání ruky.

Především u dětí a u lidí, kteří jsou klienty pomáhajících pracovníků, je dotyk jedním z nejdůležitějších prvků při společné komunikaci. Již z odborné literatury na VOŠ si vybavuji různé studie počínající u zvířat až po kojence, kdy nedostatečný tělesný kontakt od matky přešel až v citovou deprivaci.

Právě snad i kvůli dětem a společenskému chování, normám jsou dotyky určovány, omezovány pravidly.

## **Posturologie**

Posturologie se zabývá vzájemným postojem lidí v interakci. Tělesná poloha a postoj člověka při komunikaci se nazývá pozitura. Pozitura naznačuje, co se s aktérem dělo, děje a bude dít. Z postojů jednotlivců lze odvodit i jejich sebevědomí.

*např.* vzpřímená postava vyznačuje stabilitu a jistotu jedince.

*Mareš a Křivohlavý<sup>12</sup> dělí postoje na:*

*U jedince:*

- otevřené
- uzavřené

*U dvou a více jedinců:*

- souhlasné
- nesouhlasné

---

<sup>12</sup> MAREŠ, J. KŘIVOHLAVÝ, J. Sociální a pedagogická komunikace ve škole. Praha: SPN, 1990. ISBN 80-04-21854-7

I jako pozorovatelé můžeme odhadnout vztah, situaci mezi dvěma komunikujícími. Velice užitečným se tento odhad může stát u pedagogů či vychovatelů, kteří sledují interakci mezi dětmi.

## **Gestika**

„Gesty se rozumějí pohyby, které mají výrazný sdělovací účel, které doprovázejí slovní projevy nebo je zastupují.“ (Křivohlavý, 1988)

Gestikulace se týká různých částí těla, ale J. Křivohlavý zdůrazňuje, že většina gest je spojena s rukama. To že jsou gesta předchůdci řeči, můžeme vidět již ve filmech, dokumentech o pravěku, kde se lidé dorozumívali právě většinou pomocí gest, signálů.

V pomáhajících profesích by gesta měla být přirozená a pohybovat se v rovině mluveného projevu. Naopak nadměrné používání gest může značit nervozitu a nejistotu u jedince.

## **Mimika**

Znamená vědomé sdělování výrazem tváře. Mimikou lidé vyjadřují především emoce, které jsou důležité pro kladné zahájení komunikace. U dětí a postižených jedinců lze podle výrazu obličeje zahájit vhodnou interakci k dané situaci.

Empatie je nedílnou součástí profesí, u kterých je třeba odvodit duševní a momentální stav partnera komunikace. Proto si myslím, že pomáhající pracovník má velkou výhodu, pokud je vybaven notnou dávkou empatie. Právě mimika nám může umožnit navázat efektivní komunikaci s komunikantem.

*" Empatie začíná tam, kde opustíme vlastní myšlenky, city a představy a začneme uvažovat o tom, jak bychom se asi my cítili v situaci druhého člověka. Vžijeme se přitom do kůže druhého člověka a pokusíme se vcítit do jeho situace nejen myšlenkové, ale především citové. "*<sup>13</sup> (Křivohlavý 1993)



## **Pohledy očí**

Díky zraku získáváme nejvíce informací ze svého okolí.

Zrakové signály jsou velice důležité pro interpersonální vazby při komunikaci. Aniž bychom si to uvědomovali, právě oči prozrazují nejvíce. Informují nás o tom, jak vše probíhá. Každá kultura má jiná pravidla, která určují oční kontakt a náležitosti s ním spojené. Například v Islámských zemích je pohled ženy do očí může projevem něčeho nestoudného a k zavrnutí hodného.

Pohledy jsou nedílnou součástí komunikace, ale je velice důležité umět je korigovat. Frekvence pohledů je významná pro samotný komunikační proces. Pokud je pohled úsečný nebo nedostatečný, potom se rozhovor stává méně efektivním. V pomáhajících profesích jsou velice důležité pohledy. Pracovník by měl dát klientovi, žákovi na vědomí svou pozornost právě vhodně zvoleným pohledem, zrakovým signálem.

## **Paralingvistika**

Paralingvistika se zabývá silou, výškou, rychlostí, tónem řeči. Popisuje její kvalitu a chyby v řeči. Při řeči je velice důležitá intonace. Snad každý z nás zažil přednášku či hodinu s vyučujícím, kdy pro nás obsah byl velice důležitý, ale díky monotónnímu přednesu se nám nedařilo držet pozornost v takové míře, v jaké bychom si přáli.

Takže co vyplývá pro neverbální komunikaci z paralingvistických projevů? Není důležitý pouze obsah sdělení, ale jeho přednes, projev. Vhodně zvolený rytmus, dynamika a intonace přispívají k udržení pozornosti a ke zvýšení kvality komunikačního procesu.

## **Vizáž**

Vizáž je velice důležitá již při prvním kontaktu. Je to jeden z prvotních faktorů, podle kterého se lidé rozhodují, jak s námi zahájí interakci. I když na každého můžeme působit jinak přesto je v naší moci, abychom dojem, alespoň z části ovlivnili právě vizáží. I my se zapojujeme do

---

<sup>13</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. Povídej – naslouchám. Praha: Návrat, 1993. 105 s. ISBN 978-80-7195-405-7

komunikace podle toho, jak se cítíme. Vizáž prozradí mnohé o nás, ale i nám může být užitečným pomocníkem při odhadu člověka.

#### 1.4. Pomáhající profese

*„Člověku, který si zlomil nohu, můžeme jeho neštěstí ulehčit tím, že ho přesvědčíme, jak snadno si mohl zlámat vaz.“*

*Immanuel Kant*

Podle Hartla a Hartlové<sup>14</sup> lze za pomáhající profesi považovat ty profese, jejichž výzkum, teorie a praxe jsou zaměřeny na pomoc druhým lidem, tak aby jejich pomoc mohla být, co neužitečnější.

Cílem mnoha profesí je pomáhat lidem. Mohou to být pečovatelky, pedagogové, vychovatelé, sociální pracovníci atd. U těchto profesí je však velice důležitý lidský vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem. /Kopřiva 2011/

Samozřejmě je tento vztah důležitý i u prodavaček, listonošek, které každý den přicházejí do kontaktu s lidmi, ale zde je vyhovující pokud se člověk bude chovat podle společenských norem, hodnot. Avšak klienti pomáhajícího pracovníka potřebují víc než jen milé chování. Potřebují pocit porozumění, že nejsou pracovníkovi na obtíž. /Kopřiva 2011/

Co je pro tato povolání společné, je nástroj, který ve své práci využívají. Tím nástrojem je pracovník sám. Tento „nástroj“ si člověk utváří již od narození a nedílnou součástí pro jeho utváření je i okolí, které se na této tvorbě podílí. Je zřejmé, že vztah ke klientovi je v těchto profesích podstatnou složkou povolání. Tyto dovednosti se však ve školách většinou neučí. Proto je třeba notná dávka empatie a odhodlání vykonávat tato povolání.

Něco jiného je pomáhat lidem jako dobrovolník, zdarma a ve svém volném čase. V povolání jde o více, jelikož člověk potřebuje být úspěšný a ohodnocený.

Pomáhající pracovník často cítí potřebu *být lidem potřebný*. Není to totéž, jako když někdo rád pomáhá lidem. Protože v tomto případě se pro potřeby druhých často vzdává svých vlastních, což je znatelné i na finančním ohodnocení těchto profesí.

### 1.4.1. Etika v práci sociálního pracovníka

Jak jsem se již zmiňovala v úvodu této kapitoly, je velice důležité, aby u těchto profesí byl člověk vnitřně přesvědčen o tom, že chce „pomáhat druhým“, že chce, aby náplní jeho práce bylo zaměření se na pomoc druhým. Ale i tito pracovníci jsou jenom lidé a ne stroje. Například u některých profesí je nemožné vyhovět požadavkům etických kodexů, které pracovníkovi říkají „jak by se měl chovat.“ „V některých kodexech se například uvádí, že je nepřijatelné, aby pracovník projevil rasismus, homofobii a další nežádoucí projevy antipatie.“<sup>15</sup>

Ale žádná ze zásad už nedefinuje, co by měl pracovník dělat, pokud se mu to i přes jeho snahu nedaří.

Podle Kopřivy by v etických kodexech pomáhajících pracovníků měla být zdůrazněna ještě jedna zásada: „Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost, zranitelnost.“<sup>16</sup> Snad by tato zásada podpořila několik pracovníků při interakcích se svými klienty.

Bohužel některé etické kodexy stanovují požadavky, které je mnohdy nemožné splnit a které mohou být chápány jako přihlášení se k ideálu. Což je velice nereálné a neuskutečnitelné.

Kopřiva /2011/ se domnívá, že žít podle ušlechtilých zásad je něco jiného než tyto zásady uznávat a hlásat. Je to jako s politikou. K tomuto přesvědčení se nemůžeme také tak lehce dopracovat jako k přesvědčení politickému. Nestačí si přečíst knihu, zásady či se zúčastnit přednášky, je třeba pracovat s vlastním cítěním.

---

<sup>14</sup> HARTL, P. HARTLOVÁ, H. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303

<sup>15</sup> KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4

<sup>16</sup> KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4

### 1.4.2. Komunikace v pomáhajících profesích

Při komunikaci v pomáhajících profesích je velice důležité, aby pracovník stanovil pravidla v čase komunikace.

*„Pracovník nemá možnost sám plně kontrolovat, nakolik bude aktivní on a nakolik klient: Může jen navrhnout, prosazovat, usnadňovat nebo něčemu bránit. Totéž může i klient. Výsledná podoba rozhovoru je vždy společným dílem obou.“<sup>17</sup>*

Co se týče signálů neverbální komunikace, které v klientovi mohou podpořit jeho důvěru k pracovníkovi, jelikož klíčové pro úspěšný vztah nejsou jenom slova, ale pocit toho, že nám pracovník rozumí. Proto je v těchto profesích dobře zvolená neverbální komunikace důležitou složkou. Vhodně zvolený výraz nebo gesto může klienta či dítě posílit více než tisíce slov.

