

# **Komunikační kompetence zdravotně sociálních a sociálních pracovníků z pohledu klientů**

Jana Rašková

---

Bakalářská práce  
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav zdravotnických věd

akademický rok: 2017/2018

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana Rašková**

Osobní číslo: **H15175**

Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**

Studijní obor: **Zdravotně sociální pracovník**

Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Komunikační kompetence zdravotně sociálních a sociálních pracovníků z pohledu klientů**

Zásady pro vypracování:

**Studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti komunikace zdravotně sociálního a sociálního pracovníka s klienty.**

**Příprava metodiky průzkumné části.**

**Realizace kvantitativního průzkumu metodou dotazníkového šetření.**

**Zpracování, vyhodnocení a interpretace získaných dat.**

**Prezentace výsledků šetření, jejich shrnutí a návrh doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**BROŽOVÁ DOUBKOVÁ, Andrea a Kateřina THELENOVÁ. Efektivní komunikace v pomáhajících profesích. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2013. ISBN 978-80-7372-942-4.**

**KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. Etika pro zdravotně sociální pracovníky. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.**

**MOSS, Bernard. Communication skills in health and social care. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2017. ISBN 978-1-5264-0132-8.**

**PUNCH, Keith. Úspěšný návrh výzkumu. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0980-5.**

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

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.**

Ústav zdravotnických věd

Datum zadání bakalářské práce:

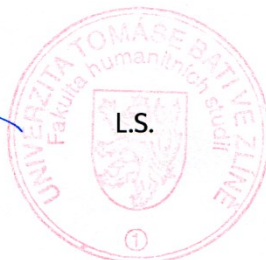
**5. ledna 2018**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**18. května 2018**

Ve Zlíně dne 5. ledna 2018

  
doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.  
děkanka



  
Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.  
ředitelka ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně ..... **27-02-2018**

.....  


*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*



(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## ABSTRAKT

Bakalářská práce se věnuje problematice komunikačních kompetencí sociálních pracovníků a má teoreticko-empirický charakter. Teoretická část se zaměřuje na analýzu pojmů sociální práce, komunikační kompetence, klient sociální práce a teoretická východiska komunikace. Praktická část popisuje metodologii kvantitativního výzkumu, který byl realizován s klienty sociálních pracovníků prostřednictvím dotazníku. V závěru práce jsou shrnuty výsledky výzkumu, jehož cílem bylo zjistit spokojenost klientů s úrovní komunikačních kompetencí sociálních pracovníků.

Klíčová slova: komunikace, komunikační kompetence, sociální práce, sociální pracovník, zdravotně sociální pracovník, klient sociální práce

## ABSTRACT

The bachelor thesis deals with communication skills of social workers and has a theoretical and empirical character. The theoretical part focuses on the basic analysis of social work, communication competence, client of social work and the theoretical basis of communication. The practical part describes the methodology of quantitative research which was realized with clients of social workers through a questionnaire. At the end of the thesis are summarized the results of the research aimed at finding out the satisfaction of clients with the level of communication competencies of social workers.

Keywords: communication, communication competencies, social work, social worker, health social worker, klient of social work

Děkuji paní Mgr. Zlatici Dorkové, Ph.D. za trpělivost, vstřícnost a cenné rady, které mi byly při odborném vedení mé bakalářské práce poskytnuty. Dále děkuji za ochotu, vstřícnost a čas všem sociálním pracovníkům, vedoucím všech zařízení, ve kterých byl výzkum realizován a zejména všem respondentům, kteří dotazník vyplňovali. V neposlední řadě děkuji i mé rodině a přátelům za jejich podporu a trpělivost, kterou se mnou v době psaní této bakalářské práce měli.

Motto:

*„To nejdůležitější v komunikaci je slyšet to, co nebylo řečeno nahlas“.*

***Peter Drucker***

*The most important thing in communications is hearing what isn't said.“*

***Peter Drucker***

# OBSAH

ÚVOD.....	10
<b>I TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>11</b>
<b>1 ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ A SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK .....</b>	<b>12</b>
1.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	12
1.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE VE ZDRAVOTNICTVÍ.....	13
1.3 KOMUNIKAČNÍ KOMPETENCE V PROFESI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	14
1.3.1 Osobnost sociálního pracovníka jako záruka kvalitní komunikace .....	16
1.3.2 Význam sebereflexe a sebehodnocení při komunikaci sociálního pracovníka .....	17
1.4 ETIKA A ETICKÉ KOMPETENCE V KOMUNIKACI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....	18
1.4.1.1 Etika.....	18
1.4.1.2 Etické normy a hodnoty.....	18
1.4.1.3 Svědomí a zodpovědnost .....	19
1.4.1.4 Důstojnost .....	19
1.4.2 Etický kodex a etické principy ve zdravotní a sociální práci .....	19
1.5 DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ JAKO PROSTŘEDEK K UDRŽENÍ KOMPETENCÍ .....	21
1.5.1 Syndrom vyhoření a stres v komunikaci sociálního pracovníka.....	22
<b>2 KLIENT SOCIÁLNÍ PRÁCE .....</b>	<b>23</b>
2.1 VZTAH KLIENTA SE SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM .....	23
2.2 HOLISTICKÝ PŘÍSTUP SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA VŮČI KLIENTOVI.....	24
<b>3 KOMUNIKACE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA S KLIENTEM .....</b>	<b>25</b>
3.1 ZÁKLADNÍ POJMY V TEORII KOMUNIKACE .....	26
3.2 KLÍČOVÉ KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI V PROFESI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....	26
3.2.1 Verbální komunikace .....	27
3.2.1.1 Efektivní verbální komunikace.....	27
3.2.2 Neverbální komunikace .....	29
3.2.3 Aktivní naslouchání .....	30
3.2.4 Empatie .....	30
3.2.5 Zpětná vazba .....	31
3.2.6 Asertivita .....	31
3.3 NEGATIVNÍ A PROBLÉMOVÁ KOMUNIKACE.....	32
3.3.1 Konflikt .....	32
3.3.2 Komunikační šum .....	33
3.3.3 Bariéry v komunikaci a komunikační zlovyky.....	33
3.4 POZITIVNÍ KOMUNIKACE .....	35
3.5 ZDRAVÁ A NEZDRAVÁ KOMUNIKACE .....	36
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>37</b>
<b>4 DESIGN A METODOLOGIE VÝZKUMU .....</b>	<b>38</b>



4.1	VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	38
4.2	VÝZKUMNÉ OTÁZKY A CÍLE .....	38
4.3	CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU .....	39
4.4	METODY VÝZKUMU.....	39
4.4.1	Metody sběru dat.....	39
4.4.2	Metody zpracování dat.....	40
<b>5</b>	<b>ANALÝZA DAT.....</b>	<b>41</b>
5.1	VÝSLEDKY A GRAFICKÉ ZPRACOVÁNÍ VÝZKUMU .....	41
5.1.1	První část dotazníku – obecné údaje o klientovi.....	41
5.1.2	Druhá část dotazníku – komunikace se sociálním pracovníkem .....	42
5.1.3	Třetí část dotazníku – hodnocení komunikačních dovedností sociálního pracovníka.....	46
5.1.4	Čtvrtá část dotazníku – celková spokojenost s komunikací sociálního pracovníka .....	66
5.2	DISKUSE A LIMITY VÝZKUMU .....	68
5.3	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	70
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>71</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>72</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>76</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>77</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>78</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>79</b>

## ÚVOD

Život bez komunikace si můžeme jen těžko představit, jelikož je to jedna z klíčových schopností a životních potřeb člověka. V současné informační době a moderní společnosti se běžně setkáváme s tím, že je čím dál více důležité mít komunikační kompetence v daném oboru na profesionální úrovni, jelikož je v tomto ohledu na trhu práce stále větší poptávka. Hlavním důvodem může být především motivace lidí, aby vzájemná komunikace mezi nimi fungovala co nejlépe. Dobře fungující komunikace může mít totiž dost často pozitivní a povzbudivé účinky a je základem pro rozvoj a zdraví každého člověka.

Sociální pracovník se denně setkává s lidmi s nejrůznějšími životními problémy a komunikace mu může posloužit jako jeden z hlavních pracovních nástrojů, bez něhož se neobejde. Kromě tohoto nástroje je však potřeba umět s ním i náležitě zacházet. K tomuto účelu mohou posloužit sociálnímu pracovníkovi komunikační kompetence a i přestože sociální pracovník může komunikační kompetence náležitě ovládat, nemá na dobro vyhráno, pokud své kompetence neudrzuje a nerozvíjí je dál.

Klienti zdravotně sociálních a sociálních pracovníků hledají v pracovníkovi často pevnou oporu a doufají, že jim bude schopen pomoci, poskytne jim emoční podporu, které se jim nedostává od druhých nebo jim poradí potřebné informace, kterých by se sami dohledali jen těžce. To vše můžeme považovat za součást komunikační výbavy pracovníka a také součást péče o klienta, kterou opět zajišťují komunikační kompetence, často v podobě efektivní a pozitivně probíhající komunikace.

Bakalářskou práci dělíme do dvou částí, teoretické a praktické. V první, teoretické části, se zaměřujeme na objasnění problematiky teoretických východisek sociální práce a komunikace, z čehož vyplývá i objasnění pojmu komunikační kompetence v rámci sociální práce, na podkladě analýzy odborné literatury.

V praktické části představujeme výsledky výzkumu, který byl orientován kvantitativní cestou, za pomoci dotazníku. V rámci výzkumu jsme chtěli především zjistit, jaký mají různorodí klienti zdravotně sociálních a sociálních pracovníků názor na komunikační kompetence, jež by měli zdravotně sociální a sociální pracovníci při výkonu své profese ovládat a denně v praxi uplatňovat.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

# 1 ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ A SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

V kapitole si vysvětlíme pojmy sociální práce a sociální práce ve zdravotnictví. Dále se zaměříme na osobnost a potřebné komunikační kompetence sociálního pracovníka a přiblížíme si i význam sebereflexe a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků v oblasti komunikace.

## 1.1 Sociální práce v sociálních službách

Dle Oláha (1, s. 66) se na položení základů moderní sociální práce významně podílela řada osobností. Zásadní vliv na historii sociální práce v Česku měla však Alice Masaryková, dcera 1. Československého prezidenta Tomáše Garrigua Masaryka, narozená 3. května 1879. Stála u zrodu moderní sociální práce v USA a vedle řady činností organizovala i setkání žen, na kterých diskutovaly o systematickosti sociální práce. Okolo roku 1916 se zasloužila jako první o to, aby byl termín sociální práce zasazen do českého kontextu. Alice Masaryková zastávala názor, že pro sociální práci je důležité duchovní vědomí, dobré vzdělání a oddanost oboru sociální práce. (1, s. 67-68)

Mezinárodní federace sociálních pracovníků definuje sociální práci jako: „*Na praxi založenou profesi a akademickou disciplínu, která podporuje sociální změny a rozvoj, společenskou soudržnost a která posiluje a osvobozuje lidi. Klíčové pro sociální práci jsou sociální spravedlnost, dodržování lidských práv, kolektivní odpovědnost a respekt k odlišnostem. Podpořena teoriemi sociální práce, sociálních věd a humanitními znalostmi se sociální práce zabývá lidmi a způsoby řešení životních nesnází. Sociální práce usiluje o zlepšení osobní pohody.*“ (Zemanová, 2015, IFSW, 2014)

Poslání sociální práce se liší podle doby a společenského a kulturního kontextu (2, s. 184). Například Gulová (3, s. 30) tvrdí, že sociální práce se realizuje zejména v sociálních službách, jež jsou legislativně vymezeny a i díky tomu se sociální práce v současné době více upevnila. Profesionální sociální pracovníci jsou zaměstnání v sociálních objektech, prostřednictvím kterých realizují sociální programy a cíle. Sociální práce se navíc uplatňuje v různých úrovních. První z nich je mikroúroveň sociální práce, která zahrnuje podporu klienta, využívá metody případové práce, poradenství apod. Další, střední úroveň sociální práce obsahuje kontext jedince, jenž patří do nějaké rodiny či skupiny. Poslední, mikroúroveň sociální práce je rozsáhlým souborem, který obnáší práci s komunitou a vytváření koncepcí a strategií. Globálním cílem sociální práce je podpořit schopnosti

klienta v řešení jeho situace, umět akceptovat a pracovat s problémy, které klienta trápí a působit na současné zlepšení jeho stavu. Práce s klientem zahrnuje i poskytnutí kontaktů na subjekty, které mohou pomoci klientovi nabídnout potřebné zdroje, příležitosti a služby (3, s. 30).

## 1.2 Sociální práce ve zdravotnictví

Dle Kutnohorské (4, s. 24) je zřejmé, že zdravotně sociální práce stojí na pomezí hranice sociální práce a zdravotnictví. Nemůžeme se na ni tudíž dívat pouze optikou sociální práce a stejně tak ani pouze optikou zdravotnické péče. Sociální práce ve zdravotnictví je velmi specifická oblast péče, která má vlastní pojmy a přístupy. Nutno říci, že tato oblast je stále ještě v plenkách a návaznost zdravotní a sociální péče je v některých případech poměrně do nebe volající. Aby se sociální práce ve zdravotnictví dále kvalitně vyvíjela a dosahovala profesionální úrovně, je nutné, aby sociální pracovníci, zdravotníci, politici, právníci, učitelé a další lidé odvedli ještě velký kus práce.

Dle Hanveye a Philpota (in Matoušek, str. 184) je posláním sociální práce to, co všeobecné sestry, lékaři, policie a další lidé nedělají. Jak píše Kuzníková (5, s. 18-19), sociální práce ve zdravotnických zařízeních je značně rozmanitá a různorodá. Podle Rehra (in Kuzníková, 2011, str. 18) je majoritním zaměřením vyvolávat podněty, realizovat sociálně zdravotní služby, zapojovat se do týmu a spolupracovat. Vedle toho je však i důležité zdůrazňovat svou profesionální nezávislost.

Kuzníková (2011, str. 54-59) popisuje, že sociální pracovníci pracující ve zdravotnictví se nejčastěji setkávají se seniory se sníženou soběstačností, onkologicky nemocnými klienty, těžce nemocnými, dále s klienty klinik gynekologicko-porodnických a novorozeneckých, dětskými pacienty, klienty závislých na návykových látkách, s komunitou, klienty bez domova a klienty poskytující sexuální služby. Všichni tito klienti mají svá specifika, různorodé problémy, pocity, bolest a psychosociální potřeby. Je důležité, aby tohle všechno sociální pracovník při komunikaci rozlišoval.

Smysl sociální práce ve zdravotnictví dle Kuzníkové (5, s. 18) spočívá v pomoci pacientovi popřípadě klientovi a dále také v pomoci jeho rodině a dalším lidem z klientova okolí. Tato pomoc má zahrnovat především zmírnění negativních důsledků nemoci. Ve zdravotnictví totiž narůstá počet klientů, kteří trpí celou řadou onemocnění a v souvislosti

s tím, se klienti ocitnou dost často v ojedinělé sociální situaci, která vyžaduje navíc i psychosociální podporu, angažovanost a odbornou pomoc (5, s. 93).

V českém zdravotnictví existuje dlouholetá tradice sociální práce s klienty. Spolu s faktem, že se mění struktura naší společnosti, mění se i problémy, kterých v sociální oblasti běžně přibývá. Zkušenosti sociálních pracovníků pracujících ve zdravotnických zařízeních dokládají, že stále přetrvává v jejich denních úkolech především administrativní činnost, typická pro období před rokem 1989. Požadavek na humanizaci sociálních služeb zdůrazňuje Jiřina Šiklová (in Kuzníková, 2011, str. 20), kdy humanizaci nelze realizovat bez kvalifikovaného sociálního pracovníka, který je zároveň plně akceptovaným členem nemocničního týmu.

### **1.3 Komunikační kompetence v profesi sociálního pracovníka**

Žárská (6, s. 10) definuje kompetence jako souhrn vědomostí, dovedností, schopností, postojů a hodnot důležitých pro osobní vývoj a uplatnění jedince ve společnosti. Dále popisuje kompetenční model, jenž vychází z Národní soustavy kvalifikací, kde jsou kompetence děleny do kategorií měkkých kompetencí, odborných kompetencí obecných a odborných kompetencí specifických. Měkké kompetence jsou nabyty učením ze zkušenosti a neformální cestou lze jimi zvyšovat kvalifikaci. Pojem odborné kompetence v sobě obsahuje činnostní a znalostní vrstvu a propojením těchto vrstev se vytváří kompetence. Kromě toho Svobodová (7, s. 62) uvádí ještě metakompetence, mezi něž řadíme např. komunikaci, tvořivost, řešení problémů, učení, rozvoj sebe sama, veškerou mentální aktivitu, reflexi a také analýzu.

Komunikační kompetence můžeme zařadit do kategorie měkkých dovedností, které byly dříve označovány jako sociální kompetence a byly pro výkon konkrétní profese považovány za méně důležité (8, s. 104). V současné době je ovšem po nich na trhu práce velká poptávka a v sociální práci především. Měkké dovednosti pomáhají v oblasti mezilidských vztahů a ve zvládnutí sociálních změn. Je možné je rozvíjet a trénovat a jsou důležité pro praktickou realizaci a řešení úkolů. Kromě komunikačních kompetencí v podobě schopnosti efektivně komunikovat a komunikativnosti, řadíme mezi měkké dovednosti např. i empatii, emoční inteligenci, odolnost vůči stresu, schopnost sebereflexe a další. (Mühleisen, 2008, str. 21-23; Gabriele Peters-Kühlinger, 2007, str. 14).



Havrlová (9, s. 49) řadí komunikační kompetenci sociálního pracovníka do soustavy praktických kompetencí a nazývá ji jako rozvíjení účinné komunikace. O komunikační kompetenci je pojednáno jako o základním stavebním kamenu dovedností, ze kterých může být postavena další práce s klientem. Rozvíjení účinné komunikace má několik kritérií jako například přizpůsobit komunikaci věku, individualitě či pomínkám jedince, umět vytvořit důvěrnou atmosféru a dbát na adekvátní neverbální komunikaci.

Vymětal (2008, str. 25) rozumí komunikačním kompetencím jako souboru všech mentálních předpokladů, které člověka vymezují jako schopného realizovat komunikaci. V užším slova smyslu jde o sociální, psychické, pragmatiké, sémantické a gramaticko-výrazové hodnoty, normy, pravidla a operace, které umožňují aktivní účast v komunikaci. Komunikační kompetence jsou souhrnem jazykových znalostí a dovedností, díky kterým může jedinec komunikaci uskutečňovat a adekvátně ji přizpůsobovat situaci a charakteristice posluchače.

Levická (10, s. 147) uvádí, že kompetence jsou v sociální práci míněny jako schopnost naplňovat požadavky, které bývají na sociální práci kladeny. Je nutné rozlišovat mezi kompetentním jednáním a schopností být kompetentní. **Kompetentní jednání** znamená disponovat pravomocemi, kdežto ten kdo má **schopnost být kompetentní** disponuje navíc vedle pravomocí i vědomostmi a schopnostmi pro výkon určitých kompetencí. Cílem profesionální přípravy sociálních pracovníků je získání potřebných informací a příprava na zvládnutí profesních kompetencí. Profesionální kompetence sociálního pracovníka obsahují zejména rozvíjení účinné komunikace. Předpokladem je schopnost naslouchat, podporovat klienta a iniciovat jej ke spolupráci a vést jej k samostatnosti. (Schavel in Oláh, 2005).

Doubková (2013, str. 69) definuje kompetence jako široký pojem, který znamená zapojovat dovednosti a znalosti do nových situací v konkrétní oblasti profese. Nedílnou součástí kompetencí je i osobní efektivita, která je v sociální práci s klienty a spolupracovníky rovněž potřebná.