*„Každá lidská komunikace je ovlivněna mentálními reprezentacemi účastníků, a to jak uvědomovanými, tak mimovědomými, stereotypizovaným posuzováním druhých lidí, kontextem či řadou kontextů komunikace a celkovým sebepojetím jednotlivých účastníků.“<sup>18</sup>*

Klienti často pátrají po signálech, které by jim byly nápomocnými při vzájemném kontaktu s pracovníkem. Nalézají je v drobných neverbálních projevech pracovníka. Pro kladný výsledek by tyto projevy měly vytvářet tu správnou atmosféru, která klienta posiluje. Podle Kopřivy klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez toho vztahového rámce se práce stává neefektivní a pro obě strany bezvýznamnou. /Kopřiva 2011 /

---

<sup>17</sup> KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4

<sup>18</sup> VYBÍRAL, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. 20 s. ISBN 80-7171-998-4

## 1.5. Sociální práce a sociální pracovník

V této kapitole bych se ráda podrobněji zaměřila na definici mé profese a celkově na sociální práci.

*„Sociální práce podporuje sociální změny, řešení problémů v lidských vztazích, zmocnění a osvobodování lidí při zlepšování jejich blahobytu. S využitím teorií lidského chování sociálních systémů intervenuje sociální práce v interakcích lidí s jejich prostředím. Jejími základními principy jsou lidská práva a sociální spravedlnost.“<sup>19</sup>*

### 1.5.1. Sociální pracovník

Podle 109 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.: *„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnosti, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“*

Podle Navrátila<sup>20</sup> je úlohou sociálního pracovníka, aby podpořil klienta při udržení, získání nových a stávajících dovedností.

*„Sociální pracovníci jako takoví jsou aktéry změn ve společnosti i v životě jedinců, rodin i komunit.“* (Mlčák 2005).

Z vlastní praxe mohu říci, že pohled na sociální pracovníky bývá zkreslený a co člověk, to jiná představa o této profesi. Ale pokud si lidé vybaví sociálního pracovníka z úřadu, z fondu ohrožených dětí nebo z ústavního zařízení, je zřejmé, že je tu pro to, aby cílové skupině pomohl, co nejlépe se ve společnosti uplatnit a získat v ní určitou roli, status.

---

<sup>19</sup> MLČÁK, Z. Profesionální kompetence hodnocení sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty. Ostravská univerzita v Ostravě.

<sup>20</sup> NAVRÁTIL, P. Teorie a metody sociální práce. Brno: Marek Zeman, 2001. 130 s. ISBN 80-903-070-0-0

### **1.5.2. Schopnosti sociálního pracovníka nezbytné pro sociální práci**

Asi nejvýznamnější schopností pro práci sociálního pracovníka je schopnost empatie a zvládání stresových situací, jelikož v tomto povolání na sebe přebírá řešení problémů druhých. Pomáhání druhým je totiž jedna z nejnáročnějších činností na výdej energie. Pracovník se musí soustředit na poměr vydání svých sil a na jejich znovuoobnovení. Pokud nebude člověk patřičně hospodařit se svou energií, je pravděpodobné, že dojde k nepříjemným následkům tohoto postupu. Empatie může vést k dosažení cílů, protože vcítění, naslouchání a milý přístup pracovníka může klienta posunout v jeho rozvoji, ale zároveň právě empatie může být emočním pádem pro sociálního pracovníka.

Podle Kopřivy<sup>21</sup> empatie může přejít v obětování se pro klienta, což může vést k osobnímu citovému krachu pracovníka. V tomto případě pracovník bere na sebe větší odpovědnost za klientův život a jeho rozhodnutí. Nedbá pak na svoji vlastní potřebu. Potřebu odpočinku a duševní hygieny. Na klienta to může mít negativní dopad ve smyslu toho, že tímto chováním pracovník oslabuje klientovu prospěšnost a udržuje ho pod mírou jeho potenciality a samostatnosti. Proto je důležité empatické chování, naslouchání, ale zároveň mít na paměti, co mně jako pracovníkovi pomáhá udržovat si tu správnou duševní rovnováhu a nadhled nad takto emočně náročnou profesí.

### **1.5.3. Přístupy sociálních pracovníků**

Je lepší klienta řídit či podporovat?

Každý z nás přijme raději nápad, který napadl jeho samotného. Proto je důležité, aby pracovník mluvil o souvislostech, které se dané věci týkají. Můžeme klást otázky, které postupně klienta dovedou k cíli, k odpovědi.

Ale co sociální pracovník, to odlišný přístup. Pracovník by měl své jednání, přístup přizpůsobit povaze a situaci klienta, jelikož se může klient nacházet v situaci, která se nám může zdát vhodnější na použití určitého přístupu, ale realita je jiná a vyžaduje to přístup opačný.

---

<sup>21</sup> KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4

Kopřiva volí jednotlivé použití přístupů podle těchto **atributů**:

**Direktivní přístup** je lepší použít:

- hrozí-li nebezpečí z prodlení
- je-li klient v akutní krizi a potřebuje vedení
- pokud klient potřebuje to, co sám považuje za vhodné slyšet od autority
- pokud je klientova inteligence tak nízká, že pro dosažení cíle je potřeba užít direktivního přístupu

**Nedirektivní přístup** je účinnější pokud chceme dosáhnout trvalé a kvalitní změny, ale je potřeba mít čas a sílu pro tento typ přístupu.

Před každým rozhodnutím, však musíme zvážit – začneme-li vystupovat direktivně, bude s tím též klientem těžší později jednat nedirektivně. Klient už bude mít zaběhlou tendenci vidět v nás autoritu.

Podle Kopřivy /2011/ lze z hlediska typu intervence rozdělit způsoby komunikace pomáhajícího /sociálního pracovníka/ s klientem na:

**Instrukce** je direktivní typ intervence. Může být více důraznější . Například formou zákazu nebo méně důrazným, což je třeba rada. Vždy se však opírá o hodnocení situace. Klienta musí rada oslovit a zároveň by měla být co nejefektivnější pro úspěšný výsledek.

**Komentář** - zde většinou pracovník poukáže na problém z nového úhlu. Může upozornit na pozitivní rys problému, který není klient schopen přes své negativní ladění a postoj vidět, vnímat. Může do toho promítnout své vlastní pocity, pohled na danou věc, problém. Klient pak vnímá zájem, je si vědom toho, že pracovník naslouchá a má možnost objevit nové souvislosti, která mu pomůže posunout se dále.

*„Komentář se již považuje za nedirektivní intervenci. Neobsahuje návod k jednání, nicméně určité řízení je už v tom, že pracovník svým komentářem vlastně navrhuje, jak může klient věci vidět.“<sup>22</sup>*

---

<sup>22</sup> KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4

**Otázka** je hlavní formou intervence. I otázka by měla klientovi nastínit jeho problém z jiných úhlů, pomoci mu ujasnit si, co by vlastně chtěl a to mu pomůže k promyšlení dalších nápadů. Otázka je dobrá forma jak vést rozhovor, ale je třeba se to naučit.

**Rezonance nebo-li zrcadlení.** Pracovník pouze naslouchá a opakuje, co klient řekl, aby mu dal najevo, že situaci pochopil. Klient není řízen v této intervenci. Intenzivní účinek spočívá v tom, že v běžném životě nikdo nikomu tak dlouho a s ochotou nenaslouchá.

## 1.6. Práce se stresem

Již v předešlé kapitole jsem se zmínila, že mezi nejpotřebnější dovednosti a schopnosti sociálního pracovníka patří empatie a zvládání stresových situací. Pracovník by si měl dávat pozor na přetížení z množství problémů, které musí s klientem řešit. Je důležité, aby si uměl odpočinout a především je důležité „mít se rád“, protože pomáhající pracovník je v jistém smyslu i pro sebe tím nejdůležitějším klientem.

Kopřiva uvádí tři důvody toho, proč je důležité mít rád sebe samého:

1. ten kdo se nemá rád, nese v sobě neustálý konflikt a tím spotřebovává mnoho negativní energie
2. kdo nesnese některé své vlastnosti, nedovede tyto rysy akceptovat ani u ostatních
3. člověk, který se nemá rád, se stává egocentrikem, pro něhož je nejdůležitějším tématem on sám, ačkoliv k jeho řešení využívá pomáhaní druhých

Tyto důvody jsou velice důležité, ale nelze opomenout ani mezilidské vztahy. Samozřejmě je velice důležité zázemí v rodině, ale pro efektivnější a spokojenější výkonnost v zaměstnání je důležité pracovní prostředí, zázemí a kolektiv.

*„ Nejrizikovější pracoviště jsou ta, kde výdej převažuje nad „příjmem,“ kde zaměstnanci pracují s vysokým osobním a emočním nasazením a dostává se jim jen málo ocenění a uznání nebo výsledky jejich práce jsou málo uspokojivé.“<sup>23</sup>*



Nyní bych se ráda zaměřila na několik negativních faktorů, které mohou vést k pracovní krizi. Faktory se týkají pouze pracovního prostředí, jelikož tato práce je zaměřena na téma komunikace jako základ dobré práce.

### **Rizikové faktory pro práci sociálního pracovníka**

- špatné vztahy na pracovišti
- nedostatek podpory ze strany nadřízených
- nevhodné chování nadřízených a necitlivý přístup
- nízká loajalita na pracovišti
- nadměrná emocionální zátěž
- dlouhodobý, bezprostřední styk s lidmi, neúspěšné jednání s lidmi
- diktátorský režim, manipulace na pracovišti, mobbing

Proto je velice důležité, aby organizace podpořila své pracovníky možnostmi krizových intervencí, které jim mohou být vodítkem nejen při práci s klientem, ale mohou řešit právě vztahy na pracovišti, které jsou pro výkon práce velice důležité.

---

<sup>23</sup> BARTOŠÍKOVÁ, I. O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry. Brno: NCO NZO, 2006. 45 s. ISBN 80-713-439-9

## 1.7. Supervize jako podpora pro pracovníky

Slovo „supervize k nám přešlo z angličtiny. Anglicko český slovník /hais, K., Hodek, B., 1984/ překládá „supervision“ jako „dohled, dozor, kontrolu, řízení, inspekci“ apod.<sup>24</sup>

Podle Matouška lze supervizi považovat za celoživotní formu učení, zaměřenou na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.<sup>25</sup>

Supervize nám dává příležitost podívat se na věci s odstupem, vyvarovat se snadnému obviňování druhých - klientů, kolegů, organizace, „společnosti.“ Dává možnost pustit se do hledání nových možností, odhalit poučení, získat podporu.

Z vlastní zkušenosti vím, že supervize a dobrý supervizor je obohacím nejen pro profesní nadhled na svou práci, ale umožňuje lidem i z části odhalit svůj skrytý postoj nebo nový pohled nejen na sebe samého, ale také na své kolegy a klienty.