Kutnohorská (4, s. 74) hovoří o **kompetencích komunikativních a etických**, které jsou v pomáhající profesi klíčové. Sociální pracovník pracující ve zdravotnictví by měl tudíž být schopen:

- Věcně, správně a přesně komunikovat.
- Předat adekvátně informace a to například i prostřednictvím médií v podobě článků, rozhovorů v televizi či v rozhlasu.
- Znat a dodržovat etický kodex, který se vztahuje k jeho oboru.
- Přístupovat ke klientovi i jeho nejbližším s empatií.
- Přijatelně eticky komunikovat s klienty i se svými kolegy.
- Naslouchat klientům a poskytovat jim emocionální a sociální oporu.

Doubková (11, s. 70) charakterizuje **komunikativnost**, jako profesní kompetenci sociálního pracovníka, jež chápe jako schopnost a předpoklad jedince vědomě a harmonicky komunikovat, umět naslouchat, rozlišit nepodstatného od podstatného, být jasný a srozumitelný a zároveň být vstřícný k potřebám jiných a jejich neverbálním signálům.

V praxi jsou dle Havrdové ( in Doubková, 2013) kompetence důkazem osvojené profesní role, která zahrnuje odborné znalosti, schopnost sebereflexe a rovněž aplikaci hodnot v kontextu sociální práce.

Vybíral (12, s. 48) popisuje, že i z komunikačně kompetentního člověka se může snadno stát komunikačně nekompetentní osoba, jelikož původně kompetentní řečník mohl časem v komunikaci zlenivět a přestat se vzdělávat.

### 1.3.1 Osobnost sociálního pracovníka jako záruka kvalitní komunikace

Matoušek (13, s. 129) chápe pojem osobnost jako propojení duševních a tělesných souborů vlastností, jež se během vývoje jedince utvářejí individuálně a následně se promítají v sociálních vztazích. Oláh (2008, str. 87-90), se ztotožňuje s názorem, že osobnost sociálního pracovníka je důležitým vkladem do sociální práce s klientem. Nároky na osobnost sociálních pracovníků jsou vysoké, stejně jako očekávání klienta. Osobnost a zkušenosti sociálního pracovníka přímo ovlivňují úspěch nebo naopak přispívají k neúspěchu při spolupráci s klientem. Díky své osobnosti se sociální pracovník může stát pro klienta ztělesněním dobrého vzoru se žádoucími vlastnostmi a pro osobnost zdravotně sociálního a sociálního pracovníka je i z tohoto hlediska je důležitá celá řada vlastností. Například schopnost **kongruence** můžeme chápat jako shodu vnitřního prožívání s vnějšími projevy a pokud se stane, že se sociální pracovník chová **inkongruentně**, může na klienta působit až do té míry, že se sám vůči sociálnímu pracovníkovi nebude chovat

otevřeně a autenticky a celá spolupráce tím pak pokulhává. Na druhou stranu je pro sociálního pracovníka důležitá i cílevědomost a vytrvalost. Sociální pracovník by měl navíc disponovat i vědomostmi, dovednostmi a zkušenostmi, které mohou klientovi sloužit jako jakási záruka úspěšné spolupráce. Rybczynská (in Kutnohorská, 2011, str. 86-87) uvádí především vlastnosti jako kompetentnost, komunikativnost, všestranné vzdělání, předvídatost, schopnost vzbuzovat důvěru, laskavost, schopnost dávat pocit bezpečí, loajálnost, vynalézavost, schopnost pracovat efektivně a přidává navíc i racionalitu.

Pro vykonávání profese sociálního pracovníka je neoddělitelnou součástí i odborná způsobilost, kterou vymezuje **Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění**. Na sociálního pracovníka jsou kladeny značné nároky, co se jeho osobnostních předpokladů týká. V souvislosti s humanitními přístupy je to například schopnost empatie, schopnost být autentický, vřelý, mít bezpodmínečný zájem o klienta a brát klienta takového, jak se právě cítí. Pokud se osobnost sociálního pracovníka neidentifikuje se svou profesí a vykonává ji pouze stereotypně, je to hodnoceno jako neprofesionální (5, s. 29). I Gulová (3, s. 103) potvrzuje ve svém výzkumném šetření náročnost přípravy sociálního pracovníka, kdy je kladen důraz především na jeho osobnostní předpoklady. Pro sociálního pracovníka je kvalifikovanost podstatná, schopnost empatie a naslouchání je ale rovněž nepostradatelná. Pro zrání osobnosti sociálního pracovníka je pak dle Kuzníkové (2011, str. 30) předpokladem sebevzdělání, supervize a sledování vývoje metod, teorií a technik sociální práce.

### 1.3.2 Význam sebereflexe a sebehodnocení při komunikaci sociálního pracovníka

**Sebereflexe** je schopnost člověka a zároveň předpoklad zodpovědnosti. Pojem reflexe znamená obrácení pozornosti od vnějšího dění k vnitřnímu dění. Pokud jde přímo o sebereflexi, je tím myšleno poznání a myšlení o sobě samém. Tento pojem má význam především pro etiku a hodnocení vlastního počínání. Díky sebezpozorování a sebeuvědomění se dá lépe naplánovat a následně provádět jednání s druhými lidmi a případně se dále sebezdokonalovat (4, s. 93). Např. Peters-Kühlinger (14, s. 21) však vysvětluje, že upřímně se podívat na sebe samotného není snadné. Naše vnímání je často zkresleno našimi přáními, představami a požadavky které na sebe klademe.

Juříčková (15, s. 90) poukazuje na komunikační prvky, které každého z nás ovlivňují. Těmito prvky jsou naše těla, hodnoty, očekávání, smysly, schopnost mluvit, emoce a naše mozky. Tyto prvky se nikdy zcela neztotožňují s prvky jiného člověka. V podstatě se

v komunikaci posuzuje respekt vůči sobě a vůči druhým, kdy je základem vlastní sebehodnocení. Díky sebereflexi a sebehodnocení si sociální pracovník může uvědomit fakta ohledně své výkonnosti a práce a může to mít na něj i značný motivační účinek. Sociálního pracovníka to může nutit přemýšlet o svých silných i slabých stránkách, kdy se sám může rozhodnout a stanovit si cíle, které povedou ke zlepšení dovedností v jeho problémové oblasti (16, s. 75). V sociální práci se často užívá i k tomuto účelu SWOT analýza, pro adekvátní sebehodnocení a pojetí role pracovníka (17, s. 118). Dle Sarsbyho (18, s. 13) by měla SWOT analýza zahrnovat silné a slabé stránky, příležitosti a také případná ohrožení, která mohou značně pomoci ve zlepšení konkrétní oblasti.

#### **1.4 Etika a etické kompetence v komunikaci sociálního pracovníka**

Tato podkapitola se věnuje významu etiky v sociální práci a komunikaci s klientem. Blíže se zaměříme na pojem etika a některé další důležité etické pojmy. Podíváme se i na etický kodex sociálních pracovníků a některé etické principy ve zdravotně sociální práci, které mohou hrát v profesi sociálního pracovníka důležitou roli.

Dle Žárské (6, s. 79) jsou kompetence v oblasti etiky dílčími kompetencemi, které jsou spojeny s výkonovým a motivačním prvkem osobnosti jedince. Vedle toho Svobodová (7, s. 62) vymezuje etické kompetence jako osobní a profesní hodnoty konkrétního pracovníka.

##### **1.4.1.1 Etika**

Etika je filosofický směr, který se zrodil v Řecku a její obsah nám pomůže lépe pochopit, když si ji přeložíme z řeckého slova *éthos*, jenž znamená zvyk, obyčej, návyk, místo kde se bydlí anebo také způsob existence, jakým se žije. Jednoduše lze etiku chápat jako životní styl, případně jako životní návyk. (19, s. 13)

##### **1.4.1.2 Etické normy a hodnoty**

Dle Kutnohorské (4, s. 86) zdravotně sociální i sociální pracovník vystupuje jako zástupce státu a prostředník mezi klientem a společností. Proto je jeho povinností dodržovat normy a zákony.

Hodnoty, které by měl mít každý sociální pracovník nejlépe už rovnou zakódovány v sobě jsou dle Kuzníkové (5, s. 30):

- ✓ kultivovaný projev
- ✓ schopnost empatie
- ✓ citová vyrovnanost
- ✓ přirozená autorita
- ✓ pozitivní nazírání na svět

#### **1.4.1.3 Svědomí a zodpovědnost**

Dle Kantovy etiky (in Anzenbacher, 1992, str. 14,78) je svědomí chápáno jako vlastní praktický rozum, který má každý člověk. Zákládá se tedy na předpokladu, že rozum pozná rozdíl mezi dobrým a zlým, což může být vyloženo jako konání dobra a nekonání zla.

Oláh (1, s. 89) propojuje zodpovědnost vůči klientovi a vůči sobě samému s rozvojem osobnosti. Pracovník, který se chová zodpovědně, chrání sám sebe i klienta před různými riziky nebo i syndromem vyhoření. Navíc o to spíše dodržuje pravidla duševní hygieny.

#### **1.4.1.4 Důstojnost**

Heřmanová (20, s. 71) vysvětluje, že termín důstojnost pochází z latinského slova *dignita*, které znamená povinnost chovat respekt a úctu vůči druhým lidem. Důstojnost rovněž autorka chápe jako univerzální lidskou záležitost, kterou si ovšem nejvíce uvědomíme, pokud je ohrožena či udupávána. Důstojnost náleží každému člověku a je typická pro lidský druh, v každém případě ji však není snadné zcela jasně vymezit.

Dále Heřmanová (20, s. 83) uvádí, jak velmi je důstojnost nepostradatelná pro kvalitu života člověka. Demonstruje to na příkladu starších klientů s projevy onemocnění typu demence. Efektivní péče pro tyto klienty nezahrnuje pouze saturování základních potřeb, ale i připomínání identity a lidské důstojnosti.

**Důstojnost** je nezcizitelná entita a měla by jít ruku v ruce s principem autonomie. Pojem důstojnost je zahrnut i v Deklaraci lidských práv, vydaných OSN v roce 1948 a rovněž v etickém kodexu sociálního pracovníka. (Kutnohorská, 2011, str. 54)

#### **1.4.2 Etický kodex a etické principy ve zdravotní a sociální práci**

Gulová (3, s. 55) uvádí, že všechny metody sociální práce jsou spojeny s komunikací. Toto autorka dokládá i výzkumem realizovaným v rámci uvedené publikace, kde odborníci z oboru potvrzují důležitost komunikace s klientem. Klient sociálního pracovníka se dost

často dostává do situace, kdy nepotřebuje experta, ví dobře sám, co ve své situaci potřebuje. Má ovšem přitom často obavy. I z tohoto důvodu je pro klienta i sociálního pracovníka velice důležitý etický kodex, díky němuž může být klientovi poskytnuta integrita, spoluúčast na řešení problému a sebeurčení.

Kuzníková (5, s. 29) vnímá etický kodex jako návod profesního chování, který byl prosazen. Etický kodex má však řadu významů. Je to norma, která je zakotvena v legislativě, poskytuje základní rámec pro profesi a rozebírá požadavky kladené na profesi v souvislosti s potřebami společnosti. Pravidla etického kodexu zdravotně sociální a sociální práce poukazují na nejvýznamnější hodnoty v této profesi a kladou etické požadavky na profesionalitu. Etický kodex navíc sociální pracovníky pracující ve zdravotnictví i v sociálních službách chrání a měl by ovlivňovat jejich jednání.

Etický kodex čistě pro profesi zdravotně sociálního pracovníka nebyl doposud definován. V tomto oboru se tudíž prolíná kodex zdravotnického pracovníka v nelékařské profesi a kodex sociálního pracovníka. V profesi sociálního pracovníka, který pracuje ve zdravotnictví, se proto z tohoto důvodu nelze řídit pouze jedním kodexem (4, s. 82).

Etické kodexy lze dělit na národní a mezinárodní. V roce 1995 byl Společností sociálních pracovníků vydán Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, a jeho poslední revize se uskutečnila v roce 2006. Poslední Mezinárodní etický kodex sociální práce byl vydán v roce 2004 v Austrálii. Ještě před těmito nejnovějšími vydáními byl roku 1992 ve Washingtonu definován Etický kodex sociálního pracovníka, který lze shrnout do devíti zásad sociální práce a vytváří tak doposud její obsah. Mezi zásady patří **nezávislost, osvobození od represe a podřadných životních podmínek, proti diskriminační přístup, demokracie a lidská práva, spoluúčast klientů, ochrana integrity klientů, sebeurčení, odpor proti násilí a osobní zodpovědnost.** (Gulová, 2011, str. 40-41).

Dodržování etických principů v sociální práci může být dalším předpokladem pro úspěšnou a profesionálně odvedenou sociální práci s klientem. Z uplatňování níže uvedených principů v praxi ve své podstatě představuje přirozený respekt a úctu k člověku. Mezi etické principy, které jsou důležité pro všechny pomáhající profese dle (Kutnohorské, 2011, str. 54) patří:

**Advokacie**, kterou můžeme chápat jako zastupování zájmů klienta v rámci dodržování etického kodexu všech sociálních pracovníků.



**Princip autonomie**, jenž znamená svobodu a zároveň schopnost za sebe zodpovědně jednat. Princip si zakládá na rovnocenném přístupu sociálního pracovníka vůči klientovi, jako k rovnocennému partnerovi, který je schopen samostatně uvažovat o své situaci a o tom, co je pro něj nejlepší. Sociální pracovník se navíc zavazuje, že bude klientovi zároveň pomáhat stát se samostatným a nezávislým na druhých lidech.

**Princip důvěrnosti** se většinou odvíjí dle vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kdy klient očekává, že mu bude poskytnuta odborná, profesionální a ohleduplná pomoc.

Princip **mlčenlivosti**, kdy klient sociálnímu pracovníkovi důvěřuje a zároveň od něj očekává, že informace které mu svěřil, sociální pracovník nikde nevynes a mlčenlivost v každém případě zachová.

Princip **neškodit** by měl chránit klienta před poškozením jeho osoby, zájmů a potencionálními riziky.

**Principem prospěšnosti** může sociální pracovník docílit spokojeného klienta, prostřednictvím laskavého a vlídného přístupu chráněním práv klienta.

**Princip spravedlnosti** je nestranné a hlavně správné rozhodnutí ve věci jednoho člověka, aniž by se rozhodlo na úkor jiného člověka. U sociálního pracovníka se očekává, že nebude pohrdat právem druhých lidí a nebude se chovat nečestně či nepoctivě.

## **1.5 Další vzdělávání sociálních pracovníků jako prostředek k udržení kompetencí**

Oláh (1, s. 94) tvrdí, že pro dosažení a udržení kompetencí v sociální práci je zásadním předpokladem aktivní úsilí o vlastní odborný růst. Je to především proto, že se sociální práce nadále rozvíjí a přináší sebou neustálé změny. I konzultace s kolegy, mnohdy v podobě supervize může být prostředkem udržení, dosažení či zlepšení určitých kompetencí. Dalším zdrojem může být samoinstrumentalizace, kdy sociální pracovník využije sebe samotného jako pracovní nástroj. Znamená to aplikaci vlastních poznatků, zážitků a zkušeností sociálního pracovníka ve prospěch klienta (Levická, 2002).

Neoddělitelnou složkou rozvoje zdravotně sociálního pracovníka v rámci jeho oboru je celoživotní vzdělání, což znamená obnovování, doplňování a zvyšování vědomostí a dovedností (5, s. 28). Také Gulová (3, s. 41) poukazuje na důležitost výcviku v potřebných sociálních dovednostech sociálních pracovníků. Díky zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních

službách, je pro sociálního pracovníka další vzdělávání v podstatě povinností. Legislativou je sociálnímu pracovníkovi uložena povinnost absolvovat rámec dalšího vzdělávání v minimálním rozsahu 24 hodin za rok. Sociální pracovníci mají díky tomu možnost doplnit si odbornost v oblasti komunikace, poradenství, krizové intervence apod. Kromě toho mohou kurzy posloužit sociálním pracovníkům i jako prevence syndromu vyhoření.

### 1.5.1 Syndrom vyhoření a stres v komunikaci sociálního pracovníka

Sociální pracovníci často trpí syndromem vyhoření, který souvisí s mírou negativního stresu, odborně nazývaným jako *distres* (21, s. 9). Syndrom vyhoření znehodnocuje sociální práci i samotného sociálního pracovníka. Původ může být v nekvalitním vedení pracoviště, absenci supervize, rivalitě kolegů, nedostatečném ohodnocení práce anebo přepracovanosti z široké řady případů, ve kterých nelze nalézt viditelné a jasné změny k lepšímu. Syndrom vyhoření u sociálního pracovníka projeví lhostejností ohledně případu klienta a někdy dokonce až odporem vůči klientovi. Pracovníkovi také klesá schopnost kreativity a energie, kdy pracovník omezuje kontakt s klientem a schovává se za administrativu. Pracovník může být rovněž skeptický, nekomunikovat, dostane se často do konfliktů anebo využívá často pracovní neschopenky (3, s. 41).

V předcházení syndromu vyhoření u sociálního pracovníka pomáhá praxe s klienty a řádná příprava na profesi. Řada respektovaných sociálních pracovníků uvádí, že až po pěti letech praxe a případových řešení se začnou v profesi více orientovat. Za prevenci syndromu vyhoření můžeme považovat i dobrou formulaci poslání konkrétní organizace a definování metod práce v organizaci. Důležitá je i průběžná supervize nebo případové konference a pomoci může i redukce administrativních činností, pracovního úvazku a prokládání administrativní činnosti přímou prací s klientem apod. (3, s. 42).

## 2 KLIENT SOCIÁLNÍ PRÁCE

V této kapitole se budeme věnovat pojmu klient sociální práce, kdy se zaměříme na důležitost vytvoření partnerského vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem a moderní holistické pojetí klienta v sociální práci.

Oláh (22, s. 95) tvrdí, že v procesu sociální práce hraje klient významnou roli. Klient pro sociální práci je nejen objektem, ale i subjektem sociální práce a to především z důvodu jeho vlastní mobilizace a motivace podílet se na řešení svého problému svým vlastním přičiněním. Vedle toho Matoušek (13, s. 83) definuje klienta přímo jako subjekt, který má podobu osoby, rodiny, skupiny či komunity, a který využívá sociální služby. Klient je v dnešní době v oboru sociální práce běžně užívaný výraz. Někdy můžeme zaznamenat, že se o klientovi zdravotně sociálního nebo sociálního pracovníka hovoří jako o uživateli, příjemci služby či zákazníkovi v moderním slova smyslu. Znamená to, že nároky tržního sektoru ekonomiky vnesly do sociální práce nový pohled na klienta, kdy je možné na něj nahlížet jako na zákazníka. Nejvíce důležitými se tak stávají individuální potřeby a spokojenost klienta. (17, s. 13).

### 2.1 Vztah klienta se sociálním pracovníkem

Dle Kuzníkové (5, s. 55) působí první společný kontakt významně na sociálního pracovníka i klienta a má vliv na kvalitu komunikace a další spolupráci mezi oběma stranami i do budoucna. Sociální pracovníci se zabývají psychickými i sociálními potřebami svých klientů a právě proto je nezbytnou součástí jejich profese hodnotný lidský vztah s klientem za přítomnosti důvěry mezi oběma stranami, kdy sociální pracovník jedná v souladu s etickým kodexem. Je rovněž nezbytné vymezit hranice v daném vztahu klienta a sociálního pracovníka, kdy sociální pracovník rozlišuje, co v rámci své práce může pro klienta udělat a co už nechat pouze v kompetencích klienta. (5, s. 29)

Chrenková (in Kuzníková, 2011, str. 76) popisuje, že od 70. let 20. století existuje v sociální práci partnerský model vztahu sociálního pracovníka s klientem. Tento model můžeme chápat jako symetrický vztah sociálního pracovníka s klientem. Toto tvrzení zastává i Venglářová (23, s. 98), která demontsruje princip partnerství s klientem jako možnost sociálního pracovníka i klienta se rovnocenně podílet na řešení klientovi situace. Navíc chápe vztah klienta se sociálním pracovníkem jako prostor, ve kterém se odehrává sociální práce s klientem a samotná komunikace tak slouží jako samotný nástroj vytváření

vztahu s klientem. Opakem symetrického vztahu je vztah asymetrický, kdy sociální pracovník volí direktivní přístup vůči klientovi.

Mikuláščík (2009, str. 87-89) uvádí konkrétní metody, které vytváření vztahu mohou významně podpořit. Metody zahrnují například slovní podporu, parafrázování slovního projevu, zrcadlení emocí a postoje, udržování přiměřeného očního kontaktu anebo třeba i sladění tempa řeči. Brickhead (in Venglářová, 2008, str. 99) se zaměřuje přímo na postoje, který podle něj vztah podporují. Řadí mezi ně empatii, respekt, úctu, opravdovost, vřelost a profesionální chování sociálního pracovníka.

## 2.2 Holistický přístup sociálního pracovníka vůči klientovi

Kuzníková (2011, str. 18) uvádí, že sociální práce pracuje s klientem holisticky, stejně jako moderní medicína. Pojem **holismus**, zavedl J. H. Smuts v knize Holismus a evoluce. Holismus je idealistická filosofie celistvosti, kdy je celek souhrn jednotlivých částí a nabývá nových vyšších vlastností, aniž by závisel na částech. Součástí člověka jsou tělo, emoce a mysl. Z tohoto důvodu nelze realitu celku, tedy člověka, pochopit pouze na základě jednotlivých částí a smyslem terapie a osobního růstu je soulad všech těchto částí (24, s. 94).

Kalina (25, s. 281) poukazuje na velký přínos pro celostní pojetí člověka, kdy v 70. letech 20. století začala Světová zdravotnická organizace (WHO) prosazovat bio-psycho-sociální model člověka. V posledních letech se však k bio-psycho-sociálnímu modelu navíc přidal i duchovní rozměr, díky čemuž můžeme tento model nazývat plně jako **bio-psycho-socio-spirituální přístup**. Z tohoto modelu vyplývá, že nejdůležitější při sociální práci s klientem je v rámci holistického pojetí klienta motivovat. Klientova osobnost a způsob jak formuje nebo naopak deformuje své sebepojetí a své vztahy k druhým lidem určuje, zda se klient ubírá spolu s výzvami svého rozvoje směrem ke zralosti a ke svému potenciálu ke zdraví anebo naopak.

### 3 KOMUNIKACE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA S KLIENTEM

Tato kapitola je věnována analýze pojmů interpersonální komunikace v rámci komunikace sociálního pracovníka s klientem. Nejprve si vysvětlíme základní pojmy. Dále si popíšeme konkrétní klíčové komunikační dovednosti v sociální práci, kdy si definujeme například empatii, aktivní naslouchání nebo zpětnou vazbu a seznámíme se i s kroky, které vedou k efektivní verbální komunikaci. Přiblížíme si také důležitost neverbální komunikace a v neposlední řadě si objasníme i rozdíl mezi negativní a pozitivní komunikací, kdy se budeme věnovat pojmům jako je komunikační šum, komunikační bariéra nebo konflikt. Na konci si celou kapitolu shrneme charakteristikou rysů zdravé a nezdravé komunikace.

**Interpersonální komunikace** je mezilidská komunikace. Specifičnost interpersonální komunikace tkví v tom, že osoby, které spolu komunikují, se nachází na stejném místě ve stejném čase a komunikují spolu bezprostředně fyzicky tváří v tvář. V takovémto případě se jedná o přímou komunikaci. Tento druh komunikace je nejfrekventovanější. Nevylučuje se však ani nepřímá forma interpersonální komunikace, což zahrnuje sms zprávy, telefonáty nebo psaní dopisu. Komunikace může probíhat formálně i neformálně, záleží na situaci a vztahu osob. Jedná-li se o neznámé osoby, což většinou při prvním kontaktu zdravotně sociálního anebo sociálního pracovníka s klientem můžeme předpokládat, volíme formální styl. Je také dobrým zvykem, že by se měly na obou stranách uplatňovat zásady etikety. (26, s. 27)

Kuzníková (5, s. 30) chápe komunikaci jako nutnou dovednost, díky které dokáže člověk pochopit motivaci druhého člověka. Pokud komunikace není možná, lze provést techniku pozorování, ale nedojde tak ke zcela autentickému porozumění. Praško (27, s. 15) uvádí, že valné komunikační dovednosti mohou být prevencí proti úzkosti a mohou pomoci snížit míru intenzivního stresu, který působí na organismus člověka negativně. Samotná dovednost efektivní komunikace zabraňuje navíc konfliktům a stresujícím situacím už v zárodku.

Zacharová (28, s. 14) hovoří o existenci motivace v komunikaci, kdy motivaci rozumí jako odhodlání, které může být i skryté. Motivace v komunikaci se objevuje v různé intenzitě, záleží na tom, zda je třeba člověk unavený nebo odpočínutý, zda je obsah sdělení naléhavý apod. Motivaci komunikovat s druhými lidmi má v určité míře každý člověk a v mnohých situacích je nutnost komunikovat pro člověka přímo nevyhnutelná.

### 3.1 Základní pojmy v teorii komunikace

Mikuláščík (in Havlík 2004, str. 14) uvádí základní prvky komunikačního procesu:

**Komunikátor** je osoba, která předává informaci a má motivaci ke komunikaci.

**Komunikant** je osoba, která přijímá a dovrtí se obsahu vyslané informace na základě svých zkušeností a kognitivních pochodů.

**Komuniké** znamená sdělení, nebo informace v podobě myšlenky nebo pocitu, které jeden člověk sděluje druhému.

**Komunikační jazyk** je produktem kultury, kdy díky jazyku může docházet ke zkreslování obsahu.

**Komunikační kanál** je cesta, kterou je informace posílána. Mohou to být pohledy, pohyby, stisk ruky nebo dotek. Na jedné straně stojí původce sdělení, komunikátor, na druhé straně stojí příjemce zprávy, tedy komunikant a předávají si komuniké. Je důležité vědět, jaká informace se předává a také kdo komu a jakým způsobem informaci předává. (26, s. 14)

**Zpětnou vazbu** můžeme chápat jako reakci na přijatou zprávu.

**Komunikační prostředí** má významný vliv na komunikaci, např. pokud jde o formální a reprezentativní nebo naopak nerepresentativní prostředí

**Komunikační kontext** je komplexní rámec, ve kterém se celá komunikace uskutečňuje a má vnitřní a vnější složku. Vnitřní složka zahrnuje to, co se děje v komunikantovi a jak na něj informace působí. Vnější složkou jsou všechny stimuly. Může to být třeba prostor, kde se osoba nachází, lidé kolem a jejich chování, čas apod. Kontext je důležitý hlavně proto, abychom správně pochopili, co nám chce druhý člověk říci. Pokud adekvátně nepochopíme kontext sdělení, může dojít k nedorozumění.

### 3.2 Klíčové komunikační dovednosti v profesi sociálního pracovníka

Carnegie (29, s. 32) poukazuje na mýtus v komunikaci, který traduje, že dobrým řečníkem se musí člověk narodit a takovému umění se nedá prostě naučit. Toto tvrzení je však pošestilé. Umění komunikace je úměrné práci, kterou na její zdokonalení vynaložíme. Pokud neumíme dobře komunikovat, znamená to, že na tom dostatečně nepracujeme.



Vymětal (30, s. 25) vymezuje komunikační dovednosti jako souhrn úrovně slovního projevu, emočních kompetencí, zdravé sebejistoty, sebepoznání a poznání komunikátora a komunikanta. Jako základní komunikační dovednosti můžeme pak označit naslouchání, mluvení, čtení, psaní a vnímání neverbální komunikace.

### 3.2.1 Verbální komunikace

V této kapitole si vymezíme pojmy verbální a neverbální komunikace a podíváme se na to, jakými pravidly verbální komunikace by se měli zdravotně sociální a sociální pracovníci řídit, aby jejich komunikace byla efektivní a úspěšná.

Mikuláščík (31, s. 113) vysvětluje pojem verbální komunikace jako vyjadřování prostřednictvím jazyka, za pomoci slov. Verbální komunikace je nezbytnou součástí života a je odrazem myšlení. Může být jak mluvená tak i psaná, jinak také přímá, zprostředkovaná či reprodukována. Verbální komunikací se zabývá celá řada oborů. Mezi hlavní patří například lingvistika, tedy jazykověda.

Veškeré jazyky se odehrávají v určitém prostředí, které je dle Mikuláščíka (2009, str. 115-116) tvořeno čtyřmi prvky:

1. lidmi
2. jejich úmysly
3. komunikačními pravidly, pomocí nichž dosahují svých úmyslů
4. skutečně používanou řečí v dané situaci

#### 3.2.1.1 Efektivní verbální komunikace

Havlík (32, s. 13) uvádí, že účinná komunikace může proběhnout pouze v atmosféře plné důvěry, což může být dost často podstatným problémem kontaktu a jednání s druhými lidmi. Čím více toho komunikátor o příjemci ví, tím účinnější jeho verbální sdělení je. Komunikující strany jsou rovněž zodpovědné za udržení otevřenosti komunikačních kanálů skrze zabezpečení zpětné vazby.

Pro efektivní verbální projev existuje šest základních klíčových pravidel. Mezi klíčová pravidla dle Aidara (2004, str. 52-65) patří:

**Princip srozumitelnosti**, funguje, když člověk jasně myslí, což se odráží i v jeho srozumitelném projevu. Naopak, pokud člověk nemá ve svých myšlenkách jasno, bude i pro adresáta informace složité pochopit, co má dotyčný komunikátor vlastně na mysli. Platí

zde jednoduchá úměra. Lidé, kteří mají osvojené rozumové schopnosti, konkrétně analýzu, syntézu a hodnocení, zvládají dodržovat tento princip lépe. Neplatí však, že ve srozumitelném projevu se zrcadlí pravdivost sdělené informace. Pravidlo srozumitelnosti by člověku mělo pomáhat vyvarovat se vůči druhému člověku poznámek, kterým nerozumí nebo také slov, která jsou sice současná době, ale významově nejasná.

**Princip jasnosti** při formálním i neformálním projevu je důležité zformulovat si předem plán, obsah a cíle komunikace, pokud to čas dovolí. Pomoci v tom může ujasnění si 6 zásadních otázek, které zní: *kdo, co, jak, kdy, kde a proč?* Za prvé to znamená ujasnit si, s kým budeme komunikovat, tedy jaké může mít tato osoba předpoklady, hodnoty a v čem je jedinečná. Dále je potřeba ujasnit si, jakým způsobem, je možné zprávu sdělit. Je dobré volit slova s ohledem na posluchače, naplánovat si úvod, jádro a závěr komunikace. Odpověď na otázku *jak*, může pomoci klienta více v komunikaci oslovit. Odpovědí na otázku *„kdy“*, je načasování. Může totiž nastat chvíle, kdy je lepší mlčet a kdy je naopak potřeba něco ihned sdělit. Neposlední, důležitou otázkou pro přípravu sociálního i zdravotně sociálního pracovníka je otázka *„kde“*. Znamená to promyslet a vybrat místo nebo prostor, kde bude komunikace fyzicky probíhat. Zásadní je promyslet, jaký vliv může konkrétní prostor na klienta mít. Správně vybraný prostor může totiž zmenšit komunikační bariéry a případně i komunikační šum. Poslední otázkou je *„proč“*. Je důležité odpovědět si, proč by měl klient sociálnímu, případně zdravotně sociálnímu pracovníkovi naslouchat. Pro pracovníka to znamená vědět, proč s klientem komunikuje a zároveň znát hodnotu svého vlastního sdělení. Problém však je, že času na takovou přípravu se obvykle vždy nedostává. Z toho důvodu je žádoucí, aby se sociální pracovníci pracující v sociálních službách nebo ve zdravotnictví stále vzdělávali a uměli promluvit o určitých tématech s klientem i bez dlouhé přípravy. Plán komunikace může pomoci, neznámá to však, že by sociální nebo zdravotně sociální pracovník neměl být v komunikaci pružný, když je to potřeba.

**Princip jednoduchosti** zrcadlí jádro toho, co chceme sdělit. Jak už bylo řečeno v předešlém principu, i tento princip si vyžaduje analytické schopnosti. Když budeme zjednodušovat, dosáhneme většího porozumění a tudíž i klient bude mít menší problém komunikovanou informaci použít ve svém osobním životě. Někdy narazíme na komplexní téma a i v takovémto případě je zjednodušené sdělení adekvátní, protože schopnost mluvit jednoduše o složitých tématech, aniž by se mluvilo povrchně, můžeme považovat za jeden ze znaků dobrého a efektivního komunikátora. Opakem dobrého řečníka je ten, který se

ztrácí ve vlastním projevu. Je důležité dávat klientovi jasné instrukce, díky čemuž je mnohem pravděpodobnější, že si klient instrukce zapamatuje a bude je následně realizovat při řešení svých problémů.

Díky **principu živosti** je komunikace atraktivní a zajímavá pro posluchače, má náboj a určitou energii, dále se vyznačuje entuziasmem, je svěží a zahřeje mnohdy u srdce. Živost ve verbální komunikaci dává najevo zájem komunikátora o komunikanta a obsahuje metafory a analogie, které dávají komunikaci obraz i větší jasnost a jednoduchost. Zásadní je i humor, kterým můžeme získat pozornost a docílit toho, že si ze sdělení komunikant lépe zapamatuje.

**Princip přirozenosti** nefunguje, čím větší je na tomto principu vyvíjeno úsilí. Přirozenost by se však neměla zaměňovat s nedbalostí a je dobré pamatovat, že souvisí s emočním rozpoložením a vede k autenticitě projevu.

**Princip stručnosti** vyjadřuje krátkost sdělení a šetří čas. Aby však dodržováním principu stručnosti nepůsobila komunikace moc stroze, je dobré ctít pravidla etiky a být vůči posluchači pokud možno vždy zdvořilý.

### 3.2.2 Neverbální komunikace

Vybíral (33) uvádí až pětkrát větší pravděpodobnost toho, že člověk uvěří spíše neverbálnímu sdělení, které není v souladu s verbálním sdělením, než samotnému verbálnímu sdělení. Mikuláščík (31, s. 123) se ztotožňuje s tím, že neverbální komunikace může zesílit účinek verbálního projevu, případně verbální projev doplnit.

Křivohlavý (in Vybíral, 2005, str. 81) zahrnuje mezi **neverbální komunikaci** širokou škálu toho, co vysíláme beze slov nebo i s doprovodnými slovy. Škála zahrnuje **kinetiku** a **gestiku**, tedy pohyby celého těla a rukou, dále postoj těla, odborně zvané jako **posturika**, výrazy tváře, nebo li **mimiku**, pohledy očí, volbu a změnu vzdálenosti a zaujímání pozice v prostoru, tzn. přibližování a oddalování se, což odborně označuje pojem **proxemika**. Dále tělesný kontakt, kam řadíme dotyky, což se nazývá jako **haptika**. I tón hlasu a další neverbální aspekty řeči sem spadají. Mimo to sem řadíme i oblečení, zdobnosti a další fyzické nebo jiné aspekty vlastního zjevu. (Mikuláščík, 2009, str. 127-129)

Wahlstromová (in Vybíral, 2005, str. 82) vedle výše vypsání výčtu zahrnuje navíc i **chronemiku**, tedy způsob nakládání s časem, což může demonstrovat např. uspěchané chování, spěch v řeči nebo naopak vleklá řeč. Mimo to také nedodržování avizovaného

časového rámce. Autorka zařazuje do neverbální komunikace i další položku, kterou je zacházení s předměty. Může to být například mačkání předmětu, kroucení papíru, okusování tužky apod. Zacházení s předměty nám může odkazovat na určité povahové rysy jedince anebo také situační okolnosti jako je nesoustředěnost, nervozita nebo nuda. Mnohdy toto chování však může být i zcela nevinné a slouží pouze jako relaxace.

Virginie Satirová (in Baková, 2015, str. 31) popisuje pojem **kongruence**, jemuž rozumíme jako respektování sebe samého a i druhého člověka v jeho kontextu. Takový typ komunikace většinou vede vždy ke shodě mezi komunikujícími a je základem zdravé komunikace, který se projevuje charakteristickým neverbálním výrazem.

Juríčková (15, s. 105) mimo to uvádí, že umění sdělovat spočívá v přizpůsobení se druhému, nemluvit příliš o sobě a svých pocitech, usmívat se, ale dávat si přitom pozor na kontext. Rovněž je dobré být ve sdělení konkrétní a sladit obsah s formou řeči.

### 3.2.3 Aktivní naslouchání

Tato dovednost je zásadní pro porozumění druhému a pro vyjádření zájmu o jeho osobu a sdělení jeho pocitů. Díky aktivnímu naslouchání jsme schopni projevít, že jsme dotyčným porozuměli a že to co říká, přijímáme. Zároveň to pomáhá upřesnit předávanou informaci. Velmi důležitou částí schopnosti aktivně naslouchat je umět pokládat adekvátně otázky. Můžeme k tomu použít uzavřené otázky, které jsou vhodnější, pokud chceme monolog druhého člověka zkrátit anebo otevřené otázky, které jsou naopak vhodné, pokud se chceme o nějaké skutečnosti dozvědět podrobněji a více. (Praško, 2007, str. 208-211)

Moss (str. 6, 2015) uvádí, že aktivním nasloucháním je hlavním zdrojem komunikačních dovedností a zahrnuje vše, co chtěl komunikátor sdělit komunikantovi a zároveň vše, čemu bylo náležitě porozuměno. Jinými slovy to znamená rozumět nejen tomu, co bylo předáno slovy, ale také pocitům a myšlenkám komunikátora, které byly sděleny neverbálně řečí těla, aniž by byly vyřčeny slovy.

### 3.2.4 Empatie

Praško (27, s. 216) chápe empatii jako vcítění se a rovněž jako mateřskou vlastnost, která má vždy složku verbální a neverbální. Neverbální složka se projevuje ve tváři, kdy nejsme schopni se tvářit lhostejně, dále v gestu či držení těla. Ve verbální složce se empatie objevuje v obsahu sdělení. To znamená v barvě hlasu nebo například v pomlkách.

Empatickou dovedností je i **empatické parafrázování**, kdy pomáháme druhému člověku opakováním toho, co řekl, dle toho jak jeho sdělení rozumíme. Další empatická dovednost je i **empatické shrnutí**, kterým empatické parafrázování zrekapitulujeme. Empatie může rovněž vyjadřovat ochotu přijímat druhého člověka bez hodnocení a je dobrým základem pro hlubší vztahy. Dle Venglářové (34, s. 26) je empatie vůlí druhému člověku citově porozumět.