### Typy supervizí

**individuální** - jasně koncipované setkání supervizora a pracovníka

**skupinová** - využití prvků skupinové dynamiky

**týmová** - týmová komunikace, rozvojová témata, organizace práce

### Co supervize rozvíjí, podporuje?

- podporu vývoje profesionality u managementu a ošetřovatelského personálu
- zlepšení kvality péče o klienty
- emoční podporu pracovníků

---

<sup>24</sup> KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4

<sup>25</sup> MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. 349 s. ISBN 80-717-548-2

## **2. Praktická část**

### **2.1. Stanovení cíle a hypotézy**

V rámci praktické části jsem se rozhodla provést průzkum u sociálních pracovníků a pracovníku ve službách pracujících s mentálně postiženými lidmi s cílem zjistit, co považují za důležité, klíčové při komunikaci s klientem.

#### ***Hypotéza:***

***Pro kvalitní a efektivní komunikaci s klientem jsou důležité***

- ***vztahy mezi spolupracovníky***
- ***komunikace na pracovišti***
- ***materiální a pracovní zázemí***

*Má hypotéza pramení z praxe a z postupného zpracování mé práce, kdy jsem zjistila, že pokud děláme s lidmi je velice důležitý vztah se spolupracovníky a pracovní prostředí. Samozřejmě záleží i na povaze klienta, která je různorodá, ale právě, že většině z nich jsme a můžeme být vzorem, je důležité mít zázemí v prostředí, kde pracujeme, tedy u svých kolegů.*

### **2.2. Metodika průzkumu**

Vytvořila jsem dotazník s 20 otázkami. Škálový dotazník umožňuje respondentům vždy výběr ze 4 odpovědí. /viz. příloha 1/. Počet respondentů je 8. 3 sociální pracovníce a 5 pracovníků v sociálních službách.

Pro podmínky průzkumu charakterizují organizaci, kde byl výzkum proveden, definuji mentální postižení a uvádím tři kasuistiky klientů.

Kasuistiky uvádím pro užší pohled na problematiku mentálního postižení a pro lepší představu o tom, se kterou cílovou skupinou pracovníci pracují a denně se setkávají.

## **2.3. Charakteristika a popis organizace**

Průzkum probíhal v jednom z úseků Diakonie Českobratrské církve evangelické v Litoměřicích. Služba Podpora bydlení je rozdělena na dvě části. Na Chráněné bydlení a Podporu samostatného bydlení.

### **Popis Chráněného bydlení v Terezíně**

**Uživateli** Chráněného bydlení jsou lidé s lehkým či středně těžkým mentálním postižením, jejichž schopnost samostatně bydlet je ztížena do té míry, že potřebují individuální osobní podporu. Služba je poskytována uživatelům od 18 do 64 let.

**Cílem** Chráněného bydlení je podporovat soběstačnost uživatelů v oblasti bydlení tak, aby se stali co nejméně závislí na poskytované službě a naučili se využívat své schopnosti. Umožnit uživatelům žít téměř běžným způsobem života, posilovat nezávislost, zodpovědnost a schopnost rozhodování.

V Chráněném bydlení pracuje vedoucí služby, sociální pracovnice, tři pracovnice v sociálních službách a dva pracovníci v sociálních službách na poloviční úvazek. Chráněné bydlení je pobytová služba. Klienti s pracovníky se setkávají minimálně 1x do týdne podle individuální potřeby. Na konzultacích řeší jejich potřeby a situaci, která je pro ně aktuální a důležitá.

### **Popis Podpory samostatného bydlení v Terezíně**

Jedná se o **terénní** službu, která je poskytována v okruhu 10 km od Terezína. Služba se poskytuje přímo v bytech uživatelů (v bytech ve vlastnictví či v pronájmu uživatele) a v okolí bydliště (například doprovody k lékaři, na nákup atp.).

**Cílovou skupinou** jsou lidé s lehkým až středně těžkým mentálním postižením ve věku od 19 do 64 let, kteří chtějí samostatně bydlet a jejichž schopnosti a dovednosti jsou omezeny do té míry, že potřebují individuální podporu.

**Cílem** Podpory samostatného bydlení je podporovat soběstačnost uživatelů v oblasti bydlení tak, aby se stali co nejméně závislí na poskytované službě a naučili se využívat své schopnosti. Umožnit uživatelům žít běžným způsobem života, posilovat nezávislost, zodpovědnost a schopnost rozhodování.

Podporu samostatného bydlení vede tatáž vedoucí jako Chráněné bydlení. Dále je zde jedna sociální pracovnice a pracovnice v sociálních službách. Pracovnice navštěvují klienty v jejich bytech nebo klienti za nimi docházejí do jejich kanceláře v Terezíně. Schůzky jsou většinou 1x týdně, ale podle potřeb klientů je možné uskutečnit je vícekrát či méněkrát do týdne.

## **2.4. Charakteristika mentálního postižení**

Samotné definování mentální retardace je ovlivněno řadou faktorů a kritérií. Je možné definice mentální retardace rozčlenit podle toho, z jakých hledisek je autoři koncipovali. Z hlediska inteligenčního kvocientu /IQ/ jde o úplné vyjádření rozsahu postižení na základě vyšetření stupně intelektu.

Z pohledu biologických faktorů je mentální retardace chápána jako „trvalé poškození poznávací činnosti, které vzniklo v důsledku organického poškození mozku.“

Pro mou práci jsem si vybrala definici lehkého a středně těžkého mentálního postižení podle Švarcové /2000/.<sup>26</sup>

### **Lehká mentální retardace /IQ 50-69, u dospělých odpovídá věku 9 – 12 let/**

Lehce mentálně postižení obvykle dosáhnou schopnosti užívat řeč v každodenním životě, udržet konverzaci, i když si řeč osvojí opožděně.

Většina jedinců na horní hranici lehké mentální retardace je možné zaměstnat prací, která je spíše zaměřena na praktické schopnosti, než-li na ty teoretické.

Lehký stupeň mentální retardace nemusí působit žádné větší problémy, ale důsledky se projeví, pokud je postižený značně emočně a sociálně nezralý. Těžko se přizpůsobuje tradicím, normám, není schopen samostatně řešit běžné problémy, které přináší život. Pro tyto lidi je složité vyrovnat se s požadavky manželství nebo výchovy dětí, udržet si určité zaměstnání nebo zajistit si jiné finanční zabezpečení, zdravotní péči, bydlení.

### **Středně těžká mentální retardace /IQ 35-49, u dospělých odpovídá věku 6 -9 let/**

Jedinci obvykle bývají mobilní a fyzicky aktivní a plno z nich dokáže navázat kontakt, komunikují s druhými a podílí se na jednoduchých sociálních aktivitách. V této skupině mají jedinci rozdílné druhy schopností. Někdo je spíše zručnější a má problémy s vyjadřováním, zatímco někdo jiný je neobratný, ale je schopen kvalitnější komunikace.

---

<sup>26</sup> ŠVARCOVÁ, I. Mentální retardace. Praha: Portál, 2000. 27 s. ISBN 80-7178-506-7

## **2.5. Kasuistiky**

Pro lepší pohled představu o mentálním postižení a o cílové skupině, se kterou pracovníci pracují, uvádím tři krátké kasuistiky.

Jména jsou změněna pro ochranu osobních dat klientů.

### **Kasuistika číslo 1**

#### **1/ Obecná charakteristika klientky**

Alena působí usměvavě a mile. Žije již sedmým rokem se svým manželem, který trpí lehkou mentální retardací a schizofrenií. Paní Alena si není schopna dlouho udržet žádné zaměstnání. Vymlouvá se neustále na svůj zdravotní stav, ačkoliv od lékaře má doporučeno pracovat a být v kolektivu.

#### **2/ Důvod evidence**

Před nástupem do služby žila paní Alena v bytě v Ústí nad Labem, kde byla i s manželem zneužívána romskými spoluobčany. Ti využívali jejich nízkého intelektu. Brali si na jejich jména úvěry, půjčky a dokonce jim prodali jejich byt. Manželé v té době nebyli omezeni k právním úkonům, proto byli zodpovědní za své „machinace.“ Ty se do teď promítají na jejich finanční situaci, ačkoliv už mají ustanoveného opatrovníka.

Podnět na zbavení způsobilosti k právním úkonům podala matka paní Aleny.

#### **3/ Dílčí šetření**

##### Charakteristika uživatelky

##### *Hrubá motorika*

Paní Alena je minimálně omezena v chůzi, kdy při ní lehce dopadá na jednu stranu. Prodělala těžký zánět mozkových blan v adolescenci.

#### *Jemná motorika*

Paní Aleně se mírně klepou ruce, ale je schopna starat se o domácnost a v rámci možností si sepsat nákup a zacházet s mobilním telefonem.

#### **4/ Komplexní šetření**

##### *Osobní údaje o uživateli*

Aleně je 47 let, je nezaměstnaná a žije v bytě 2+1 se svým manželem.

##### *Údaje o rodině a struktura rodiny*

Rodiče paní Aleny jsou rozvedeni. Otec bydlí na Slovensku a matka ve městě vzdáleném cca. 30 km od města, kde nyní Alena žije.

Alena matku často navštěvuje, zde se setkává i se svými bratry a jejich rodinami. Nový druh matky paní Alenu nemá „moc rád“ /podle jejích slov/, jelikož paní Alena chce po matce většinou peníze a často si i vymýšlí.

Paní Alena často mluví o svém dospělém synovi /25 let/, který byl svěřen do výchovy její matce, když už nebyla paní Alena schopna se o něho starat. Se synem i se svým nynějším manželem nějakou dobu žili ve společné domácnosti, avšak podle slov manžela syn „fetoval a kradl peníze.“ Paní Alena o něm často mluví, ale občas i dodá: „dala jsem přednost chlapovi před klukem.“

##### *Ekonomické poměry*

Paní Alena i její manžel pobírají plný invalidní důchod, avšak příspěvek na péči jim uznán nebyl. Finanční situace manželů není příliš dobrá, jelikož jsou zadluženi z předchozího



života, kdy byli několikrát využiti a i sami si brali na sebe různé půjčky. I když jejich finanční situace není příznivá, přes to se to o minimum lepší, právě díky opatrovníkovi a sociálním pracovnícům, kteří jim pomáhají při řešení jejich finanční situace.

#### *Vztahy klientky k širšímu okolí*

Paní Alena se ráda seznamuje a povídá si s ostatními lidmi. Dokáže být velice milá do doby, než ji člověk chce vysvětlit něco, co jí není příjemné, např. povídat si o řešení jejich finanční situace. Poté je schopna se dost rozčílit nebo se vymluvit na zdravotní stav a „sehrát“ záchvat. Často mluví rychle, skáče do řeči, a tudíž není schopna soustředit se na projev druhých. Je potřeba s ní mluvit pomaleji a upozorňovat ji na hranice v mluveném projevu.

#### *Zdravotní a hygienické návyky*

Paní Alena má zcela osvojeny hygienické návyky.

### **5/ Sociální diagnóza**

#### *Zásady vedoucí k vykolejení*

Aleně byla zjištěna lehká mentální retardace. Porucha není přechodná, ale je trvalá. Alena navštěvovala zvláštní školu, ale poslední rok nedokončila, protože onemocněla duševními potížemi.

### **6/ Psychogenetický rozbor**

#### *Popis zevnějšku uživatelky*

Alena měří 165 cm, váží 80 kg. Bývá upravená a usměvavá.

### *Vliv širšího a užšího okolí*

Paní Alena je lehce manipulovatelná širším okolím /lidé od různých společností nabízející půjčky/, někdy má problém s přijímáním autority a rad.

### *Uspokojení základních životních potřeb*

#### *Materiální*

Paní Alena s manželem díky pomoci při rozpočtu s hospodařením a i po poplacení veškerých pohledávek relativně dobře vycházejí s financemi. Do rozpočtu jim negativně zasahuje manželova silná závislost na cigaretách.

#### *Vztah k práci*

Paní Alena se rychle nadchne pro většinu nabízených prací, avšak nikde dlouho nevydrží.

#### *Druh temperamentu*

Paní Alena je spíše extrovert. Ráda se trošku předvádí a zapojuje do společnosti.

#### *Intelligence klienta*

Lehká mentální retardace.

## **7. Prognóza**

U paní Aleny by bylo dobré, aby ji zůstal přidělený opatrovník. Časem by mohla žít samostatně bez služby, avšak s dohledem stanovené osoby.

## **Kasuistika číslo 2**

### **1/ Obecná charakteristika klientky**

Dana je menší postavy, nosí brýle a vypadá spíše jako muž. Nemá vyhraněnou sexuální orientaci, ale ráda se inscenuje do role muže a někdy tak o sobě mluví.

### **2/ Důvod evidence**

Před nástupem do služby žila paní Dana v ústavním zařízení. Vzhledem k jejímu věku v tomto zařízení nezažila „pokroky“ týkající se svobody klientů. Proto se jako jedna „ze schopnějších“ musela starat o méně schopné až ležící klienty a za to byla často chválena.

Do ústavního zařízení byla umístěna ve svých 3 letech, kvůli špatným poměrům v rodině /zneužívání ze strany otce/.

### **3/ Dílčí šetření**

#### Charakteristika uživatelky

##### *Hrubá motorika*

Dana je pomalejší při práci, ale pečlivá. Pracuje jako uklízečka a pracovala i jako pomocná síla v kuchyni. Ráda jezdí na kole. Motorika jí problémy nedělá.

##### *Jemná motorika*

Umí psát, zvládá sčítání a odčítání zhruba do jednoho tisíce.

### **4/ Komplexní šetření**

#### *Osobní údaje o uživatelce*

Daně je 52 let, žije v bytě 2+1 a pracuje jako pomocná uklízečka.

### *Údaje o rodině a struktura rodiny*

Rodiče paní Dany jsou rozvedeni. Dana byla otcem zneužívána a dlouhá léta ani nenavštěvovala matku, které přičítala za vinu, že o všem věděla a „nic s tím neudělala.“ Zlom nastal až minulou zimu, kdy matku po velmi dlouhé době navštívila.

### *Ekonomické poměry*

Paní Dana pobírá plný invalidní důchod a ještě si k němu přivydělává. Je spíše šetřivá a společně s opatrovnici má dobrý přehled o svých financích a tudíž hospodaří dobře.

### *Vztahy klientky k širšímu okolí*

Dana je milá a ochotná. Někdy se ráda předvádí a nechává se chválit /je zvyklá na chválu z ústavního zařízení/, těžko nese sebemenší výtku. Dana je velice schopná a snaží se, co nejvíce začlenit do „normálního života.“ V pobytové službě Chráněné bydlení se často povyšovala na uživatele a ráda jim říkala, co dělají špatně. Nyní bydlí sama v bytě a je uživatelkou služby Podpora samostatného bydlení a časem by se ráda osamostatnila.

### *Zdravotní a hygienické návyky*

Paní Dana má zcela osvojeny hygienické návyky, avšak je jí potřeba připomínat věci jako je mytí toalety, utírání prachu. O svůj zevnějšek však dbá svědomitě.

## **5/ Sociální diagnóza**

### *Zásady vedoucí k vykojení*

Podle psychiatra bylo prokázáno, že Dana trpí vrozeným defektem intelektu a to mentální retardací, přičemž její intelekt se pohybuje ve spodním až středním pásmu lehké mentální retardace. Tento defekt je trvalý, avšak procesem učení a stimulací k samostatným aktivitám může dojít i k navýšení intelektových schopností

## **6/ Psychogenetický rozbor**

### *Popis zevnějšku uživatelky*

Dana měří 165 cm a je štíhlé šlachovité postavy. Nosí brýle.

### *Vliv širšího a užšího okolí*

Paní Dana si nechá ráda poradit, ale nejprve se snaží řešit věci sama.

### *Uspokojení základních životních potřeb*

### *Materiální*

Paní Dana je na tom velice dobře, co se týče finanční situace a materiálního zázemí. Je šetřivá a pracovitá.

### *Vztah k práci*

Paní Dana pracuje jako pomocná uklízečka. Má své pomalejší tempo při práci a často se jen tak rozhlíží. Poté se zase brzy do pracovního procesu vrátí. Uklízí však svědomitě.

### *Druh temperamentu*

Paní Dana je spíše introvert a je raději sama. S lidmi se stejným onemocněním se sdružuje nerada /připadá jí to ponižující/, ráda však vyhledává společnost pracovníků organizace.

### *Intelligence klienta*

Střední až spodní pásmo lehké mentální retardace.

## **7. Prognóza**

Paní Dana je velice schopná. Při pokračování v současné spolupráci se svou opatrovnící má nadějně vyhlídky na úplné osamostatnění se.

## **Kasuistika číslo 3**

### **1/ Obecná charakteristika klienta**

Petr je asi 170 cm vysoký. Péči o zevnějšek dosti zanedbává.

### **2/ Důvod evidence**

Před nástupem do služby pobýval v psychiatrické léčebně. Petr trpí těžší formou schizofrenie a v běžném životě ho omezují bludy a paranoidní představy.

### **3/ Dílčí šetření**

#### Charakteristika uživatele

#### *Hrubá motorika*

Petrova hrubá motorika není příliš stabilní. Má problém i s chůzí, při které je shrbený, lehce se motá a naklání na jednu stranu těla. Uvědomuje si svůj handicap a přičítá to týrání otce, který ho měl údajně být tak intenzivně, až mu poškodil záda.

#### *Jemná motorika*

Petr umí psát i počítat, ale je omezen silným třesem rukou.

#### **4/ Komplexní šetření**

##### *Osobní údaje o uživateli*

Petrovi je 41 let a je nezaměstnaný.

##### *Údaje o rodině a struktura rodiny*

Před umístěním do psychiatrické léčebny a před smrtí matky žil Petr se svou matkou. Docházelo zde k patologickým projevům chování. K incestním a násilným projevům ve vztahu docházelo, kvůli matčině stejnému duševnímu onemocnění a neužívání vhodné medikace.

##### *Ekonomické poměry*

Petr pobírá minimální invalidní důchod a i přes zjevnou „ztíženou schopnost starat se o svou osobu“ mu nebyl přiznán příspěvek na péči. Petr je silný kuřák. Rád a často pije kávu. Jeho ekonomická situace není příliš dobrá.

##### *Vztahy klienta k širšímu okolí*

Petr je velice milý a snaží se pomoci v rámci svých možností i ostatním uživatelům, Rád se baví s personálem. Někdy se však promítne do komunikace jeho duševní onemocnění, kdy je schopen s přesvědčením tvrdit „nereálnou“ událost, které byl účastníkem.“

### *Zdravotní a hygienické návyky*

Petr má rozsáhlou a silnou medikaci, která je v jeho případě dosti nutná. Kvůli omezení v hrubé a jemné motorice je jeho hygiena na velice špatné úrovni.

### **5/ Sociální diagnóza**

#### *Zásady vedoucí k vykolejení*

Petrův intelekt se pohybuje ve středním až těžkém pásmu mentální retardace. Přidružené duševní onemocnění – schizofrenie

### **6/ Psychogenetický rozbor**

#### *Popis zevnějšku uživatele*

Petr měří 170 cm a je shrbenější postavy.

#### *Vliv širšího a užšího okolí*

Petr je většinou milý a vystupuje vřele. Je zvyklý na „určitý režim“. Sám si myslí na užívání léků a spolupráce s komunikací s ním bývá i vzhledem k jeho rozsáhlé zdravotní anamnéze úspěšná. Někdy až překvapivá.

#### *Uspokojení základních životních potřeb*

#### *Materiální*



Petrova finanční situace není příliš dobrá. Vzhledem k jeho onemocnění je velice těžké najít pro něho vhodnou pozici, uplatnění na pracovním trhu. Ačkoliv se několikrát snažil být zaměstnaný, bohužel mu to většinou kvůli jeho zdravotnímu stavu nevyšlo.

#### *Vztah k práci*

Petr by rád pracoval a byl mezi lidmi. Jeho onemocnění je natolik omezující, že jen těžko se uplatní na pracovním trhu.

#### *Druh temperamentu*

Petr je klidné povahy a snaží se spolupracovat se všemi s kým přijde do kontaktu.

#### *Intelligence klienta*

Střední až těžké pásmo mentální retardace.