### 3.2.5 Zpětná vazba

Zpětná vazba má regulační, poznávací, sociální, podpůrnou, inspirující a někdy až provokující funkci. Účinky zpětné vazby mohou být efektivní a neefektivní. Odesílateli sdělení může zpětná vazba podávat informaci o tom, že příjemce sdělení porozuměl, a také zda příjemce sdělení souhlasí nebo nesouhlasí nebo že potřebuje další doplňující informace ke správnému porozumění sdělení. (30, s. 35)

Tabulka 1. Efektivní a neefektivní zpětná vazba (30, s. 35)

Efektivní zpětná vazba	Neefektivní zpětná vazba
<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomáhá komunikantovi i komunikátorovi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sráží komunikanta i komunikátora</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• určitá a přesná</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• všeobecná</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• popisná</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• soudící</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• užitečná</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nevhodná a nepřiměřená</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• aktuální a včasná</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• neaktuální</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• slyšená s radostí</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vyvolá obranný postoj</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• jasná</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nesrozumitelná</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• podložená a relevantní</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nepřesná</li> </ul>

### 3.2.6 Asertivita

Asertivitou, rozumíme věcný a neústupný komunikační styl, který není ani pasivní, ani agresivní. Díky asertivitě lze čelit kritice, manipulaci a afektovaným agresivním výpadům v komunikaci. Zároveň také učí schopnosti vyjadřovat se, prosadit sebe a svou hodnotu a bránit se. K aplikování asertivity slouží řada metod a technik (Juříčková, 2008, str. 99-100). Člověk, který aplikuje asertivitu, přebírá úplnou zodpovědnost za své jednání a jsou mu jasné vyplývající důsledky. Takový člověk se nepovyšuje ani neponižuje, umí naslouchat druhému a působí uvolněně a srozumitelně. Pokud se stane, že udělá chybu, přizná ji a umí přistoupit i na kompromisy. Také klade důraz na spolupráci, a pokud kritizuje, tak jedinečně věcně. (Praško, 2007, str. 26-27)

### 3.3 Negativní a problémová komunikace

Mikuláščík (31, s. 84) rozumí negativní komunikaci jako odmítnutí, útočení, odporu, pokárání nebo kritice jinak odborně zvané také jako **devalvace**. Patří sem rovněž předstírání, skrývání a zatajování. Při použití negativní komunikace nemůžeme očekávat pozitivní reakci z druhé strany. Dle Vymětala (30, s. 152) zahrnuje negativní komunikace i problémovou komunikaci. Pro lepší pochopení, si můžeme uvést příklady devalvace dle Vymětala (30, s. 152), mezi které patří křivé obvinění bez možnosti obhajoby, nepřátelské chování bez vysvětlení, zneužití důvěry, pomlouvání, šikanování, dělání naschválů, urážky, ironie, shazování, necitlivé a hrubé chování a také nedodržování pravidel korektního chování. Z toho vyplývá, že problémová komunikace mnohdy nastává i pokud se objeví komunikační šum nebo komunikační bariéry, které si vysvětlíme níže.

Venglářová (34, s. 138) poukazuje na fakt, že klient za sociálním pracovníkem přichází už s určitými sociálními problémy a stanovuje tak poptávku a přijímá nabídku sociálního pracovníka. Dle Kuzníkové (5, s. 55) je jednou z nejzákladnějších metod v sociální práci rozhovor. Jeho účelem je dle Venglářové (2006, str. 138):

- Navodit uvolněnou atmosféru.
- Prokazovat zájem o klienta.
- Dát klientovi možnost k projevení pocitů.
- Pomoci klientovi problém pojmenovat jednoznačně.
- Zjistit klientovo očekávání.
- Nabídnout možná řešení.
- Angažovanost na problému se zapojením blízkých a rodiny, kdy je cílem formální nebo neformální uzavření dohody.

#### 3.3.1 Konflikt

Problémová komunikace mnohdy bohužel vykrytalizuje v **konflikt** a objevuje se poměrně často a neočekávaně. Zpravidla v těch nejméně vhodných chvílích. Pro případ problémové komunikace je dobré mít nacvičený „krizový scénář“, aby došlo k adekvátní reakci. (30, s. 153) . Konflikt je navíc forma komunikace, která se dá řešit a bez které mnohdy není možný další vývoj. Tam, kde účastníci komunikace sami nezvládají situaci, je možné přizvat facilitátora. To znamená někoho třetího, kdo je nezávislý a umožní lepší řešení konfliktu (Mikuláščík, 2009, str. 202-203). Pro konflikty je typické, že si komunikující



strany nenaslouchají a každý si prosazuje svoji pravdu. Zúčastnění vymýšlí argumenty, aby si pravdu prosadili, než aby se zajímali o to, co druhý člověk sděluje (27, s. 208).

### 3.3.2 Komunikační šum

Vymětal (30, s. 33) považuje za komunikační šum vše, co narušuje, zkresluje nebo dělá doprovod komunikačnímu procesu. Pojem má dva významy. První, kdy je chápán jako rušivý element v komunikačním kanálu nebo jako rušivý vliv na přenos sdělení. Podobu sdělení zároveň následně deformuje a znesnadňuje jeho porozumění.

Juříčková (15, s. 12) uvádí čtyři druhy komunikačních šumů. Jsou to šумы fyzické, fyziologické, psychologické a sémantické. Fyzický šum sebou nese zhoršení komunikace negativním ovlivněním zrakových či sluchových podnětů. Příkladem při setkání s klientem může být hovor jiných lidí v místnosti, rádio apod. Je dobré tyto šумы zejména u starších klientů co nejvíce omezit. Fyziologický šum platí pro osoby, které trpí například sluchovým či zrakovým postižením nebo vadou řeči. Psychologický šum představuje emoce, které mohou komunikaci zkreslit. Poslední, sémantický šum zahrnuje setkání lidí z jiných sociálních skupin či kultur, kdy obě strany chápou nejednotně význam slov.

### 3.3.3 Bariéry v komunikaci a komunikační zlozvyky

**Komunikační bariéry** můžeme definovat jako problém, který stojí v cestě k uskutečnění komunikace nebo musí být v již zahájené komunikaci překonáván. Bariéry v komunikaci můžeme dělit na psychologické, fyziologické, fyzické, sémantické, interní a externí. Při slovní komunikaci může být bariérou třeba nářečí, nezřetelná výslovnost, monotónní řeč, porušování komunikačních konvencí a modelů, konflikty mezi jednotlivci a emocionální bloky, což vede často k dezinterpretaci. Dále nevhodný slovník, kdy dochází k používání slangu, vysoce specializovaných termínů, také sem patří chybějící zpětná vazba, nadměrné informační zahlcení, fyzické nepohodlí, hluk, vyrušování třetí osobou, nenaslouchání, zesměšňování, kulturní problémy, nedostatek znalosti v odborné problematice a mnoho dalších. Poměrně často dochází k tomu, že se může překrývat komunikační šum s komunikační bariérou. (30, s. 37-38)

Vymýtit komunikační bariéry lze věnováním dostatku času přípravě sdělení, zvolení vhodného prostředí pro komunikaci, předvídáním otázek klienta a využíváním zpětné vazby abychom si ověřili správnost a interpretaci sdělení. Také je zde možnost požádat o

radu někoho fundovanějšího pokud je potřeba. V neposlední řadě pomáhá i snaha být v komunikaci stručný, zřetelný a zdvořilý. (30, s. 39)

**Komunikační zlovyky** můžeme rozdělit dle Praška (27, s. 104-115) na ty, které se vyskytují při naslouchání, tedy při pasivní komunikaci a potom na ty, které se vyskytují při sdělování, tedy aktivní komunikaci. Pod komunikační zlovyky spadá:

**Čtení myšlenek**, což je typický zlovyk při naslouchání a vzniká tak nedorozumění. Může to být situace, kdy je do sdělení druhého člověka vložen určitý význam, který je ale ve skutečnosti jiný nebo vůbec neexistuje.

**Přerušování a skákání do řeči** praktikují většinou netrpěliví lidé, kteří se chtějí příliš prosadit. Vede to však k tomu, že se komunikaci s takovým člověkem ostatní lidé spíše vyhýbají.

**Nereagování na sdělení** je zlovyk, kdy se nedostává zpětné vazby a je to vnímáno druhou stranou nepříjemně. Je třeba dát najevo, že posloucháme, jinak se může situace jevit tak, že sdělení druhé strany ignorujeme nebo že mu snad ani nerozumíme.

**Neverbální odmítání** nejčastěji se projevuje nedíváním se na řečníka, otočením se vůči němu zády nebo děláním grimas.

**Nepřímé vyjadřování pocitů oklikou**, kdy sdělující neříká přímo, co si myslí a cítí. Vede k nárůstu napětí, úzkosti nebo vzteku v druhém člověku.

**Neupřímnost** je zakrývání pravých pocitů a potřeb.

**Nejasnost a nekonkrétnost sdělení** je sdělení, kterému příjemce sdělení nerozumí.

**Přehánění** chápeme jako tendenci hodnotit situaci příliš nadsazeně.

**Značkování** je hodnocení člověka jednou negativní značkou, jako například lenoch, povaleč apod. Toto zjednodušené hodnocení ovšem není většinou adekvátní ani pravdivé.

**Nadměrné zobecňování** nastává, když se jeden detail generalizuje jako platná skutečnost a může to být druhou stranou vnímáno jako odmítání.

**Překrucování skutečnosti** vzniká, když se použije určitý detail, který má poukazovat například na neschopnost druhé strany apod.

**Nesoulad slovního a mimoslovního projevu** je situace, kdy se objeví nesoulad obsahu slovního sdělení a v mimoslovním jednání jako jsou gesta, mimika apod.

**Únik od tématu** se často objevuje při konfliktní komunikaci, kdy začne poukazovat na řadu negativních vlastností jedince za účelem prosadit vlastní pravdu.

**Přehnané emoční reakce** zastrašují druhé lidi, kdy pak nemusí člověk sdělovat, co si skutečně myslí a může to vést až k odcizení ve vztahu.

### 3.4 Pozitivní komunikace

Podle Vymětala (30, s. 143) je pozitivní komunikace způsob komunikace, který projevuje souhlas, přijetí, kompromis, pochválení, nadšení i obdiv a kterým vnímáme jedince. Pozitivní způsob komunikace vyjadřuje styl, jakým vnímáme sdělení, náš přístup ke komunikaci, k lidem a i k životu. Pozitivní komunikace závisí na empatii, zájmu o lidi, citlivosti vůči jejich vnímání a citlivosti k vytváření pozitivních mezilidských vztahů.

Tuto pozitivní komunikaci můžeme odborněji nazvat jako **evalvaci**. Opakem evalvace je **devalvace**, což lze chápat jako jednání nebo činy, které naopak snižují hodnotu druhého člověka (35). Například Vymětal (30, s. 140) demonstruje evalvační projev na příkladu situace, kdy se člověka někdo zastane tam, kde je neprávem obviněn za jeho nepřítomnosti a rovněž v případě, kdy za člověka někdo prosazuje, aby dostal, co mu právem náleží. Příklad může být přístup, kdy se s člověkem jedná otevřeně a upřímně.

Suchý a Náhlovský (36, s. 90) zdůrazňují, že vzájemný rozhovor by pokud možno neměl nikdy končit negativně a měl by směřovat ke shodě. Pozitivní komunikace by měla mít určitou hloubku a nemělo by se v ní sklouzávat pouze k laciným frázím. Upřímná pozitivní komunikace hraje roli i v procesu učení, to znamená i poučení se z něčeho. Pozitivní komunikace přináší pozitivní návyky, jež posilují pozitivní myšlení, sebedůvěru a i pozitivní emoce (36, s. 96). Toto tvrzení podporuje i Seligman (in Vybíral 2005, str. 231), který potvrzuje, že výzkumy komunikačních psychologů a zároveň i reprezentantů pozitivní psychologie ověřily, že pozitivní komunikace je účinnější pro rozvíjení nás samotných, naší kreativity a rovněž i pro kvalitní rozvíjení vztahů s druhými lidmi. Pozitivní komunikaci se dá využít i v případě, že někdo někoho v komunikaci přímo napadá. Pozitivní komentář může totiž sebrat útočníkovi vítr z plachet a otupit tak jeho ostrost slovního výpadu. Watzlavick (in Vybíral, 2005, str. 231) hovoří o pozitivní komunikaci tímto způsobem: „*Čím je jazyková formulace negativnější a čím víc nahání strach, tím méně je druhý ochoten s ní souhlasit a tím rychleji na ni zapomene.*“

### 3.5 Zdravá a nezdravá komunikace

Mikuláščík (2009, str. 208-209) považuje za **nezdravou komunikaci** takovou komunikaci, která vyvolává pocit tísně a nepochopení. Za nezdravou komunikaci lze označit lež, odbočování od tématu, vulgární komunikaci, nedostatečnou flexibilitu, nedostatečnou citlivost, nezájem o lidi a nedostatek humoru a porozumění.

Dle Juříčkové (15, s. 102) je funkční komunikace podmínkou kvalitního života a základem pro naše psychické a fyzické zdraví. **Zdravá komunikace** má devět hlavních charakteristik, jimiž jsou:

**Bezprostřední reakce** – odborně zvaná jako kontingence, kdy reakce proběhne ihned. Pokud je dotyčný člověk nečitelný, může docházet k narušení kontaktu či vztahu.

**Kognitivní přizpůsobování** – je schopnost porozumět druhým, umět se jim přizpůsobit a na základě toho se s nimi dohodnout.

**Zájem o druhého** – znamená aktivně naslouchat, být trpělivý, přátelský a vyhnout se komunikačním šumům.

**Reciprocita** – je časová a prostorová synchronie komunikujících stran.

**Humor** – umění pobavit druhého, ne však na jeho úkor.

**Tříkrát ne** – znamená nemít moc požadavků na posluchače, ne moc kritizovat, protože to může vyvolat obranné mechanismy ve smyslu popření, agrese apod. a nevyjadřovat zklamání s konečnými závěry.

**Podpora vývoje a flexibility** - je otevřenost a víra v další rozvoj komunikace.

**Konzistentnost** – rozumíme jako držení směru a koncepce, ke které chceme v komunikaci směřovat.

**Pozitivní komunikace** – je pro komunikaci efektivnější.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 DESIGN A METODOLOGIE VÝZKUMU

Praktická část bakalářské práce se zabývá problematikou komunikačních kompetencí sociálních pracovníků. Cílem praktické části je zjistit míru spokojenosti klientů s komunikací sociálního pracovníka a zároveň zmapovat, jak klienti hodnotí úroveň komunikačních dovedností sociálních pracovníků, se kterými se setkali ve Zlínském kraji.

### 4.1 Výzkumný problém

Komunikační kompetence patří mezi základní dovednosti sociálních pracovníků. S touto problematikou se potýkají jak samotní sociální pracovníci, tak i jejich klienti. Proto jsme se rozhodli, že v našem výzkumu budeme zjišťovat spokojenost s klientů s komunikačními kompetencemi sociálního pracovníka, jenž pracuje v sociálních službách, ve zdravotnictví nebo v neziskovém sektoru.

### 4.2 Výzkumné otázky a cíle

Hlavním cílem našeho výzkumu bylo zjistit, jaký názor mají klienti sociálních pracovníků na úroveň jejich komunikačních kompetencí, pokud se někdy setkali se sociálním pracovníkem zaměstnaným ve zdravotnictví, sociálních službách či jiném zařízení Zlínského kraje.

**Na základě těchto stanovisek jsme formulovali ústřední výzkumnou otázku:**

*Jak hodnotí klienti sociálních pracovníků jejich klíčové komunikační kompetence a kvalitu komunikace s nimi?*

#### Dílčí výzkumné otázky

Dále jsme se chtěli v našem výzkumu věnovat třem dílčím cílům a na základě hlavního cíle jsme si následně stanovili zjistit odpověď na tři dílčí výzkumné otázky:

- 1. Jak jsou klienti sociálních pracovníků celkově spokojeni se vzájemnou komunikací se sociálními pracovníky?*
- 2. Vnímají klienti komunikaci se sociálním pracovníkem negativně nebo pozitivně?*
- 3. Jak klienti reagují, pokud komunikace se sociálním pracovníkem neprobíhá dobře?*

### 4.3 Charakteristika výzkumného souboru

Respondenti výzkumu byli vybráni celkem ze sedmi zařízení ve Zlínském kraji, poskytující buďto sociální nebo zdravotnické služby. Předpokládali jsme, že klienti těchto zařízení budou mít zkušenost s jednáním či přímo se spoluprací se sociálním pracovníkem pracujícím ve zdravotnictví či sociálních službách. Výběr respondentů v domově pro seniory a v nemocnici byl uskutečněn za pomoci záměrného výběru, kdy po domluvě s vedoucími sociálními pracovníky byli doporučeni klienti, kteří byli ochotni a schopni dotazník vyplnit. Ve zbylých zařízeních byl realizován prostý náhodný výběr respondentů (37, s. 15).

### 4.4 Metody výzkumu

Pro sběr dat jsme vytvořili dotazník, který byl určen výhradně pro klienty sociálních pracovníků pracujících ve zdravotnictví, sociálních službách nebo jiných zařízeních např. typu neziskové organizace. Celý výzkum byl směřován na sociální pracovníky Zlínského kraje, zejména Vsetína a Zlína.

#### 4.4.1 Metody sběru dat

Výzkum jsme realizovali za pomoci dotazníkové šetření. Chráska (38, s. 164) uvádí, že položky v dotazníku by měly být formulovány jasně a srozumitelně, o což jsme se snažili i v našem dotazníku.

#### Předvýzkum

Předtím, než jsme realizovali náš výzkum, jsme uskutečnili předvýzkum, v němž jsme prozkoumávali, jestli můžeme náš výzkumný nástroj použít i v terénu. Předvýzkum byl uskutečněn s 11 respondenty, kteří nás upozornili na některé nedostatky dotazníku. Rovněž jsme dotazník konzultovali i s některými sociálními pracovníky. Klienti i sociální pracovníci zprvu nerozuměli, koho mají hodnotit a co se po nich chce. Z tohoto důvodu jsme se rozhodli upravit a doplnit některé instrukce v dotazníku a jednu otázku jsme z dotazníku dokonce zcela vyřadili.

#### Dotazník

Dotazník pro klienty sociálních pracovníků jsme rozdali celkem v 7 různých zařízeních poskytující sociální nebo zdravotnické služby. Celkem jsme v zařízeních rozdali 150

dotazníků, kdy se nám z těchto dotazníků vrátilo 95. Dále jsme dotazník rozdávali i klientům z okolí, u kterých jsme věděli, že se sociálním pracovníkem někdy v průběhu svého života spolupracovali. Od těchto respondentů se nám navrátilo 32 z 50 rozdaných dotazníků. Celkově jsme tedy obdrželi nazpět 127 dotazníků. Poté jsme ovšem 12 z nich museli ze zpracovávání vyřadit kvůli nevhodnému vyplnění. Celková návratnost byla tedy 57,5 %, kdy se výzkumu zúčastnilo celkem 39 mužů a 76 žen. Celkově se nám tudíž podařilo nashromáždit 115 dotazníků.

Celý dotazník je rozdělen na úvod a čtyři samostatné části, které obsahují uzavřené, polouzavřené a škálové otázky a v závěru je i jedna otázka zcela otevřená. V úvodu vysvětlujeme stručně stanovisko našeho výzkumu, ujišťujeme respondenta o anonymitě dotazníku a na konci úvodu je zároveň obsaženo i poděkování. Hned pod úvodem je uveden i stručný návod k vyplnění dotazníku. První část tvoří otázky, ze kterých zjišťujeme obecné informace o respondentech. Ve druhé části zjišťujeme přesnější informace o kontaktu se sociálním pracovníkem. Některými otázkami v tomto okruhu jsme si chtěli potvrdit, zda budou klienti odpovídat stejně i na další otázky z okruhu, proto se význam některých otázek v dotazníku opakuje mnohdy i dvakrát. Třetí okruh obsahuje otázky zjišťující názor klientů na komunikační dovednosti sociálních pracovníků za pomoci Likertovy škály, kdy jsme chtěli u respondentů zjistit jejich názor na základě jednotlivých tvrzení o komunikačních dovednostech sociálního pracovníka. V posledním okruhu, se zaměřujeme na celkové hodnocení spokojenosti klienta se vzájemnou komunikací se sociálním pracovníkem, kde se vyskytují celkem tři otázky. První je zde obsažena otázka, která je tvořena šesti bodovou škálou. Dále poslední část obsahuje jednu uzavřenou otázku zjišťující míru spokojenosti klienta s komunikací sociálního pracovníka. Poslední otázka je otevřená a slouží klientům pro vyjádření případných námětů na zlepšení komunikace sociálního pracovníka s klientem.