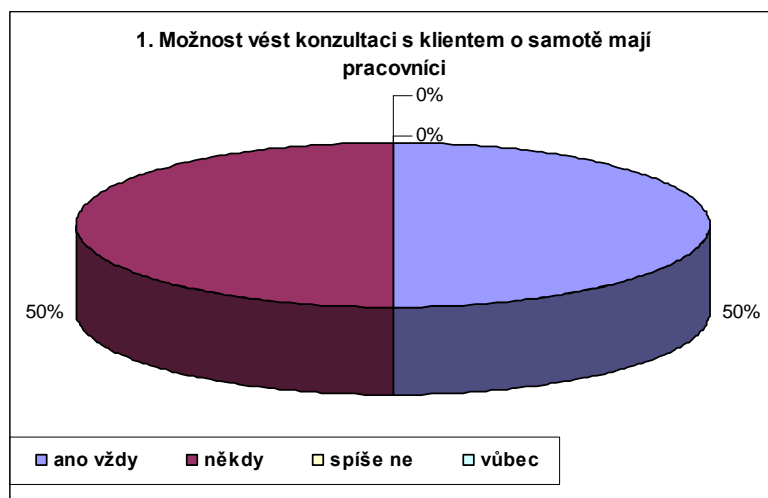
### **7. Prognóza**

Petrovi vyhlídky bohužel nejsou příliš příznivé. I přes jeho snahu uplatnit se, je velice omezen svým zdravotním stavem. Nynější služba se pro něho již stává náročnější, proto uvažuje o ústavním zařízení, kde by se více uplatnil jako klient a pomohlo mu to v rozvoji, kde by byly nároky schůdné s jeho stavem.

## 2.6. Grafická analýza průzkumu

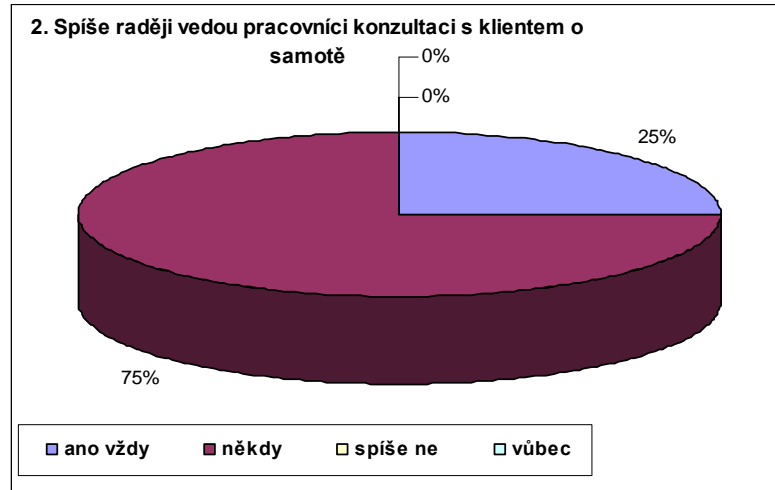
Výsledky průzkumu shrnuji na základě dotazníku. V analýze jsem provedla procentuelní četnost. Otázky a odpovědi jsou zaznamenány v jednotlivých grafech podle sledu otázek v dotazníku. Pod každým grafem uvádím slovní vyhodnocení. Celkové vyhodnocení následuje v další části.

### 1. Možnost vést konzultaci s klientem o samotě mají pracovníci



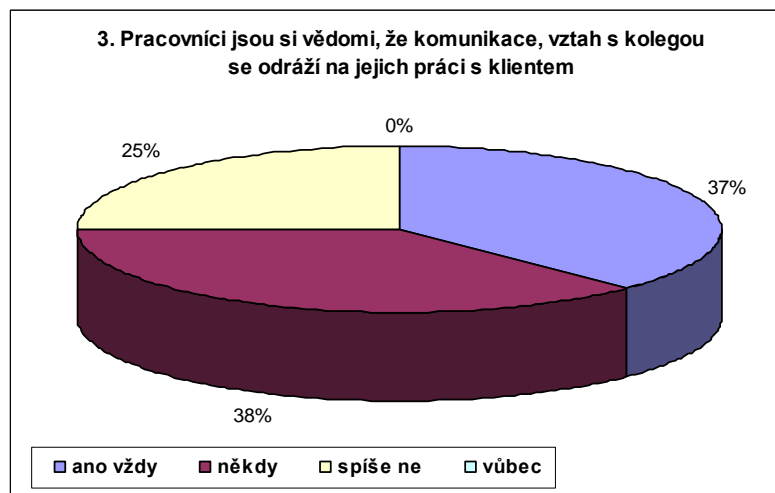
Pracovníci se shodli na tom, že konzultaci s klientem mohou vést buď **ano vždy** nebo **někdy** o samotě. Nikdo nevyužil zbývajících dvě odpovědi. Myslím si, že odpověď naznačuje, že mají své možnosti a prostor na pracovišti při konzultacích, což je velice důležité pro pracovní výkon a potvrzuje to i zdárnou komunikaci.

## 2. Spíše raději vedou pracovníci konzultaci s klientem o samotě



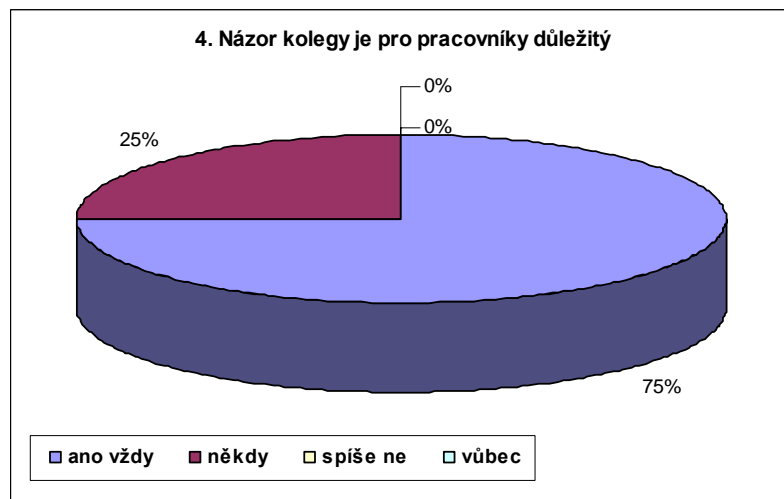
Na otázku, zda raději vedou konzultaci s klientem o samotě, odpověděla většina pracovníků, že **někdy** a menšina, že **ano vždy**.

## 3. Pracovníci jsou si vědomi, že komunikace, vztah s kolegou se odráží na jejich práci s klientem



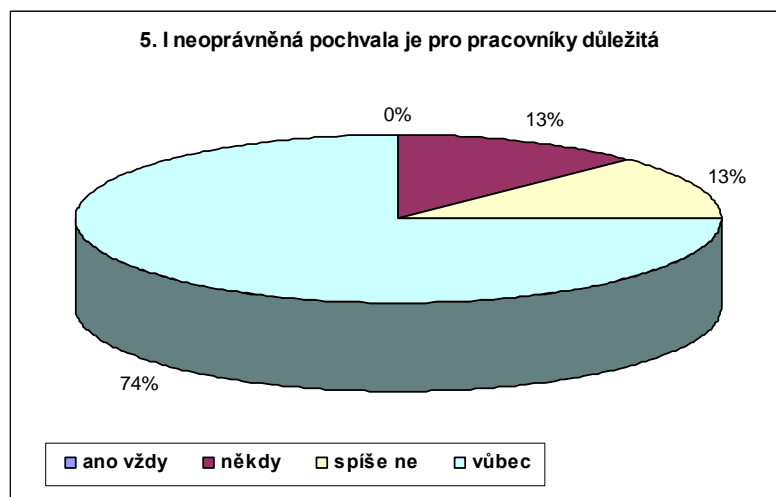
Většina pracovníků si je vědoma, že jejich vztah s kolegou se odráží na komunikaci s klientem, což je velice dobrý postřeh, jelikož se mohou na případné problémy zaměřit a tím zlepšovat nejen kvalitu komunikace s klientem, ale právě i se spolupracovníkem.

#### 4. Názor kolegy je pro pracovníky důležitý



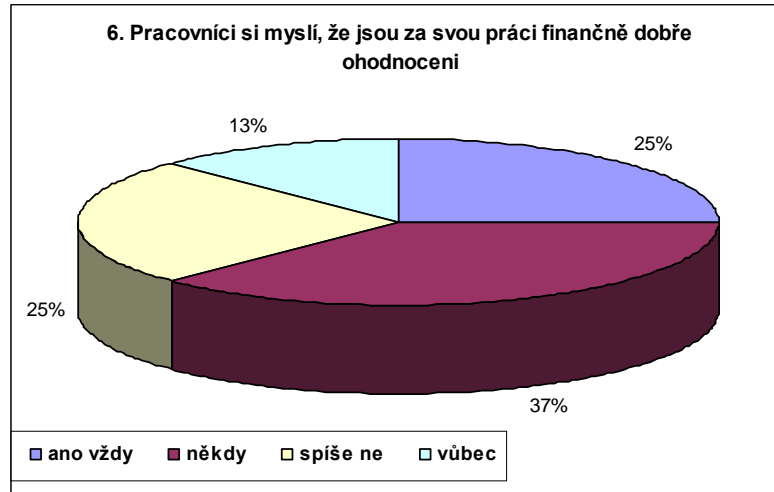
Zde se většina pracovníků shodla na tom, že názor kolegy je pro ně důležitý. Myslím si, že to prospívá vtažům na pracovišti a předávání si užitečných informací o klientovi a o postupu, který s ním vedeme.

#### 5. I neoprávněná pochvala je pro pracovníky důležitá



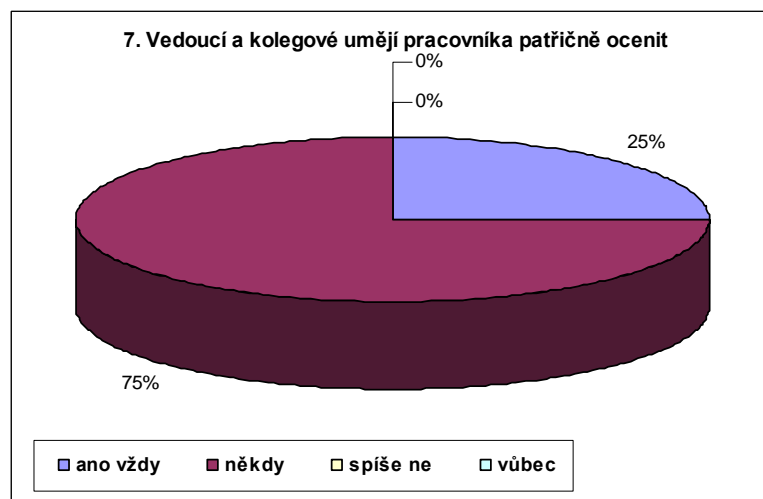
Většina pracovníků se shodla na tom, že neoprávněná pochvala pro ně není důležitá, tudíž upřednostňují zásluhy za opravdu odvedenou práci.