#### **4.4.2 Metody zpracování dat**

Otázkám v dotazníku, kde nebyl číselný údaj, jsme přiřazovali kódy, díky čemuž jsme si vytvořili matici dat. V dotazníku se objevovaly i otázky, kdy měli respondenti za pomoci Likertovy škály označit možnost číslem. Pro zpracování všech dat jsme použili četnostní analýzu v softwaru SPSS. Grafy a tabulky jsme následně vytvořili a upravili v programu Microsoft Excel.



## 5 ANALÝZA DAT

V této kapitole si rozebereme podrobnější analýzu nasbíraných dat. Budeme zde popisovat výsledky a uvádět tabulky a grafy s četnostmi. Každá otázka je rozebrána jednotlivě.

### 5.1 Výsledky a grafické zpracování výzkumu

Dotazník byl celkem rozdělen do čtyř tematických částí, kdy respondenti dostali již v úvodu dotazníku instrukce, aby označili vždy pouze jednu odpověď.

#### 5.1.1 První část dotazníku – obecné údaje o klientovi

V první části dotazníku jsme zjišťovali základní informace o klientovi za pomoci tří otázek. Respondenti zde odpovídali na základní údaje jako je pohlaví, věk a jejich nejvyšší dosažené vzdělání.

##### Otázka č. 1: *Pohlaví respondenta*

Ve výběrovém vzorku byly ženy zastoupeny v počtu 76, to znamená z 66,1 % a zbylých 33,9 % zastupovalo 39 klientů mužského pohlaví z celkového počtu 115 respondentů.

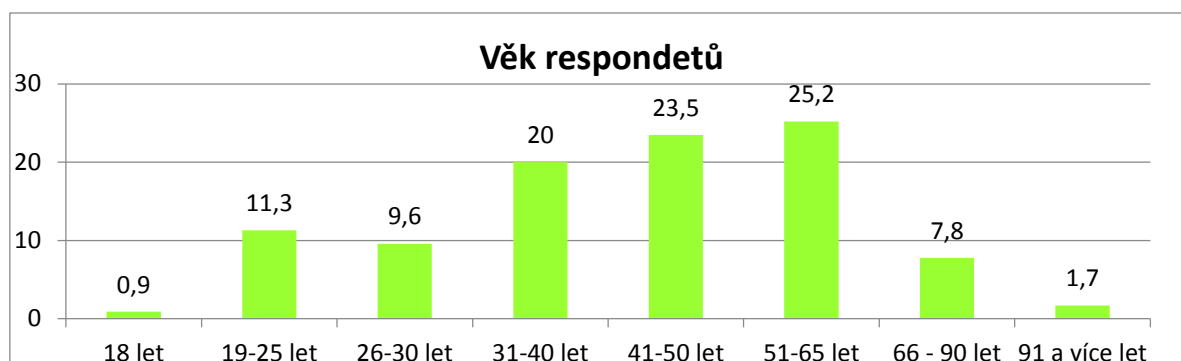
Tabulka 2. Pohlaví respondenta

Pohlaví respondenta	četnost	četnost odpovědí v %
žena	76	66,1
muž	39	33,9
$\Sigma$	115	100,0

##### Otázka č. 2: *Věk respondenta*

Z důvodu větší přehlednosti jsme věk respondentů rozčlenili do osmi věkových kategorií. Nejvíce respondentů se vyskytovalo ve věkové kategorii 51-56 let, kdy se zde vyskytovalo celkem 29 respondentů. Druhou nejpočetnější kategorií byla 41-50 let, zde se vyskytovalo celkem 27 respondentů. V kategorii 31-40 let se vyskytovalo 23 respondentů, v kategorii 26-30 let 11 respondentů. Dále v kategorii 19-25 let 13 respondentů, věk 66-90 let uvedlo 9 respondentů, věk 90 a více let označili 2 respondenti. Jako nejméně početná kategorie se ukázal věk 18 let, kde se vyskytl pouze jeden respondent.

Graf 1. Věk respondentů



### Otázka č. 3: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

Dále jsme zjišťovali nejvyšší stupeň dosaženého vzdělání. Největší počet respondentů uvedl středoškolské vzdělání v 57,4 %, což znamená 66 respondentů. Tabulka nám demonstruje, že nejmenší výskyt byl v kategorii vyšší odborné vzdělání, tedy v 9,6 % případů, což uvedlo celkem 11 respondentů. Pouze 11,3 % respondentů vystudovalo základní školu a zbylých 21,7 % respondentů mělo vysokoškolské vzdělání.

Tabulka 3. Nejvyšší dosažené vzdělání respondenta

Vzdělání respondenta	četnost	četnost v %
Základní vzdělání	13	11,3
Středoškolské vzdělání	66	57,4
Vyšší odborné vzdělání	11	9,6
Vysokoškolské vzdělání	25	21,7
$\Sigma$	115	100,0

### 5.1.2 Druhá část dotazníku – komunikace se sociálním pracovníkem

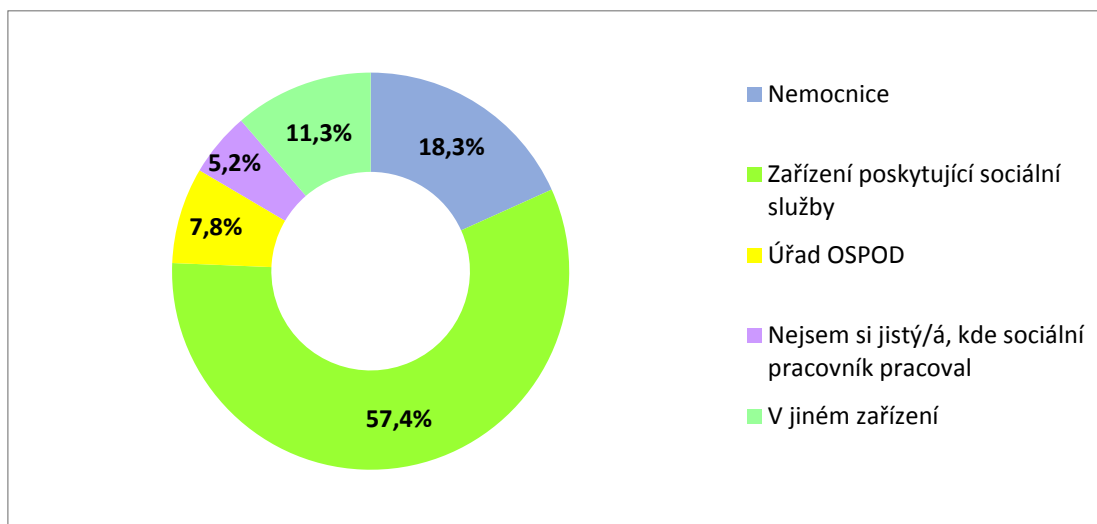
Ve druhé části dotazníku jsme za pomoci šesti otázek zjišťovali některá fakta ohledně kontaktu a komunikace klienta se sociálním pracovníkem.

#### Otázka č. 4: Místo výkonu profese sociálního pracovníka

Touto otázkou jsme zjišťovali, kde se klienti se sociálním pracovníkem setkali. Více než polovina, tedy 57,4 % (66 respondentů) uvedlo, že se sociálním pracovníkem setkali v rámci zařízení poskytující sociální služby. Pouze 18,3 % (21 respondentů) se setkali se sociálním pracovníkem v nemocnici. Dále 7,8 % (9 respondentů) uvedlo, že se sociálním

pracovníkem se setkalo na úřadu OSPOD. Někteří respondenti, celkem v 11,3 % (13 respondentů) uvedli, že se s pracovníkem setkali v jiném zařízení. Zbýlých 5,2 % (6 respondentů) si nebylo jisto, kde jejich sociální pracovník přesně pracoval.

Graf 2. Místo setkání se sociálním pracovníkem



Tabulka 4. Místo setkání se sociálním pracovníkem

Místo výkonu profese sociálního pracovníka	četnost	četnost v %
Nemocnice	21	18,3
Zařízení poskytující sociální služby	66	57,4
Úřad OSPOD	9	7,8
Nejsem si jistý/á, kde sociální pracovník pracoval	6	5,2
V jiném zařízení	13	11,3
$\Sigma$	115	100,0

### Otázka č. 5: Poslední kontakt setkání se sociálním pracovníkem

Z tabulky je patrné, že celkem 41,7 % respondentů se potkalo se sociálním pracovníkem v průběhu posledního týdne. Dalších 27 % se potkalo se sociálním pracovníkem v posledních třech měsících. Všech 8,7 % se potkalo se sociálním pracovníkem buďto před rokem anebo před čtyřmi až šesti měsíci. Zbýlých 16 % se setkalo se sociálním pracovníkem, kterého hodnotili před dobou delší než jeden rok.

Tabulka 5. Kontakt se sociálním pracovníkem

Poslední kontakt se sociálním pracovníkem	četnost	četnost v %
V průběhu tohoto týdne	48	41,7
V posledních třech měsících	31	27,0
Před čtyřmi až šesti měsíci	10	8,7
Přibližně před rokem	10	8,7
Před dobou delší než jeden rok	16	13,9
Σ	115	100,0

**Otázka č. 6: Pohlaví sociálního pracovníka, kterého klient hodnotil**

Tato otázka zjišťovala počet žen a počet mužů, kteří pracují jako sociální pracovníci a které respondenti hodnotili. V našem výzkumu výrazně převládl počet žen nad počtem mužů, s nimiž se respondenti setkali a jež vykonávají sociální práci. Toto zjištění nás nepřekvapilo. Respondenti našeho výzkumu tak hodnotili pouze 4 (3,5%) sociální pracovníky mužského pohlaví a zbylých 111 (96,5%) hodnocených sociálních pracovníků byly ženy.

**Otázka č. 7: Frekvence setkávání klienta se sociálním pracovníkem**

Celkem 27,8 % respondentů uvedlo, že se setkávají se sociálním pracovníkem denně. Dalších 20,9 %, se setkali s pracovníkem pouze jedenkrát až třikrát. Celých 20 % klientů se shodlo, že se setkávají s pracovníkem pravidelně 2x-4x do měsíce. Oproti tomuto 10 % klientů označilo, že se setkávají přibližně 3-5x do roka, 6 % přibližně 1-2x za rok a 17,4 % respondentů se v době našeho výzkumu se sociálním pracovníkem setkalo poprvé.

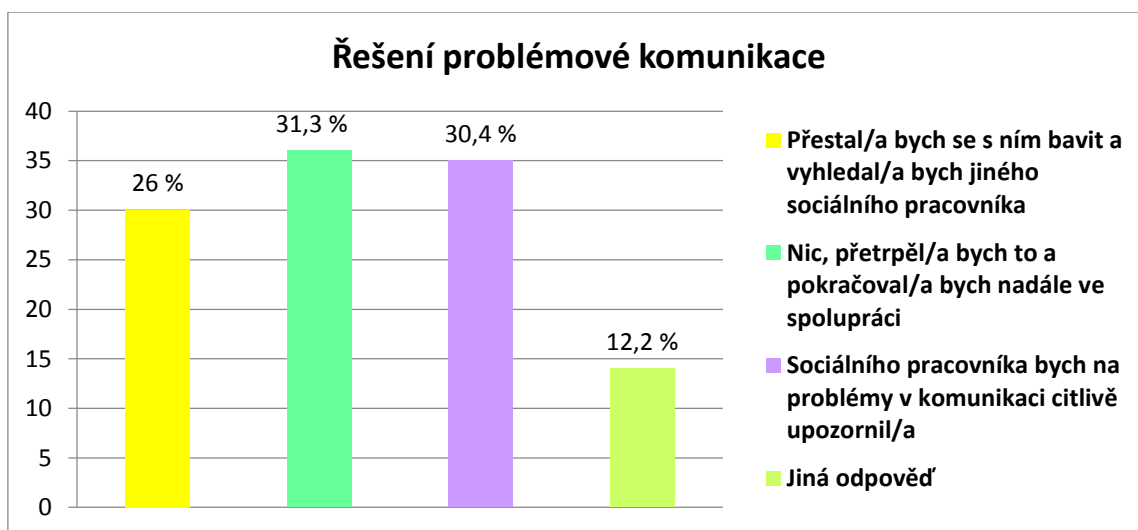
Tabulka 6. Frekvence setkání

Frekvence setkávání	četnost	četnost v %
Setkali jsme se spolu poprvé	20	17,4
Setkali jsme se pouze 1-3 x a tím naše spolupráce skončila	24	20,9
Setkáváme se pravidelně, skoro denně	32	27,8
Setkáváme se pravidelně 2 - 4x do měsíce	23	20,0
Setkáváme se přibližně 3-5 x do roka	10	8,7
Setkáváme se přibližně 1-2 x do roka	6	5,2
Σ	115	100,0

**Otázka č. 8: Strategie při problémové komunikaci se sociálním pracovníkem**

Touto otázkou jsme se snažili nalézt odpověď na to, jakým způsobem by klienti sociálního pracovníka řešili, kdyby vzájemná komunikace neprobíhala dobře. Největší počet respondentů tedy 36 ze 115 (31,3 %) uvedlo, že by problémovou komunikaci přetrpěli a pokračovali by nadále ve spolupráci. Hned za nimi byl počet 35 respondentů s četností odpovědi v 30,4 %, kdy označili, že by sociálního pracovníka na problémy v komunikaci citlivě upozornili. Dalších 26,1 %, tedy 30 respondentů uvedlo, že by spolupráci okamžitě ukončili a vyhledali by jiného sociálního pracovníka. Ve 12,2 %, což znamená 14 respondentů, zvolilo možnost jiná odpověď.

Graf 3. Řešení problémové komunikace

**Otázka č. 9: Vliv nálady sociálního pracovníka na osobní pohodu klienta**

Z tabulky je zřejmé, že se 48,7 % respondentů domnívá, že to jakou má sociální pracovník při komunikaci s nimi náladu, má také vliv na jejich aktuální osobní pohodu. V 42,6 % případech respondenti zvolili, že má na ně nálada sociálního pracovníka střední vliv a 6,1 % respondentů označilo malý vliv. Zbýlých 2,6 % se domnívá, že na ně nálada sociálního pracovníka nemá žádný vliv.

Tabulka 7. Vliv na osobní pohodu klienta

Vliv na pohodu	0	1	2	3	4	5	$\Sigma$
četnost	3	3	4	17	32	56	115
četnost v %	2,6	2,6	3,5	14,8	27,8	48,7	100

**Položky škály:** 0= žádný vliv, 1-2 = malý vliv, 3-4= střední vliv, 5 = velký vliv

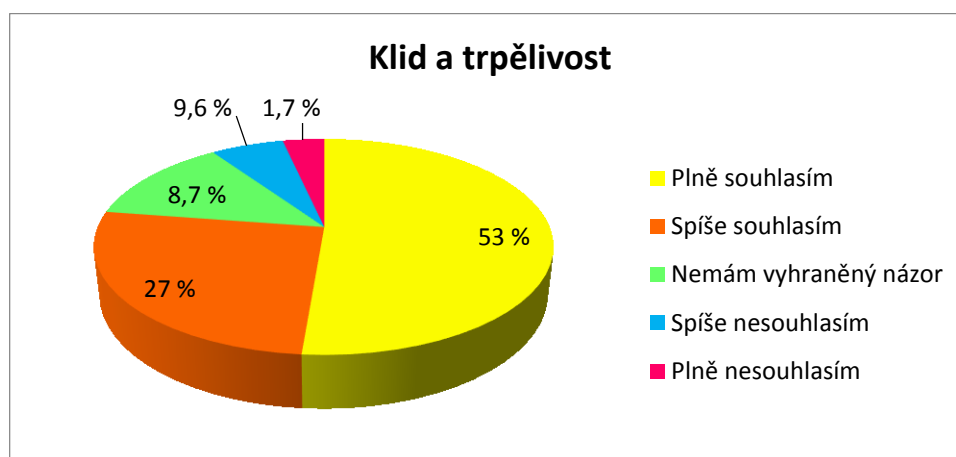
### 5.1.3 Třetí část dotazníku – hodnocení komunikačních dovedností sociálního pracovníka

V této části dotazníku jsme použili Likertovu škálu. Ve 20 tvrzeních, týkajících se komunikačních kompetencí sociálního pracovníka jsme se snažili prozkoumat, jaký mají klienti názor na vybrané klíčové komunikační dovednosti sociálních pracovníků.

#### Výrok č. 1: *Sociální pracovník byl při hovorech se mnou vždy klidný a trpělivý*

Pracovník byl klidný a trpělivý podle více než poloviny dotázaných, tedy podle 53 % respondentů. Variantu spíše souhlasím, zvolilo 27 % respondentů a pouze 8,7 % respondentů zvolilo variantu, kdy neměli vyhraněný názor. U 9,6 % respondentů převládá názor, že spíše nesouhlasí a 1,7 % dotázaných se domnívá, že pracovník klidný a trpělivý při vzájemném hovoru s nimi nebyl.

Graf 4. Klid a trpělivost



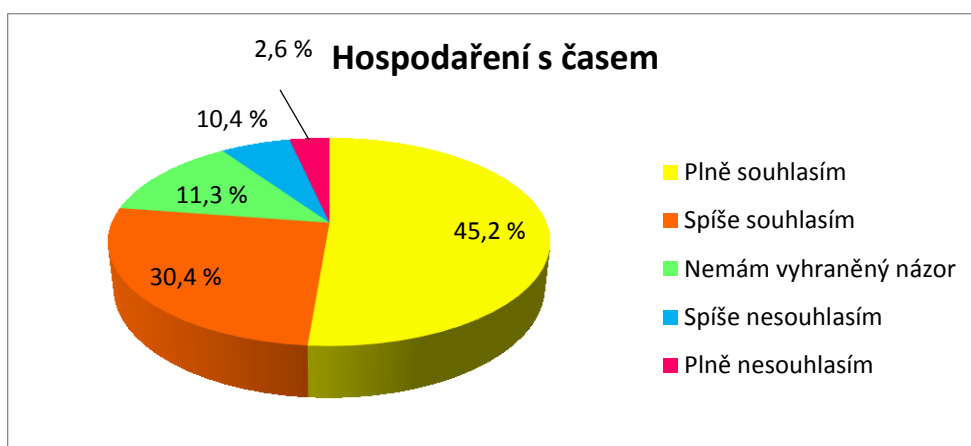
Tabulka 8. Klid a trpělivost

Klid a trpělivost	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	61	53,0
Spíše souhlasím	31	27,0
Nemám vyhraněný názor	10	8,7
Spíše nesouhlasím	11	9,6
Plně nesouhlasím	2	1,7
Σ	115	100,0

**Výrok č. 2: Sociální pracovník hospodařil s časem tak, že jsme stihli probrat vše, co bylo potřeba**

Dle 45,2 % klientů dokázal sociální pracovník hospodařit s časem tak dobře, že stihli probrat vše, co bylo potřeba. Dalších 30,4 % s tímto tvrzením spíše souhlasilo a 11,3 % nemělo ohledně tohoto tvrzení vyhraněný názor. Variantu spíše nesouhlasím, označilo 10,4 % respondentů a 2,6 % respondentů mělo dojem, že sociální pracovník s časem nedokáže hospodařit dostatečně dobře.