## 6. Pracovníci si myslí, že jsou za svou práci finančně dobře ohodnoceni



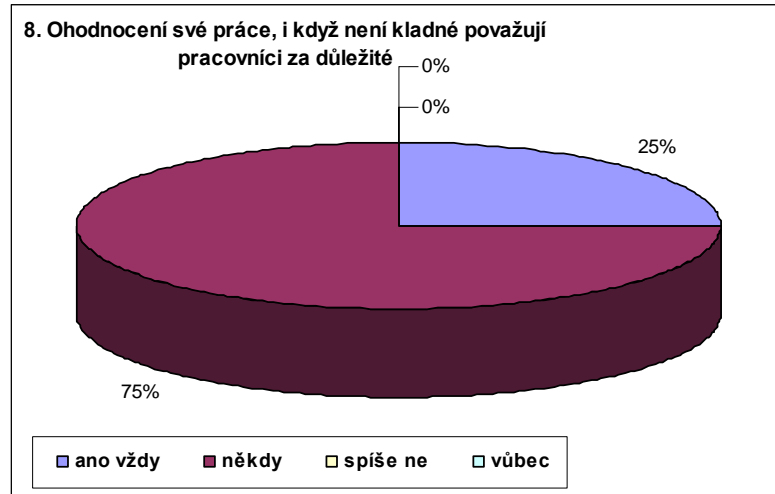
Pracovníci se zcela neshodli na pohledu na jejich finanční ohodnocení, jelikož pro každého je finanční ohodnocení jinak důležité a mají své parametry.

## 7. Vedoucí a kolegové umějí pracovníka patřičně ocenit



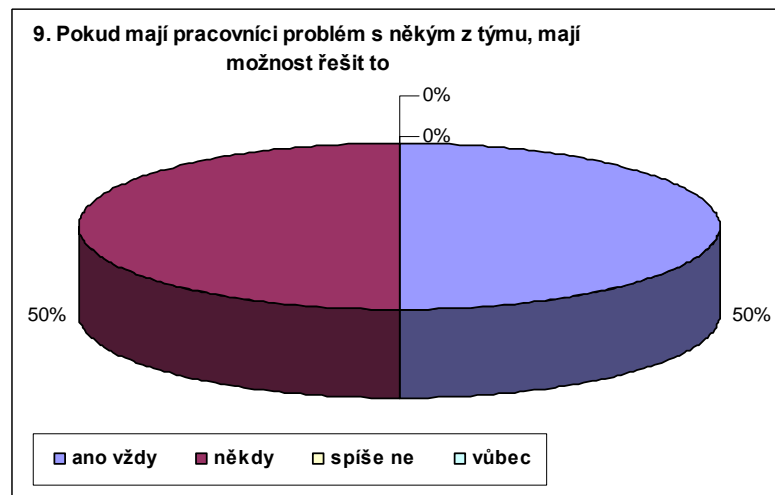
U těchto odpovědí se pracovníci shodli na tom, že je kolegové či vedoucí umějí ocenit **někdy** nebo **ano vždy**. Myslím si, že to vypovídá o tom, že jsou si vědomi zpětných vazeb mezi sebou a komunikace v týmu je uspokojivá.

## 8. Ohodnocení své práce, i když není kladné považují pracovníci za důležité



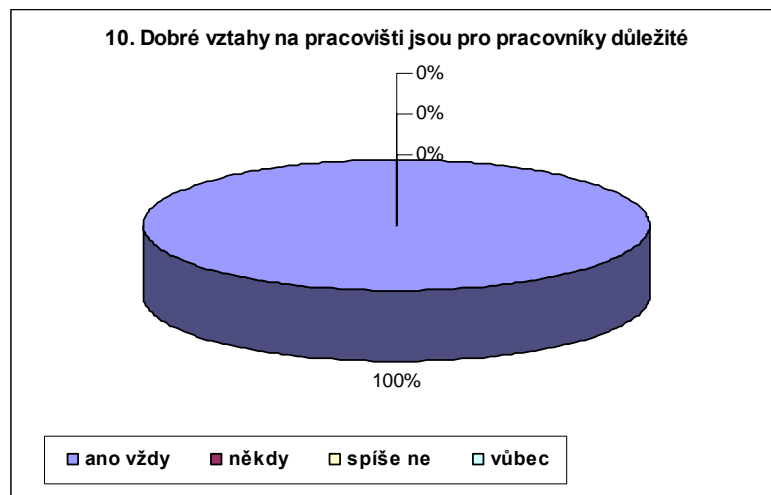
Většina pracovníků se shodla na tom, že je pro ně důležité ohodnocení jejich práce, ačkoliv není kladné. To vypovídá o tom, že ocení pokud se jim dostane jakékoliv zpětné vazby, což je významné pro komunikaci mezi nimi.

## 9. Pokud mají pracovníci problém s někým z týmu, mají možnost řešit to



Pracovníci se povětšinou shodli na tom, že mají možnost řešit své pracovní problémy.

## 10. Dobré vztahy na pracovišti jsou pro pracovníky důležité



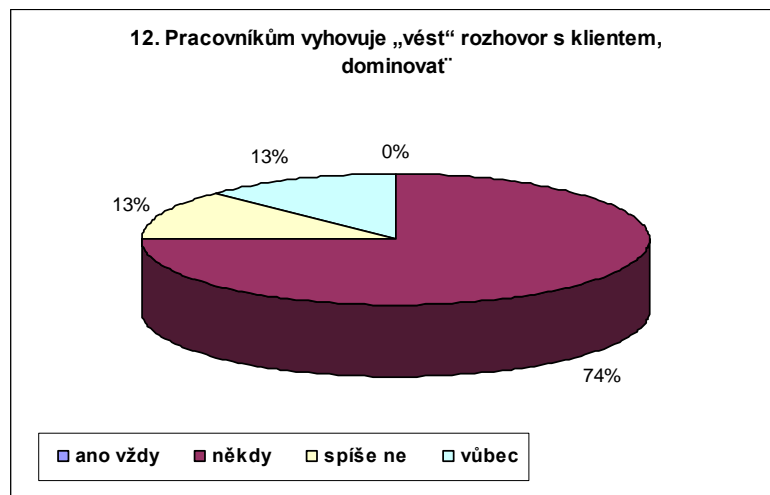
Zde se všichni shodli na tom, že dobré vztahy na pracovišti jsou pro ně důležité. To vypovídá o tom, že je pro všechny významné především pracovní klima a zázemí.

## 11. Vést konzultaci s klienty, o kterých toho pracovníci vědí méně, jim dělá problém



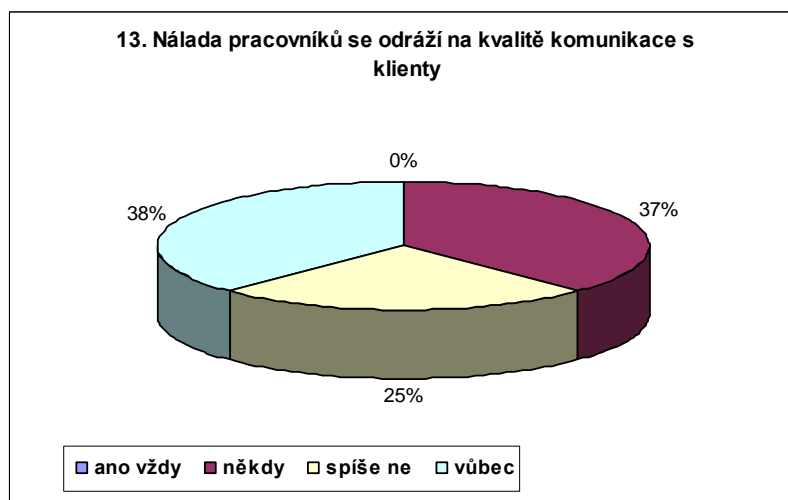
Otázka zaměřena na komunikaci s „méně“ známým klientem poukazuje na to, že pracovníci odpovídali podle své povahy, charakteru. Podle toho jim většinou toto činí problém nebo ne.

## 12. Pracovníkům vyhovuje „vést“ rozhovor s klientem, dominovat



Většině pracovníkům vyhovuje **někdy** dominovat v rozhovoru s klientem. Avšak menšina se shodla i na tom, že jim to nevyhovuje. V otázkách o komunikaci s klientem opět pracovníci odpovídali dle svého osobního přístupu.

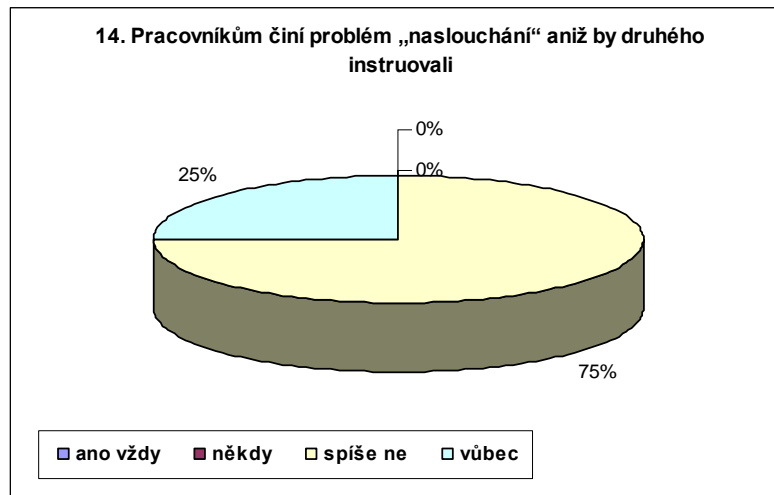
## 13. Nálada pracovníků se odráží na kvalitě komunikace s klienty



Odpovědi na tuto otázku značí o subjektivním pohledu pracovníků na tuto problematiku. Předpokládám, že většina, která odpověděla, že si myslí, že se jejich nálada neodráží na kvalitě komunikace s klienty, jsou pracovníci, kteří si většinou ani nepřipouští svůj podíl na situaci, kdy klient s nimi nespolupracuje nebo s nimi spolupracuje hůře.

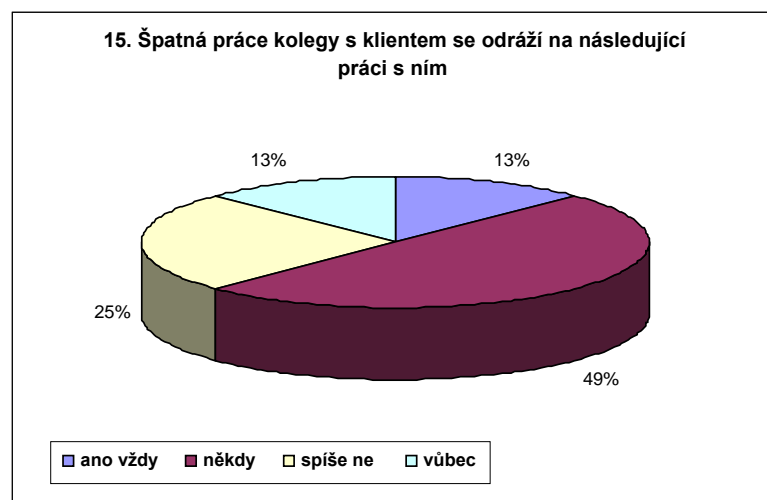


#### 14. Pracovníkům činí problém „naslouchání“ aniž by druhého instruovali



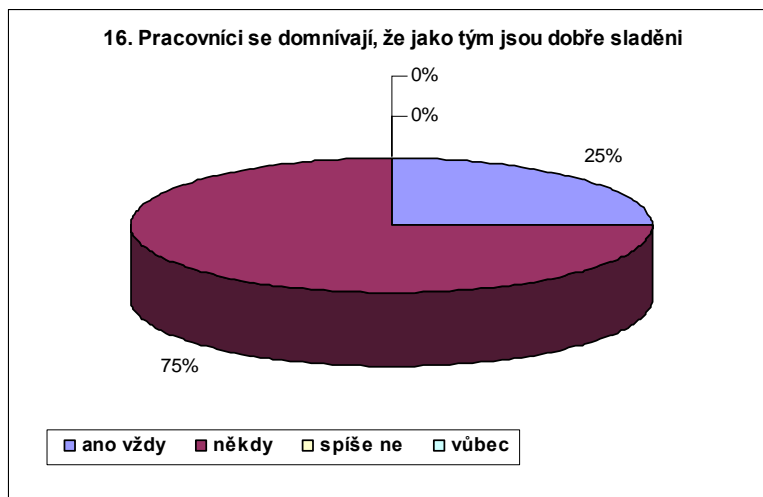
Většina pracovníků se shodla na tom, že nechávají prostor klientovi při konzultaci a naslouchání jim problém nečiní. Myslím si, že je to velice důležitý ukazatel pro vzájemnou komunikaci mezi klientem a pracovníkem.

#### 15. Špatná práce kolegy s klientem se odráží na následující práci s ním



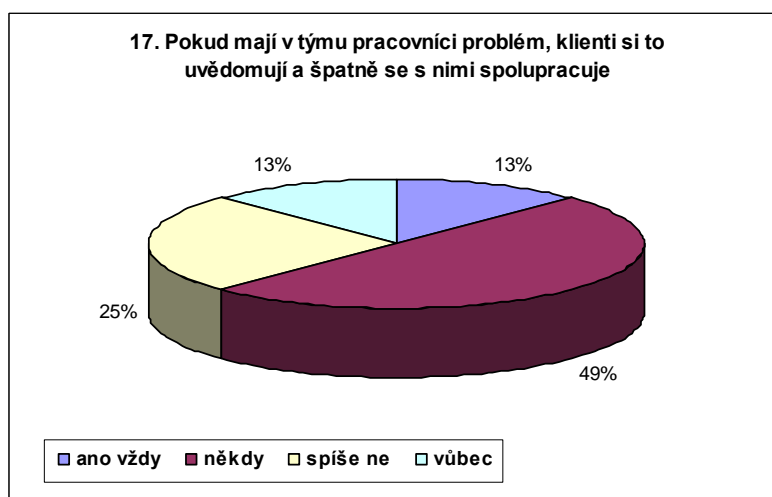
Většina pracovníků si je vědomo toho, že špatná práce kolegy s klientem se odráží na jejich další práci s ním. Postřeh je velice důležitý nejen pro včasný zásah či změnu při strategii s klientem, ale může posloužit i jako významný činitel pro zpětnou vazbu mezi kolegy.

## 16. Pracovníci se domnívají, že jako tým jsou dobře sladění



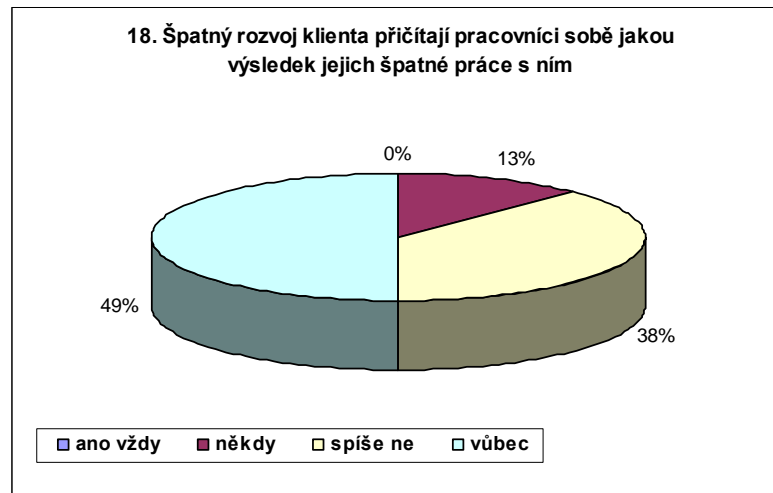
Většina pracovníků se domnívá, že jako tým jsou dobře sladění. Nikdo se nedomnívá, že **spíše ne** nebo **vůbec**. Toto zjištění značí o tom, že jsou v týmu mezi sebou relativně spokojeni.

## 17. Pokud mají v týmu pracovníci problém, klienti si to uvědomují a špatně se s nimi spolupracuje



Většina pracovníků si je vědoma, že klienti si uvědomují, pokud mají v týmu problém a špatně se pak s nimi spolupracuje. Avšak někteří z pracovníků to při jednání s klienty **spíše ne** nebo **vůbec** nepocítují.

**18. Špatný rozvoj klienta přičítají pracovníci sobě jakou výsledek jejich špatné práce s ním**



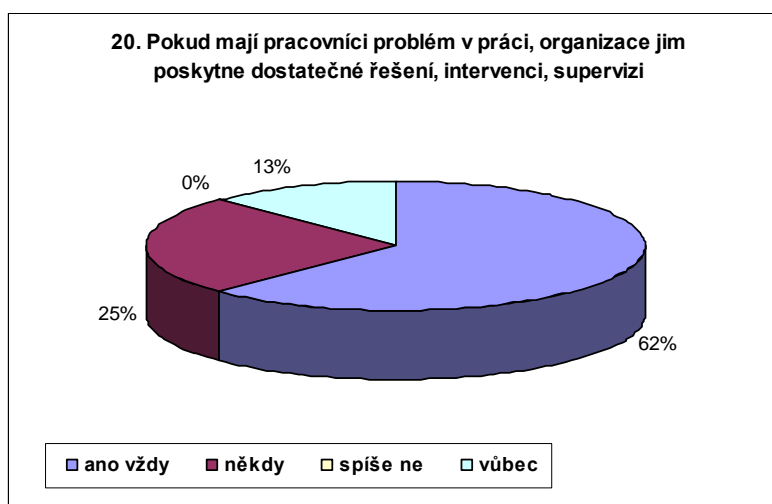
Většina pracovníků sobě nepřičítá za „vinu“ špatný rozvoj klienta. To je důležité pro psychickou stabilitu pracovníka, která je významná pro udržení si energie při práci s klienty.

**19. Pracovníci dokáží ocenit kolegu, pokud má zásluhu na rozvoji klienta**



V odpovědích se většina dotazovaných shodla na tom, že **ano vždy** umějí ocenit kolegu a zbytek menšiny odpověděl **někdy**. Nikdo nezvolil odpovědi **spíše ne** nebo **vůbec**. Na tomto vyhodnocení lze vidět, že je pro většinu důležitý vztah a komunikace s kolegou.

## 20. Pokud mají pracovníci problém v práci, organizace jim poskytne dostatečné řešení, intervenci, supervizi



Většina pracovníků souhlasí s tím, že jim organizace poskytne dostatečné řešení, pokud mají problém v práci. Myslím si, že je to pro podporu pracovníků a pro jejich pocit velice důležité.

## 2.7. Celkové vyhodnocení průzkumu

*Hypotéza:*

*Pro kvalitní a efektivní komunikaci s klientem jsou důležité 3 aspekty:*

*a/ vztahy mezi spolupracovníky*

*b/ komunikace na pracovišti*

*c/ materiální a pracovní zázemí*

*a/ pro kvalitní a efektivní komunikaci s klientem jsou důležité vztahy mezi pracovníky.*

Na zodpovězení této části hypotézy posloužily otázky použité z grafů. /viz. předchozí část kapitoly/.

3. Pracovníci jsou si vědomi, že komunikace, vztah s kolegou se odráží na jejich práci s klientem
4. Názor kolegy je pro pracovníky důležitý
7. Vedoucí a kolegové umějí pracovníka patřičně ocenit
8. Ohodnocení své práce, i když není kladné považují pracovníci za důležité
10. Dobré vztahy na pracovišti jsou pro pracovníky důležité
15. Špatná práce kolegy s klientem se odráží na následující práci s ním /s klientem/
16. Pracovníci se domnívají, že jako tým jsou dobře sladění
17. Pokud mají v týmu pracovníci problém, klienti si to uvědomují a špatně se s nimi spolupracuje

*U všech odpovědí na uvedené otázky se pracovníci shodli na tom, že je to pro ně důležité **ano vždy nebo někdy**. V odpovědích neodpověděl žádný z pracovníků záporně – **spíše ne nebo vůbec**.*

*Pouze na otázku č. 3. odpověděla menšina pracovníků, že si nemyslí, že se jejich vztah s kolegou odráží na jejich práci s klientem.*

*Z odpovědí vyplývá, že je pro pracovníky důležitý vztah s kolegou. Je pro ně důležité jejich vzájemné ohodnocení s kolegy a tudíž dobré vztahy na pracovišti. /př. graf č. 10. 100% -ní*

četnost/.