Graf 5. Hospodaření s časem



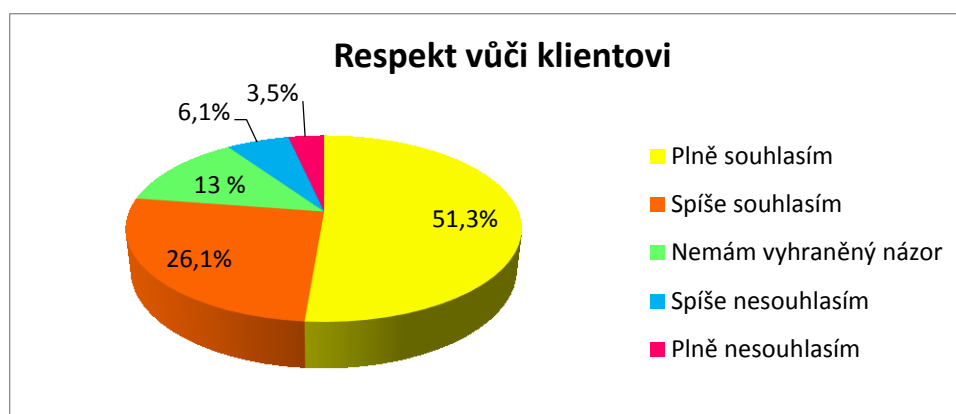
Tabulka 9. Hospodaření s časem

Hospodaření s časem	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	52	45,2
Spíše souhlasím	35	30,4
Nemám vyhraněný názor	13	11,3
Spíše nesouhlasím	12	10,4
Plně nesouhlasím	3	2,6
Σ	115	100,0

**Výrok č. 3: Při rozhovoru jsem cítil/a, že mě sociální pracovník respektuje**

Ve více než polovině případů, tedy v 51,3 % měli respondenti dojem, že jim sociální pracovník projevuje dostatečný respekt, čímž jsme si chtěli potvrdit, zda sociální pracovník používá své měkké kompetence a ctí etický kodex. V další variantě uvedlo 26,1 %, že spíše souhlasí. Celkem 13 % respondentů nemělo na toto tvrzení vyhraněný názor a v 6,1 % spíše nesouhlasilo, že by jim pracovník projevoval respekt. Zbýlých 3,5 % se ztotožnilo s názorem, že jim sociální pracovník respekt neprojevoval.

Graf 6. Respekt vůči klientovi



Tabulka 10. Respekt vůči klientovi

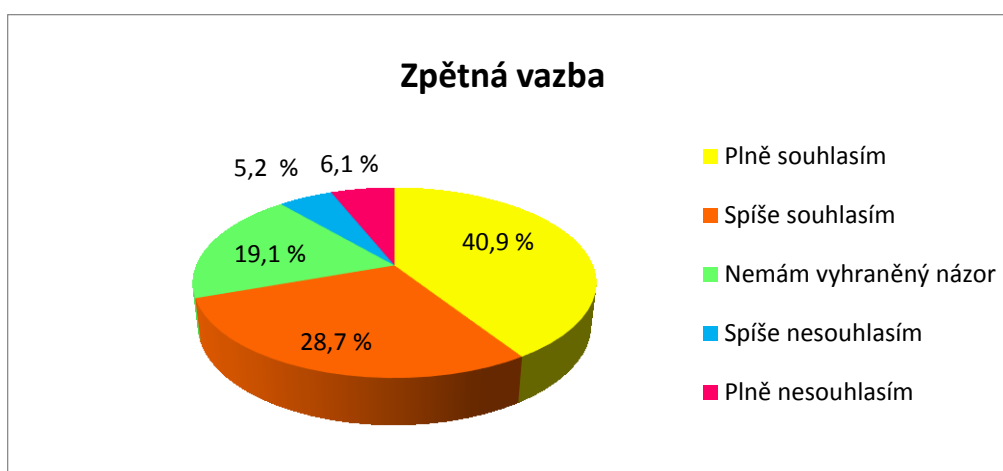
Respekt	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	59	51,3
Spíše souhlasím	30	26,1
Nemám vyhraněný názor	15	13,0
Spíše nesouhlasím	7	6,1
Plně nesouhlasím	4	3,5
Σ	115	100,0



**Výrok č. 4: Uměl mi dát užitečnou zpětnou vazbu a dobře mi poradit**

Ve 40,9 % respondenti usoudili, že sociální pracovník jim uměl poskytnout užitečnou zpětnou vazbu. Ve 28,7 % klienti s tímto tvrzením spíše souhlasili a 19,1 % nemělo na tento výrok vyhraněný názor. Podle 5,2 % respondentů spíše nesouhlasili s tím, že by jim sociální pracovník poskytl užitečnou zpětnou vazbu a 6,1 % dotázaných respondentů se domnívá, že jim sociální pracovník nebyl schopen poskytnout užitečnou zpětnou vazbu vůbec.

Graf 7. Zpětná vazba



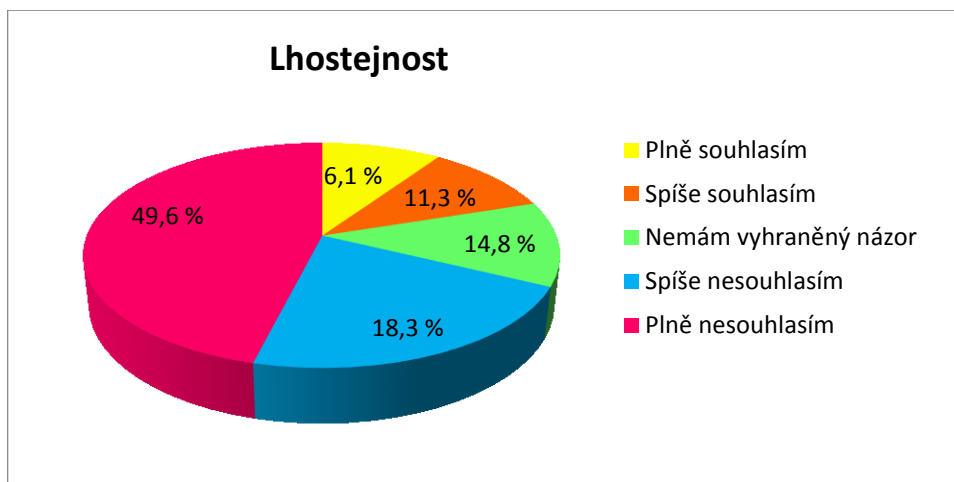
Tabulka 11. Zpětná vazba

Zpětná vazba	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	47	40,9
Spíše souhlasím	33	28,7
Nemám vyhraněný názor	22	19,1
Spíše nesouhlasím	6	5,2
Plně nesouhlasím	7	6,1
Σ	115	100,0

**Výrok č. 5: Při hovoru se projevoval vůči mně lhostejně**

S tím, že by se choval sociální pracovník během hovoru vůči klientovi lhostejně, plně nesouhlasilo 49,6 % respondentů. Dalších 18,3 % respondentů spíše nesouhlasilo a 14,8 % nemělo na tuto problematiku vyhraněný názor. Podle 11,3 % potom spíše souhlasili, že se vůči nim sociální pracovník projevoval lhostejně a 6,1 % plně s tímto tvrzením souhlasilo.

Graf 8. Lhostejnost



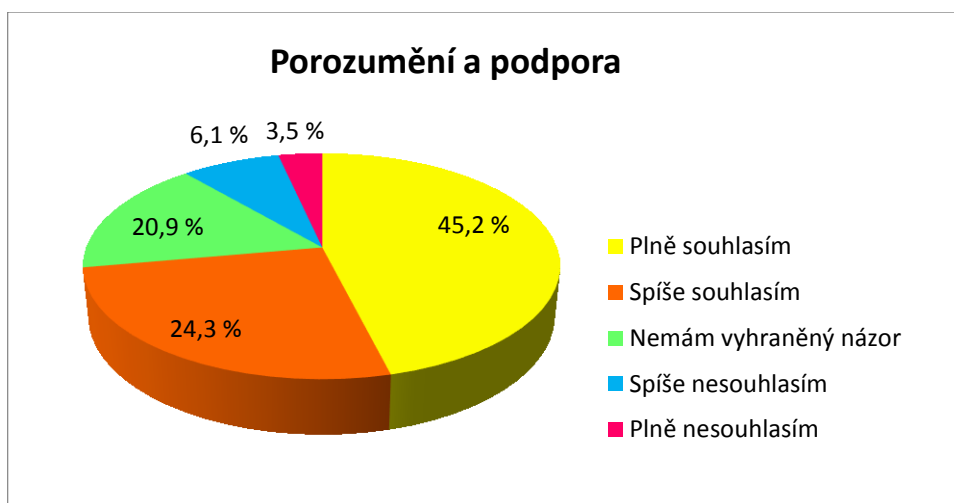
Tabulka 12. Lhostejnost

Lhostejnost	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	7	6,1
Spíše souhlasím	13	11,3
Nemám vyhraněný názor	17	14,8
Spíše nesouhlasím	21	18,3
Plně nesouhlasím	57	49,6
$\Sigma$	115	100,0

**Výrok č. 6: Přístupoval vůči mně citlivě, snažil se mi porozumět a podpořit mě**

Touto otázkou jsme se snažili zjistit, jak moc sociální pracovníci používají podle svých klientů při komunikaci empatii. S výrokem, že se klienta sociální pracovník snažil podpořit a přístupoval vůči němu citlivě, souhlasilo 45,2 % respondentů. Ve 24,3 % respondenti spíše souhlasili. Respondenti v počtu 20,4 % uvedli, že na tuto komunikační dovednost nemají vyhraněný názor a 6,1 % uvedlo, že spíše nesouhlasí s tím, že by se je sociální pracovník snažil podpořit a přistupovat vůči nim citlivě. Celkem 3,5 % respondentů označilo možnost, že plně nesouhlasí a nejspíše se domnívají, že sociální pracovník nepoužíval empatii dostatečně.

Graf 9. Porozumění a podpora



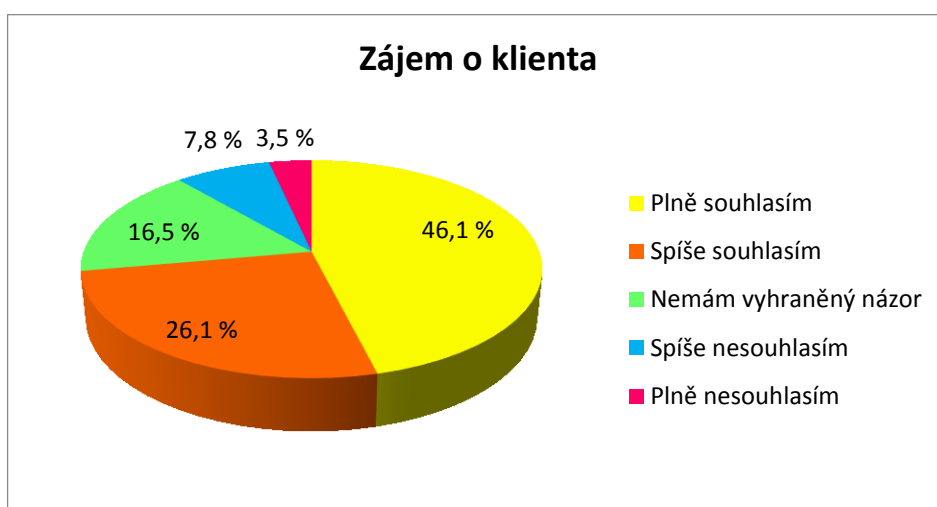
Tabulka 13. Porozumění a podpora

Porozumění a podpora	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	52	45,2
Spíše souhlasím	28	24,3
Nemám vyhraněný názor	24	20,9
Spíše nesouhlasím	7	6,1
Plně nesouhlasím	4	3,5
Σ	115	100,0

**Výrok č. 7: Měl/a jsem pocit, že pracovník se o mě jako o klienta dostatečně zajímá**

V této otázce jsme si chtěli potvrdit, zda respondenti budou odpovídat stejně jako, u otázky číslo 5, která se týkala lhostejnosti. Celkem 46,1 % dotázaných plně souhlasilo, že se o ně sociální pracovník dostatečně zajímá. Dalších 26,1 % označilo variantu spíše souhlasím a 16,5 % nemělo vyhraněný názor, jestli se o ně pracovník dostatečně zajímal. Zbýlých 7,8 % spíše nesouhlasilo s tím, že by se o ně sociální pracovník dostatečně zajímal a 3,5 % plně nesouhlasilo.

Graf 10. Zájem o klienta



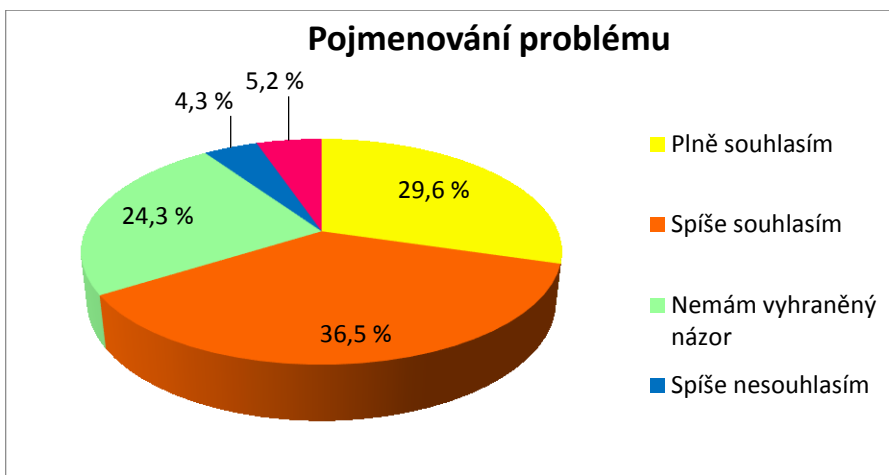
Tabulka 14. Zájem o klienta

Zájem	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	53	46,1
Spíše souhlasím	30	26,1
Nemám vyhraněný názor	19	16,5
Spíše nesouhlasím	9	7,8
Plně nesouhlasím	4	3,5
$\Sigma$	115	100,0

**Výrok č. 8: Sociální pracovník mi pomáhal pojmenovat můj problém nebo mou situaci**

V této otázce pouze 29,6 % uvedlo, že plně souhlasí. Nejvíce z respondentů zastávalo názor, kdy spíše souhlasí ve 36,5 %, a 24,3 % respondentů nemělo na tento výrok vyhraněný názor. Ve zbylých 4,3 % spíše nesouhlasí a 5,2 % dotázaných klientů plně s tímto tvrzením nesouhlasilo.

Graf 11. Pojmenování problému



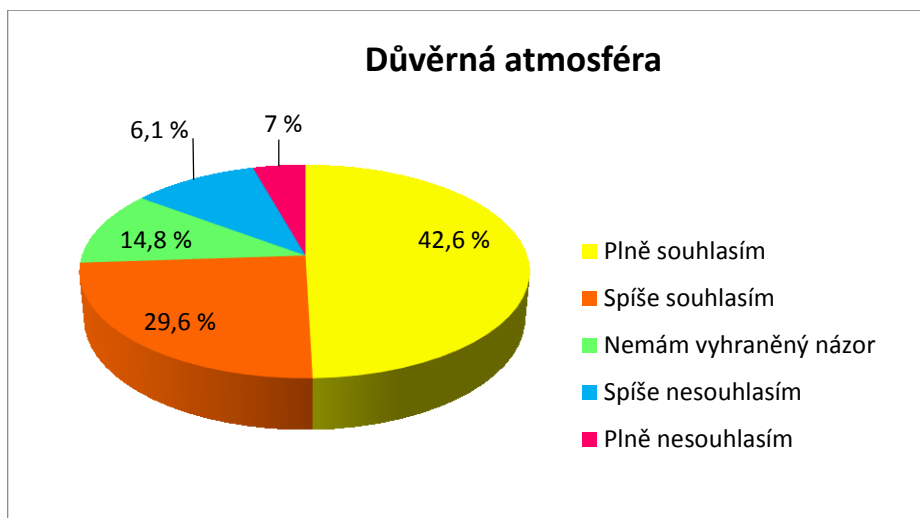
Tabulka 15. Pojmenování problému klienta

Pojmenování problému	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	34	29,6
Spíše souhlasím	42	36,5
Nemám vyhraněný názor	28	24,3
Spíše nesouhlasím	5	4,3
Plně nesouhlasím	6	5,2
Σ	115	100,0

**Výrok č. 9: Rozhovor mezi námi vždy probíhal v uvolněné a důvěrné atmosféře**

Důvěrnou a uvolněnou atmosféru byl sociální pracovník schopen zajistit ve 42,6 %. Ve 29,6 % s tímto tvrzením rovněž respondenti spíše souhlasili a 14,8 % nemělo vyhraněný názor. Dalších 6,1 % dotázaných klientů spíše nesouhlasilo a 7 % plně nesouhlasilo, že by byl sociální pracovník při hovoru s nimi schopen zajistit důvěrnou a uvolněnou atmosféru.

Graf 12. Důvěrná atmosféra



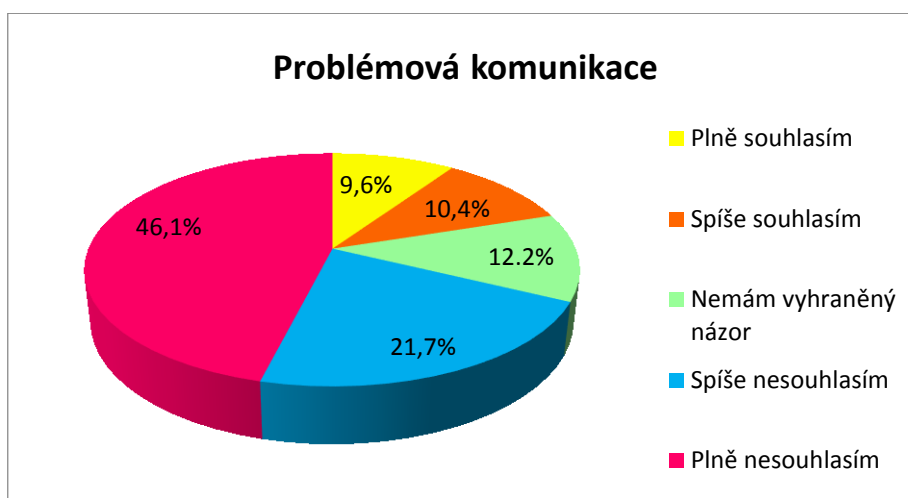
Tabulka 16. Důvěrná atmosféra

Důvěrná atmosféra	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	49	42,6
Spíše souhlasím	34	29,6
Nemám vyhraněný názor	17	14,8
Spíše nesouhlasím	7	6,1
Plně nesouhlasím	8	7,0
Σ	115	100,0

**Výrok č. 10: Komunikaci se sociálním pracovníkem jsem vnímal/a jako problémovou**

V tomto tvrzení uvedlo 46,1 % respondentů, že komunikaci jako problémovou nevnímali. Oproti tomu 9,6 % respondentů vnímalo komunikaci se sociálním pracovníkem jako problémovou a 12,2% na toto tvrzení nemělo názor. Ve 21,7 % spíše nesouhlasili s tím, že by komunikace se sociálním pracovníkem byla problémová a 10,4 % spíše souhlasilo, že komunikace se sociálním pracovníkem problémová byla.

Graf 13. Problémová komunikace



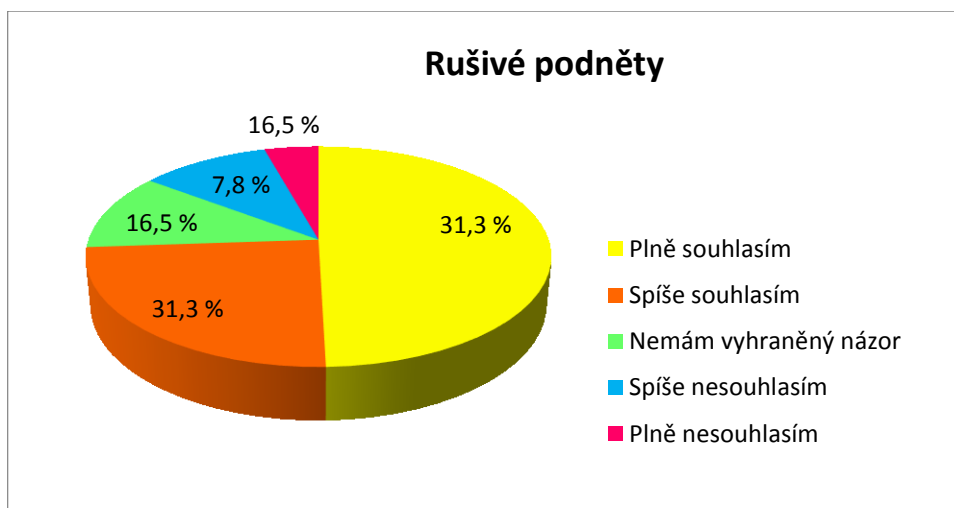
Tabulka 17. Problémová komunikace

Problémová komunikace	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	11	9,6
Spíše souhlasím	12	10,4
Nemám vyhraněný názor	14	12,2
Spíše nesouhlasím	25	21,7
Plně nesouhlasím	53	46,1
$\Sigma$	115	100,0

**Výrok č. 11: Při rozhovoru s pracovníkem jsem nevnímal/a žádné rušivé podněty kolem nás (např. hluk, hovor jiných lidí v místnosti, rádio, apod.)**

Tato otázka zjišťovala možný komunikační šum či bariéry při hovoru se sociálním pracovníkem. Ve 31,3 % respondenti souhlasili, že se žádné rušivé podněty u nich při hovoru s pracovníkem nevyskytli. Srovnatelných 31,3 % respondentů odpovědělo na tuto otázku, spíše souhlasím. Celkově 16,5 % respondentů nemělo na tuto otázku vyhraněný názor. V dalších 7,8 % případů spíše respondenti nesouhlasili, že by se rušivé podněty při komunikaci nevyskytovaly. Ostatních 16,5 % respondentů uvedlo, že plně nesouhlasí, tudíž se domníváme, že se v tomto případě rušivé podněty při hovoru se sociálním pracovníkem vyskytovaly.

Graf 14. Rušivé podněty



Tabulka 18. Rušivé podněty

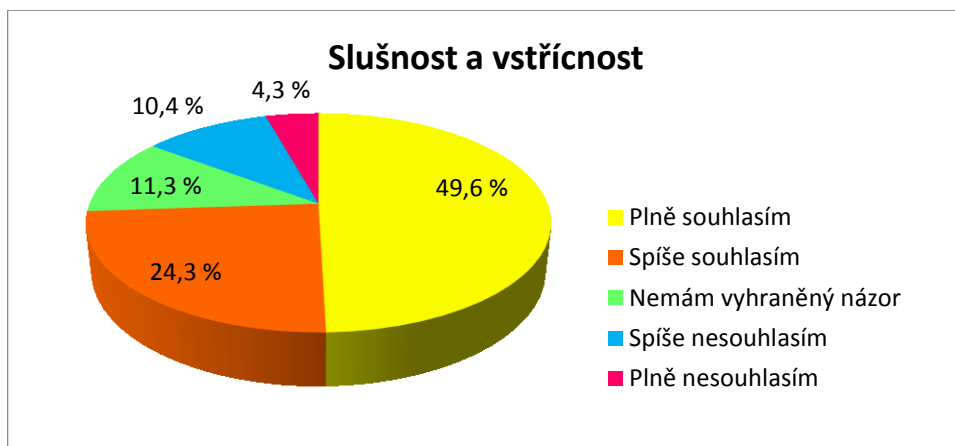
Rušivé podněty	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	36	31,3
Spíše souhlasím	36	31,3
Nemám vyhraněný názor	19	16,5
Spíše nesouhlasím	9	7,8
Plně nesouhlasím	15	13,0
$\Sigma$	115	100,0



**Výrok č. 12: Při komunikaci byl vůči mně pracovník vždy slušný a vstřícný**

Celkem 49,6 % respondentů souhlasilo, že byl sociální pracovník vůči nim při hovoru slušný a vstřícný. Dalších 24,3 % spíše souhlasilo a 11,3 % nemělo vyhraněný názor. Zbýlých 10,4 % spíše s tímto nesouhlasilo a 4,3 % plně nesouhlasilo s tím, že by byl vůči nim sociální pracovník slušný a vstřícný.

Graf 15. Slušnost a vstřícnost



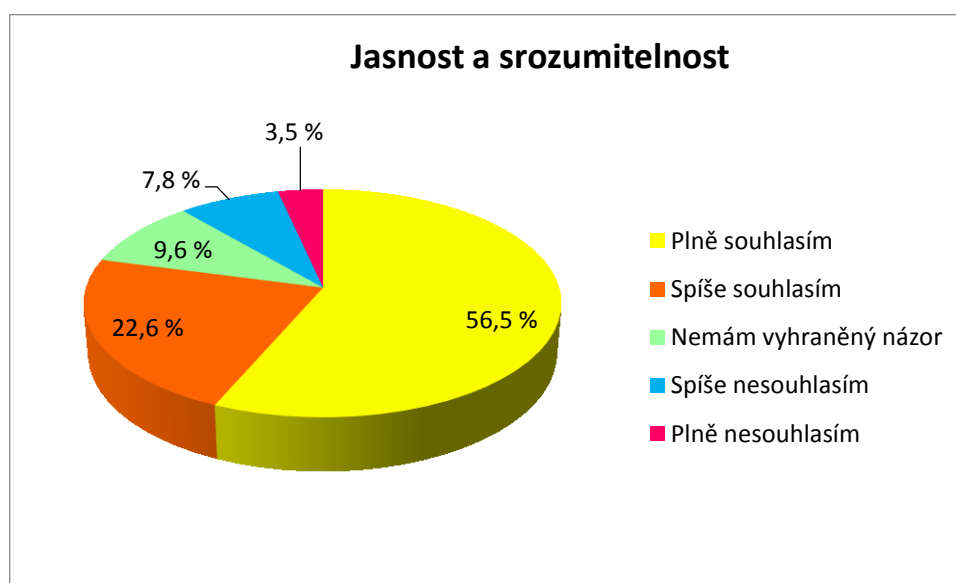
Tabulka 19. Slušnost a vstřícnost

Slušnost a vstřícnost	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	57	49,6
Spíše souhlasím	28	24,3
Nemám vyhraněný názor	13	11,3
Spíše nesouhlasím	12	10,4
Plně nesouhlasím	5	4,3
$\Sigma$	115	100,0

**Výrok č. 13: Pracovník se mnou mluvil srozumitelně a jasně**

Tímto výrokem jsme chtěli zjistit, zda umí sociální pracovníci komunikovat efektivně a jestli umí předat jasné a srozumitelné informace. Podle 56,5 % všech dotázaných klientů jejich sociální pracovník mluví jasně a srozumitelně. Další část z celkového počtu dotázaných uvedla v počtu 22,6 %, že s tímto stanoviskem spíše souhlasí. V 9,6 % odpovídali dotázaní, že nemají vyhraněný názor a v 7,8 % s tím, že by sociální pracovník mluvil jasně a srozumitelně spíše nesouhlasí. Zbýlých 3,5 % plně nesouhlasilo.

Graf 16. Jasnost a srozumitelnost



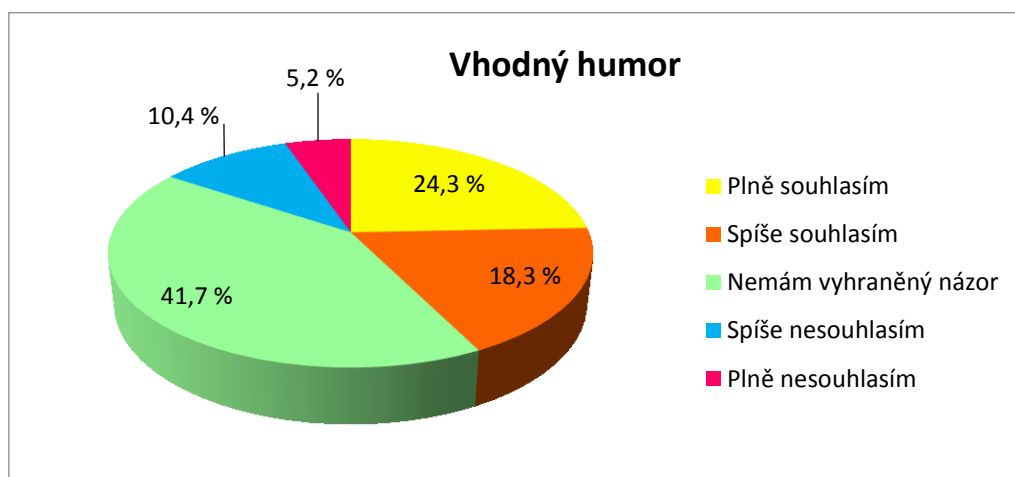
Tabulka 20. Jasnost a srozumitelnost

Jasnost a srozumitelnost	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	65	56,5
Spíše souhlasím	26	22,6
Nemám vyhraněný názor	11	9,6
Spíše nesouhlasím	9	7,8
Plně nesouhlasím	4	3,5
Σ	115	100,0

**Výrok č. 14: Pracovník používal při komunikaci vhodný humor**

Nebylo pro nás až tak zajímavým zjištěním, že u tohoto výroku převládá v 41,7 % respondentů nevyhraněný názor, jelikož se domníváme, že klient často přijde za sociálním pracovníkem s velmi specifickým problémem, vedle něhož není vždy na místě být za každou cenu humorný. Oproti tomu celkem 24,3 % dotázaných souhlasilo, že pracovník vhodný humor při komunikaci používal. Dalších 18,3 % spíše souhlasilo a 10,4 % spíše nesouhlasilo. V 5,2 % respondenti plně nesouhlasili. Z tohoto výroku proto nemůžeme mnoho usuzovat.

Graf 17. Vhodný humor



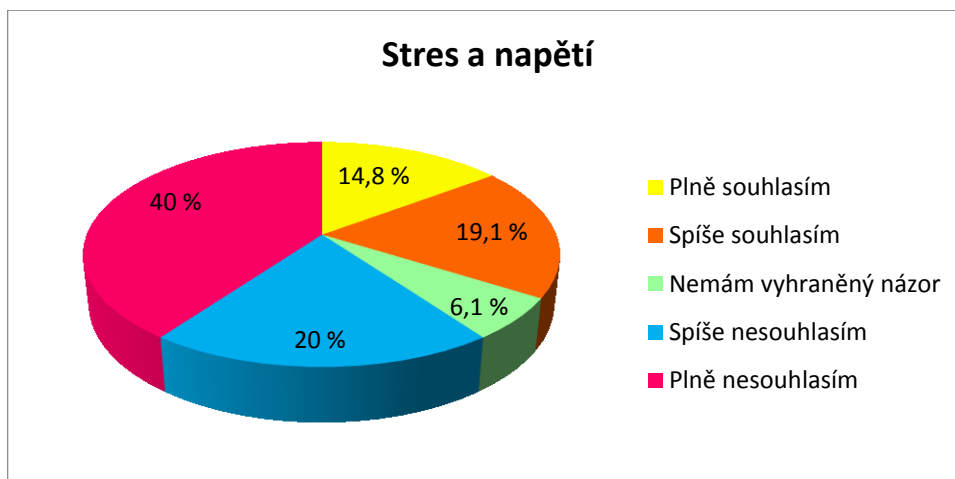
Tabulka 21. Vhodný humor

Vhodný humor	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	28	24,3
Spíše souhlasím	21	18,3
Nemám vyhraněný názor	48	41,7
Spíše nesouhlasím	12	10,4
Plně nesouhlasím	6	5,2
Σ	115	100,0

**Výrok č. 15: Při komunikaci s pracovníkem jsem cítil/a často stres a napětí**

Z celkového počtu dotázaných plně nesouhlasilo 40 % s tím, že by pociťovali při komunikaci stres a napětí. V počtu 6,1 % neměli respondenti vyhraněný názor a 20 % spíše nesouhlasilo. Zbýlých 19,1 % spíše souhlasilo, že stres pociťují a ve 14,8 % plně souhlasili s tím, že při komunikaci s pracovníkem stres a napětí pociťovali.

Graf 18. Stres a napětí



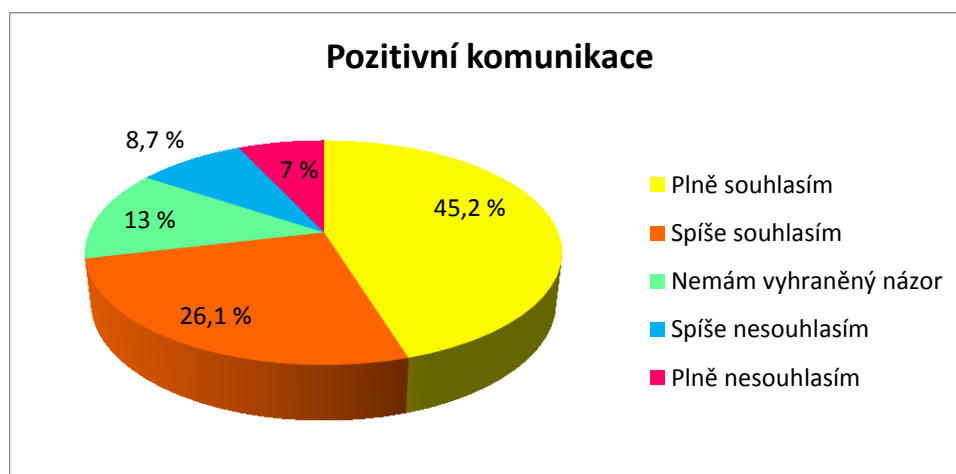
Tabulka 22. Stres a napětí

Stres a napětí	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	17	14,8
Spíše souhlasím	22	19,1
Nemám vyhraněný názor	7	6,1
Spíše nesouhlasím	23	20,0
Plně nesouhlasím	46	40,0
$\Sigma$	115	100,0

**Výrok č. 16: *Komunikaci s pracovníkem vnímám především pozitivně***

Otázka na komunikaci se objevuje dále i ve čtvrté části dotazníku, tudíž jsme si tímto výrokiem chtěli ověřit, jestli budou odpovídat respondenti shodně. Na grafu vidíme, že pozitivně vnímalo komunikaci se sociálním pracovníkem 45,2 % respondentů a 26,1 % zvolilo variantu, že spíše vnímali komunikaci pozitivně. Dalších 13 % respondentů se shodlo, že nemají v tomto směru vyhraněný názor a zbylých 8,7 % spíše nesouhlasilo, že by komunikaci s pracovníkem vnímali pozitivně. Z celkového počtu dotázaných plně nesouhlasilo 7 % respondentů.

Graf 19. Pozitivní komunikace



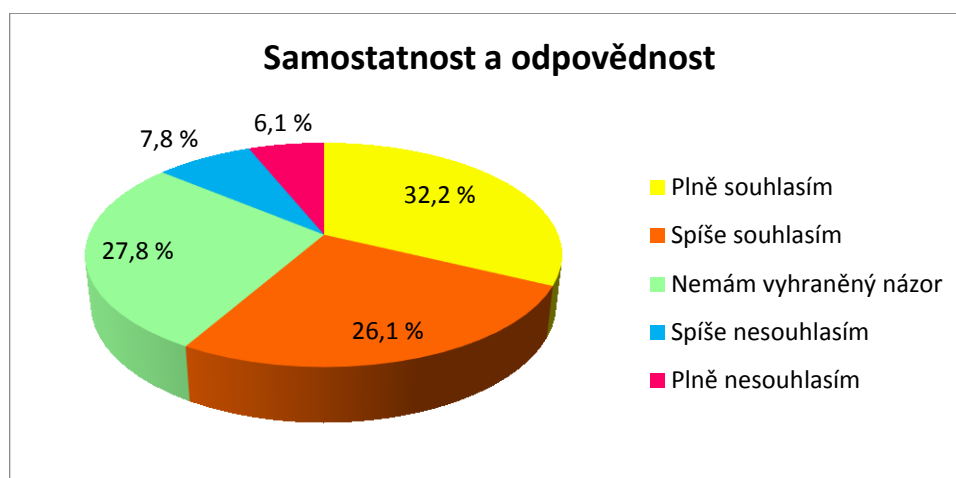
Tabulka 23. Pozitivní komunikace

Pozitivní komunikace	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	52	45,2
Spíše souhlasím	30	26,1
Nemám vyhraněný názor	15	13,0
Spíše nesouhlasím	10	8,7
Plně nesouhlasím	8	7,0
Σ	115	100,0

**Výrok č. 17: Vnímám, že mě pracovník vedl k odpovědnosti a samostatnosti**

Z grafu je patrné, že všech 32,2 % dotázaných souhlasilo s tvrzením, že je sociální pracovník vedl k samostatnosti a odpovědnosti. Ve 26,1 % spíše souhlasili, ale počtem 27,8 % je převýšil nevyhraněný názor respondentů. U 7,8 % dotázaných bylo zjištěno, že spíše nesouhlasí a 6,1 % respondentů uvedlo, že plně nesouhlasí s tím, že by je sociální pracovník vedl k odpovědnosti a samostatnosti.

Graf 20. Samostatnost a odpovědnost



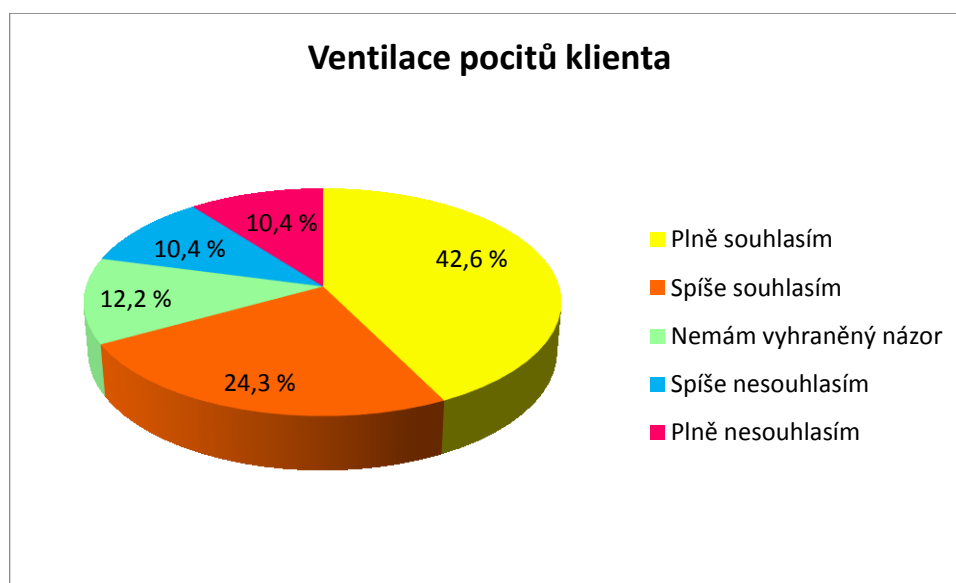
Tabulka 24. Samostatnost a odpovědnost klienta

Samostatnost a odpovědnost klienta	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	37	32,2
Spíše souhlasím	30	26,1
Nemám vyhraněný názor	32	27,8
Spíše nesouhlasím	9	7,8
Plně nesouhlasím	7	6,1
$\Sigma$	115	100,0

**Výrok č. 18: Před sociálním pracovníkem jsem mohl otevřeně projevit své pocity**

Tento výrok souvisí s vytvořením důvěrné atmosféry. Celkem 42,6 % respondentů uvedlo, že plně souhlasí. U 24,3 % bylo zjištěno, že spíše souhlasí. Dalších 12,2 % vyplnilo, že nemají vyhraněný názor a 10,4 % spíše nesouhlasilo, že by své emoce mohli otevřeně projevit. Srovnatelných 10,4 % respondentů plně nesouhlasilo, že by emoce mohli otevřeně před sociálním pracovníkem projevit.