***b/ pro kvalitní a efektivní komunikaci s klientem je důležitá komunikaci na pracovišti***

11. Vést konzultaci s klienty, o kterých toho pracovníci vědí méně, jim dělá problém
12. Pracovníkům vyhovuje „vést“ rozhovor s klientem, dominovat
13. Nálada pracovníků se odráží na kvalitě komunikace s klienty
14. Pracovníkům činí problém „naslouchání“ aniž by druhého instruovali
18. Špatný rozvoj klienta přičítají pracovníci sobě jakou výsledek jejich špatné práce s ním
19. Pracovníci dokáží ocenit kolegu, pokud má zásluhu na rozvoji klienta

*U těchto zodpovězených otázek odpovídali pracovníci již rozmanitěji. Kvalita komunikace se odráží na individuálním přístupu jednotlivých pracovníků. Například u otázky č. 13. a 18. můžeme vidět, že podle své povahy volili pracovníci rozmanité odpovědi. U těchto otázek lze vidět, že na zvolených odpovědích se neodráží vliv pracovního týmu, ale určitá empatie, chování a postup jednotlivých pracovníků při jejich práci, komunikaci s klientem a s ostatními. Celkově je pro ně důležitý jejich výkon, dobře odvedená práce a vhodně zvolená komunikace.*

***c/ pro kvalitní a efektivní komunikaci s klientem je důležité materiální a pracovní zázemí***

1. Možnost vést konzultaci s klientem o samotě mají pracovníci
2. Spíše raději vedou pracovníci konzultaci s klientem o samotě
5. I neoprávněná pochvala je pro pracovníky důležitá

*6. Pracovníci si myslí, že jsou za svou práci finančně dobře ohodnoceni*

*9. Pokud mají pracovníci problém s někým z týmu, mají možnost řešit to*

*20. Pokud mají pracovníci problém v práci, organizace jim poskytne dostatečné řešení, intervenci, supervizi*

*U odpovědí na tyto otázky pracovníci také volili rozmanitější odpovědi. Ačkoliv otázky typu č. 1., 2., 9., co se týče pracovního zázemí jako jsou možnosti pro klidnější průběh práce se většina shoduje, že jim to je umožněno. Co se týče otázky typu č. 6., dalo se předpokládat, že pracovníci budou odpovídat podle různorodých aspektů, jako je jejich finanční situace, přesvědčení či důvod, kvůli kterému profesi vykonávají.*

*Celkově pracovníci pociťují podporu od organizace. Pouze menšina si myslí, že jim vůbec není poskytnuto řešení při jejich možném problému.*

*Zajímavé se mohou zdát odlišné odpovědi na otázky č. 9. a 20., které vypadají podobně, ale odlišné odpovědi přisuzují tomu, že otázka č. 9. je přesně formulována na řešení problému v týmu a otázka č. 20. na širší problém – v práci, čímž je myšlen nejen vztah s kolegou, ale například i s klientem a spoluprací s ním.*

**Hypotéza byla potvrzena.**

## **2.8. Shrnutí praktické části**

Celkově hodnotím provedený výzkum jako úspěšný. Předpokládala jsem, že všechny tři aspekty uvedené v hypotéze jsou pro pracovníky důležité. Nepřekvapil mě fakt, že pro všechny pracovníky jsou vztahy s kolegy prioritní. Z průzkumu vyplynulo, že komunikace na pracovišti, pracovní a materiální zázemí je pro pracovníky neméně důležité. Bohužel chápu i negativní odpovědi na otázku ohledně spokojenosti finančního ohodnocení jejich práce. Někteří z pracovníků nevykonávají profesi pouze z přesvědčení, ale i kvůli finančnímu ohodnocení, které se občas vzhledem k citovému vypětí může zdát nevyhovující.

Přesto shledávám tým, který odpovídal na můj dotazník jako dobře sladěný a řekla bych, že i na menšinu výjimek spokojený.

## **Závěr**

Každá komunikace mezi lidmi má svůj význam a funkci. Podporuje komunikující, ovlivňuje vztahy postojů a dává nám příležitost předávat a získávat informace.

Je v zájmu každého z nás, aby měl komunikaci co nejvíce osvojenou, zdokonaloval se v ní a případně své komunikační dovednosti šířil dál.

V roli sociálního pracovníka je to jeden z nejdůležitějších nástrojů jeho profese. Právě komunikací můžeme hodnotit obecnější název naší profese – a to jest pomáhající. Protože svým klientům předáváme mnoho zkušeností, poznatků a především jim pomáháme uplatnit se v té životní roli, ve které potřebují oporu a s někým si pohovořit.

Cílem výzkumu bylo zjistit, co považují pomáhající pracovníci za nejefektivnější složku při jejich komunikaci s klienty – tedy s mentálně postiženými jedinci. Podle praxe a náročnosti této profese, co se citového vypětí a empatie týče, jsem předpokládala, že významné jsou vztahy s kolegy, komunikace na pracovišti a pracovní zázemí. Má hypotéza se potvrdila, jelikož většina pracovníků přikládala význam vztahu s kolegou a případným řešením problémů v práci. U otázek zaměřených na komunikaci /většinou s klientem/ bylo vidět, že každý pracovník volí přístup podle vlastní povahy, charakteru, schopností. Avšak zdravé jádro v týmu považují všichni za důležité a nezbytné pro výkon jejich profese.

Každá profese je svým způsobem náročná a dnešní uspěchaná doba po lidech vyžaduje bravurní komunikační dovednosti, schopnosti. Avšak profese, jakou jsou ty pomáhající, jsou v komunikaci náročnější. Strojvůdce se sice setkává s lidmi a komunikuje s nimi, kdežto sociální pracovník je od začátku pracovní doby až do konce v kontaktu s lidmi. V pracovním procesu s klientem a v pracovní pauze například s kolegou v kanceláři. Proto je velice důležité, aby lidé vykonávající tuto a podobné profese měli podporu ze strany zaměstnavatele, co se týče intervizí či supervizí zaměřených na jejich pocity, postupy v práci. Ve výzkumu se také většina pracovníků shodla na tom, že jim většinou organizace vyjde vstříc, pokud potřebují něco řešit.

Závěrem bych chtěla uvést, že nejen pomáhající profese by měli pomáhat podle svého oboru, osnov, kodexů, ale zároveň by si navzájem kolegové, pracovníci měli uvědomit, že



podporou kolegů či zaměstnanců si vlastně utváříme a formujeme své zázemí a spokojenost v práci, která je velice důležitá nejen pro rozvoj náš a klientů, ale také pro naše pocity – jako obyčejného člověka.

## Zdroje

<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

<http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/socialni-komunikace>

[http://cmps.ecn.cz/pd/2006/texty/pdf/mlcak\\_zaskodna.pdf](http://cmps.ecn.cz/pd/2006/texty/pdf/mlcak_zaskodna.pdf)

## Literatura

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

LAMSER V. Komunikace a společnost úvod do teorie společenské komunikace. Praha: Academia, 1969. ISBN 80-7235-272-5

VYBÍRAL Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.

PRUCHA, J. Pedagogický slovník. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-772-8

JANOUŠEK J. Verbální komunikace a lidská psychika. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1594-0

CLAYTON P. Řeč těla. Praha: Ottovo nakladatelství, s.r.o., 2003 ISBN 80-7181-117-3

FILIPEC, J. a kol. Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost. 4. vyd. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-2001-347-4

KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme. Praha: Nakladatelství Svoboda, 1988. ISBN 25-095- 88

HARTL, P. HARTLOVÁ, H. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303

MLČÁK, Z. Profesní kompetence hodnocení sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty. Ostravská univerzita v Ostravě. [http://cmps.ecn.cz/pd/2006/texty/pdf/mlcak\\_zaskodna.pdf](http://cmps.ecn.cz/pd/2006/texty/pdf/mlcak_zaskodna.pdf)

NAVRÁTIL, P. Teorie a metody sociální práce. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903-070-0-0

BARTOŠÍKOVÁ, I. O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry. Brno: NCO NZO, 2006. ISBN 80-713-439-9

MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-548-2

KŘIVOHLAVÝ, J. Povídej – naslouchám. Praha: Návrat, 1993. ISBN 978-80-7195-405-7

KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4

ŠVARCOVÁ, I. Mentální retardace. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-506-7

ROBERTY-SNEDDONVE, G Neverbální komunikace u dětí. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-043-7

## **Přílohy**

### **Příloha č. 1**

#### **Dotazník**

Milí kolegové a kolegyně,

studuji na Karlově univerzitě v Praze. Tématem mé bakalářské práce je Komunikace jako základ dobré práce.

V rámci práce jsem se rozhodla provést průzkum, který je zaměřený na zjištění toho, co považují sociální a pomáhající pracovníci za nejdůležitější pro efektivní komunikaci s uživateli.

Proto bych Vás chtěla požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který je samozřejmě anonymní a poslouží pouze k získání pravdivých poznatků o tomto tématu.

Za vyplnění dotazníku Vám předem děkuji.

Andrea Ludwigová

#### ***1. Máte možnost vést konzultaci s klientem o samotě?***

*1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec*

#### ***2. Jste raději, když vedete konzultaci s klientem o samotě?***

*1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec*

#### ***3. „Jsem si vědom, že komunikace, vztah s kolegou se odráží na mé práci s klientem.“***

*1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec*

4. **„Názor kolegy je pro mne důležitý.“**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

5. **„I neoprávněná pochvala je pro mě důležitá.“ /př. víte, že klient dosáhl něčeho bez Vaší pomoci, ale pokud Vás vedoucí pochválí, neozvete se a máte lepší pocit/**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

6. **„Myslím si, že jsem za svou práci finančně dobře ohodnocen/a?“**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

7. **„Vedoucí a kolegové mě umějí patřičně ocenit.“**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

8. **Je pro mne důležité ohodnocení mé práce, i když není kladné.**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

9. **„Pokud mám s kolegou nebo s někým z týmu problém, mám možnost to řešit.“**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

**10. „Dobré vztahy na pracovišti jsou pro mne významné.“**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

**11. Dělá Vám problém vést konzultaci s klientem, o kterém toho víte méně? Méně častěji se s ním setkáváte?**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

**12. Vyhovuje Vám „vést“ rozhovor s klientem?/řídít rozhovor/**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

**13. Odráží se Vaše nálada na kvalitě komunikace s klientem?**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

**14. „Naslouchání, aniž bych druhého instruoval /stále mu něco doporučoval/ mi činí značný problém.“**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

**15. „ Špatná práce kolegy s klientem se odráží i na mé následující práci.“**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

**16. „ Jako tým jsme dobře sladění.“**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

**17. Pokud je v týmu problém, klienti si to uvědomují a špatně se s nimi spolupracuje.**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

**18. „Špatný rozvoj klienta přičítám sobě jako výsledek špatné práce.“**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

**19. „Dokáží ocenit kolegu, pokud má zásluhu na posunu klienta.“**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec

**20. „Pokud mám problém v práci, organizace mi poskytne dostatečné řešení, intervenci, supervizi.“**

1)ano vždy - 2)někdy - 3)spíše ne - 4)vůbec