Graf 21. Ventilace pocitů klienta



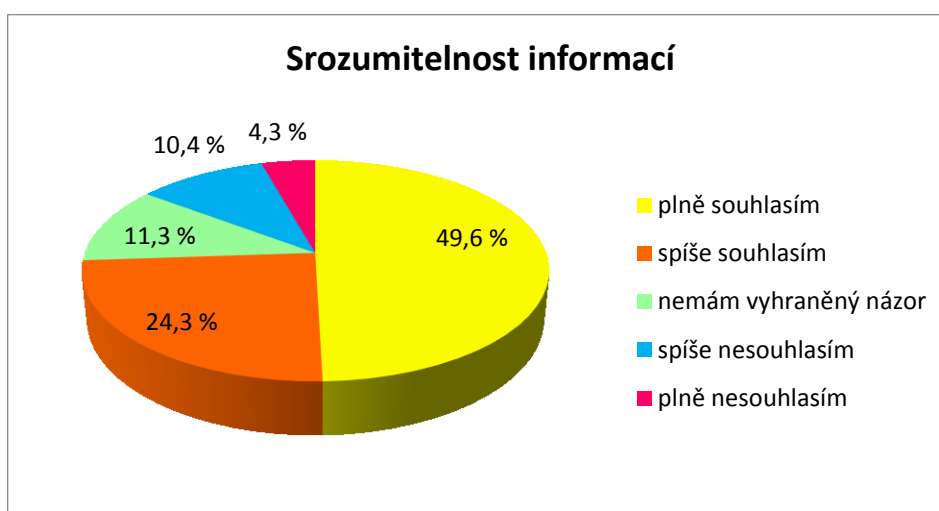
Tabulka 25. Ventilace pocitů klienta

Ventilace pocitů klienta	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	49	42,6
Spíše souhlasím	28	24,3
Nemám vyhraněný názor	14	12,2
Spíše nesouhlasím	12	10,4
Plně nesouhlasím	12	10,4
$\Sigma$	115	100,0

**Výrok č. 19: Pracovník mi dokázal srozumitelně předat a vysvětlit potřebné informace**

Touto otázkou jsme se znovu ptali na srozumitelnost informací, což se pojí s komunikační kompetencí, kdy má být sociální pracovník schopen používat efektivní komunikaci v praxi. Z celkového pohledu plně souhlasilo 49,6 % dotázaných klientů a 24,3 % klientů spíše souhlasilo. Dále nemělo vyhraněný názor 11,3 % dotázaných. V 10,4 % se klienti shodli, že spíše nesouhlasí s tím, že by jim informace byly srozumitelně předány a vysvětleny a ve 4,3 % klienti plně nesouhlasili.

Graf 22. Srozumitelnost informací



Tabulka 26. Srozumitelnost informací

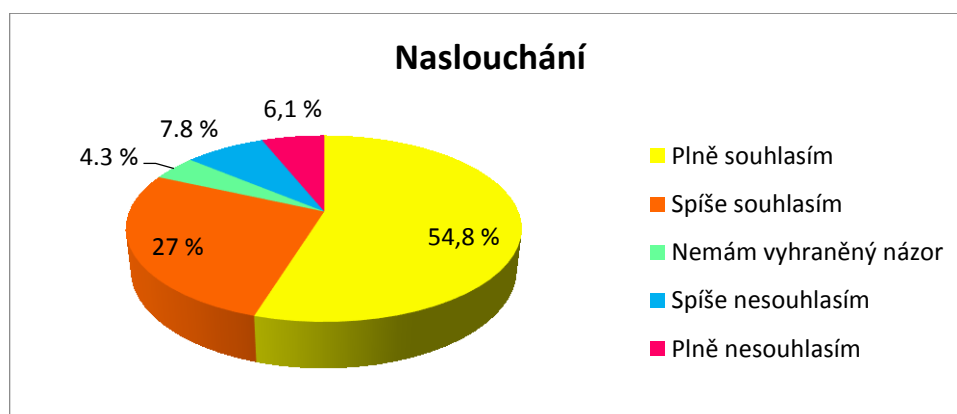
Srozumitelnost informací	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	57	49,6
Spíše souhlasím	28	24,3
Nemám vyhraněný názor	13	11,3
Spíše nesouhlasím	12	10,4
Plně nesouhlasím	5	4,3
Σ	115	100,0



**Výrok č. 20: Pracovník mi naslouchal a nepřerušoval mě, když jsem mluvil/a**

V tomto výroku jsme se respondentů ptali na dovednost aktivního naslouchání u sociálního pracovníka. Z tabulky je viditelné, že 54,8 % klientů plně souhlasilo s tím, že jim sociální pracovník naslouchal. Z celkového počtu dalších 27 % spíše souhlasilo a nevyhraněný názor v tomto ohledu mělo pouze 4,3 % respondentů. Oproti tomu spíše nesouhlasilo 7,8 % dotázaných a 6,1 % nesouhlasilo plně s tím, že by jim sociální pracovník naslouchal.

Graf 23. Naslouchání



Tabulka 27. Naslouchání

Naslouchání	četnost	četnost v %
Plně souhlasím	63	54,8
Spíše souhlasím	31	27,0
Nemám vyhraněný názor	5	4,3
Spíše nesouhlasím	9	7,8
Plně nesouhlasím	7	6,1
Σ	115	100,0

#### 5.1.4 Čtvrtá část dotazníku – celková spokojenost s komunikací sociálního pracovníka

##### Otázka č. 11: Škálové hodnocení významu komunikace pro klienta při komunikaci se sociálním pracovníkem

Ve výzkumu jsme chtěli zjistit, zda klienti vnímají celkovou komunikaci se sociálním pracovníkem pozitivně nebo negativně. Z tabulky lze vyčíst, že 32,2 % respondentů vnímá střední výskyt radosti při jejich komunikaci se sociálním pracovníkem. Jako velmi stresovou vnímá komunikaci se sociálním pracovníkem pouze 8,7 %. Dalších 45,2 % vnímá komunikaci jako málo obtížnou a pouze 5,2 % vnímá komunikaci se sociálním pracovníkem naopak jako velmi obtížnou. Celých 7 % vnímá komunikaci se sociálním pracovníkem velmi negativně a 54,8 % ji naopak nevnímá vůbec negativně. Jako velmi pozitivní ohodnotilo komunikaci 33 % respondentů a 13 % respondentů nehodnotilo komunikaci pozitivně vůbec. Poslední položkou ze škály bylo, jak moc vnímá klient komunikaci sociálního pracovníka jako konfliktní a problémovou. V tomto případě uvedlo 62,6 %, že komunikace pro ně nebyla konfliktní a problémová vůbec a ostatních 5,2 % respondentů vedle toho uvedlo, že komunikace pro ně byla velmi konfliktní a problémová.

Tabulka 28. Význam komunikace

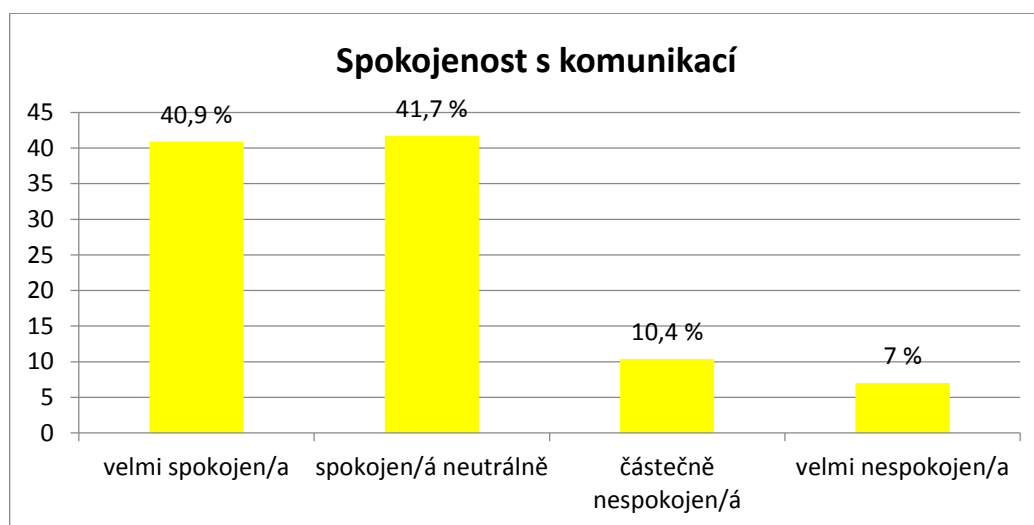
Význam komunikace	Četnost v %						Modus	Průměr
	0	1	2	3	4	5		
Radost	16,5	6,1	11,3	32,2	16,5	17,4	4	4,20
Stres	31,3	20	13	18,3	8,7	8,7	1	2,79
Obtížná	45,2	19,1	13	11,3	6,1	5,2	1	2,20
Negativní	54,8	14,8	10,4	8,7	4,3	7	1	2,14
Pozitivní	13	9,6	6,1	20	18,3	33	6	4,20
Konfliktní a problémová	62,6	13,9	4,3	8,7	5,2	5,2	1	1,96

**Položky na škále:** 0= vůbec, 1-2 = málo, 3-4 =středně, 4-5= velmi

**Otázka č. 12: Celková spokojenost klienta s komunikací sociálního pracovníka**

V této předposlední otázce jsme se zaměřili na celkové hodnocení spokojenosti komunikace klienta se sociálním pracovníkem. Z grafu je patrné, že 40,9 % dotázaných bylo s komunikací velmi spokojeno. Dalších 41,7 % bylo spokojeno neutrálně a s komunikací neměli problém. Částečně spokojeno potom bylo 10,4 % a velmi nespokojeno 7 %.

Graf 24. Celková spokojenost s komunikací



Tabulka 29. Celková spokojenost s komunikací

Celková spokojenost s komunikací	četnost	četnost v %
velmi spokojen/a	47	40,9
spokojen/á neutrálně	48	41,7
částečně nespokojen/á	12	10,4
velmi nespokojen/a	8	7,0
$\Sigma$	115	100,0

**Otázka č. 13: Náměty na zlepšení komunikace sociálního pracovníka s klientem**

V poslední otázce dotazníku se objevovaly zajímavé náměty na zlepšení komunikace sociálního pracovníka, proto jsme se rozhodli jim věnovat prostor v této části, kde si některé z nich uvedeme. Z celkového počtu dotázaných na tuto otázku odpovědělo vlastními slovy 61 respondentů, tzn. 53,9 % a zbylých 54 respondentů, tedy 46,1 % odpověď na tuto otázku vůbec nevyplnilo a nechalo ji zcela prázdnou. Ve čtyřech případech uvedli respondenti, že by ocenili více empatie. Srovnatelné množství respondentů uvedlo, že by ocenili, kdyby na ně měl sociální pracovník více času. Mezi odpověďmi se objevovaly i náměty na zlepšení trpělivosti sociálního pracovníka, více

pokory nebo zajištění většího soukromí při hovoru. Dalších pár respondentů napsalo, že by byli rádi za lidštější přístup a menší nadřazenost sociálního pracovníka. Větší množství respondentů dále uvedlo, že nemají žádné připomínky a že je komunikace bez problému. Vyskytovala se často i možnost, kdy někteří dotázaní uváděli, že neumějí pojmenovat, co by chtěli zlepšit. Žádná z odpovědí ze všech kategorií se ovšem nedostala nad hranici četnosti 10 %, kterou jsme si stanovili pro případné vytvoření vlastní kategorie pro odpovědi. Samostatně pojmenované kategorie pro lepší rozčlenění odpovědí jsme tudíž nevytvářeli a odpovědi jsme ponechali pohromadě v jedné skupině.

## 5.2 Diskuse a limity výzkumu

V předešlé kapitole jsme se zaměřili na metodologii a analýzu dat. V této kapitole se budeme zaměřovat na interpretaci dat a případné limity.

**Dílčí otázka č. 1:** *Jak jsou klienti sociálních pracovníků celkově spokojeni se vzájemnou komunikací se sociálními pracovníky?*

Cílem našeho výzkumu bylo zjistit míru spokojenosti klientů s komunikací sociálních pracovníků pracujících v sociálních službách a ve zdravotnictví. Zjišťovali jsme, jak hodnotí klienti komunikační dovednosti sociálních pracovníků ze svého pohledu a jestli vnímají komunikaci se sociálními pracovníky pozitivně nebo negativně. Z našeho výzkumu vyšlo najevo, že celkově 40,9 % klientů je s komunikací sociálního pracovníka velmi spokojeno, ovšem 41,7 % klientů hodnotí, že s komunikací sociálního pracovníka nemají problém a spokojeni jsou neutrálně. I na základě těchto výsledků se domníváme, že sociální pracovníci by i přes větší míru kladných hodnocení neměli zlenivět a své komunikační dovednosti nadále rozvíjet a udržovat, což doporučujeme i pro praxi. Zbylých 10,4 % hodnotilo, že je s komunikací celkově nespokojeno a 7 % klientů bylo s komunikací velmi nespokojeno. Přestože převládá u klientů sociálních pracovníků Zlínského kraje ve větší míře spokojenost, domníváme se, že zde stále existuje malé množství klientů, kteří mají se sociálním pracovníkem jinou zkušenost, a panuje u nich názor, že by měl jejich sociální pracovník na sobě ve vztahu ke svým komunikačním dovednostem více zapracovat.

**Dílčí otázka č. 2:** *Vnímají klienti komunikaci se sociálním pracovníkem spíše negativně nebo spíše pozitivně?*

Dále jsme zjistili, že 33 % dotázaných klientů hodnotí komunikaci s pracovníkem především pozitivně. Dalších 18,3 % středně pozitivně a pouze 13 % vůbec pozitivně. V kontrastu s tím jako negativní označilo komunikaci 7 % respondentů a 54,8 % respondentů označilo, že se u nich negativní komunikace se sociálním pracovníkem nevyskytla vůbec. Domníváme se tedy, že komunikační kompetence v podobě komunikačních dovedností, které klienti prostřednictvím dotazníku hodnotili, ovládají sociální pracovníci Zlínského slušně bez výraznějších problémů.

**Dílní otázka č. 3:** *Jak klienti reagují, pokud komunikace se sociálním pracovníkem neprobíhá dobře?*

Bylo zajímavým zjištěním, že celkem 31,3 % respondentů uvedlo, že by problémovou komunikaci se sociálním pracovníkem přetrpěli a pokračovali by nadále ve spolupráci a dalších 30,4 % respondentů by sociálního pracovníka na problémy v komunikaci citlivě upozornilo. Ve 26,1 %, respondenti uvedli, že by spolupráci okamžitě ukončili a vyhledali by jiného sociálního pracovníka a 12,2 % respondentů zvolilo možnost jiná odpověď.

V našem výzkumu jsme se během jeho realizace setkali s různými limity a problémy. Jako první limit vnímáme to, že jsme dotazník roznesli do 7 zařízení, kde jsme předpokládali, že má klient se sociálním pracovníkem nějakou zkušenost. Dost často jsme se ovšem potýkali s tím, že klienti si nebyli jisti, kdo je to sociální nebo zdravotně sociální pracovník. Dále také jestli skutečně hovořili se sociálním pracovníkem nebo s někým, kdo měl jinou kvalifikaci. Sice se nám podařilo nashromáždit v poměrně krátkém čase dostatek respondentů, ale vzhledem k tomu, že hodně respondentů z důvodu nejistoty ohledně toho kdo je to sociální pracovník nemohlo na otázky v dotazníku odpovídat, byl sběr dat o to více časově náročný. Dalším limitem je, že výsledky výzkumu nemůžeme zobecnit na celou populaci, ale pouze na respondenty z našeho výzkumného souboru.

Problémem bylo i samotné vyplnění některých otázek, kdy otázky obsahující škály byly pro respondenty nejspíše poměrně složité na pochopení a nebyly vždy vyplněny správně. Pokud bychom výzkum měli realizovat někdy v budoucnu znova, některé otázky bychom ještě lépe propracovali. V celkovém hledisku bylo také vzhledem k dané problematice náročné vytvořit dotazník, který by srozumitelně a komplexně shrnoval celou problematiku a dal by se předložit klientům sociálních pracovníků.

### 5.3 Doporučení pro praxi

Tuto práci bychom doporučili všem sociálním pracovníkům působícím v sociálních službách, ve zdravotnictví, či jiných typech zařízení. Rovněž studentům, jakožto budoucím sociálním pracovníkům může práce poskytnout odrazový můstek k rozvoji jejich komunikačních kompetencí v praxi. Práce může dotyčnému čtenáři poskytnout užitečné informace o problematice komunikace sociálního pracovníka s klientem. Sociální pracovníci se mohou díky těmto informacím naučit předcházet mnohým chybám v komunikaci, jako jsou například komunikační bariéry nebo komunikační šum a doplnit si nebo zvýšit své komunikační kompetence prostřednictvím zpětné vazby od klientů, kterou tento výzkum poskytuje. Přestože z výsledků výzkumu vyšlo najevo, že klienti jsou převážně s komunikací sociálních pracovníků spokojeni a hodnotí ji kladně, doporučujeme sociálním pracovníkům neustrnout na místě a své komunikační kompetence nadále rozvíjet. Pro malé procento sociálních pracovníků, kteří byli klienty hodnoceni záporně, může tato práce rovněž posloužit jako opora jejich případného seberozvoje. Práce může posloužit i jako příručka komunikačních kompetencí sociálním pracovníkům a studentům sociální práce.

#### Navrhujeme:

- Apelovat na vedoucí pracovníky ohledně možností dalšího komunikačního vzdělávání sociálních pracovníků, působících v nemocnicích, sociálních zařízeních, neziskových organizacích a dalších. Dále také vlastní iniciativu v rámci sebevzdělání sociálních pracovníků skrze studium odborné literatury.
- Zaměřit se na možnost využití e-learningových kurzů a tréninkových programů měkkých dovedností.
- Zavedení pravidelných porad a supervizí ve všech zařízeních, kde se sociální práce s klientem uskutečňuje a zároveň vedení si profesní sebereflexe pracovníka v rámci duševní hygieny a zdravého sebehodnocení, které jsou v rámci udržení profesionální komunikace také důležité.
- V neposlední řadě navrhujeme i pořádání workshopů, seminářů a přednášek na téma: „komunikační kompetence sociálního pracovníka a jejich efektivita“. V souvislosti s tímto návrhem jsme vytvořili pro naši práci jako výstup pro praxi leták, který je přiložen v příloze II a slouží pro potencionální uskutečnění přednášky, vztahující se k výsledkům a tématu této práce.

## ZÁVĚR

Bakalářská práce byla věnována problematice komunikačních kompetencí zdravotně sociálních a sociálních pracovníků. Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit spokojenost klientů s komunikačními kompetencemi zdravotně sociálních a sociálních pracovníků, kteří pracují v zařízeních Zlínského kraje, poskytujících sociální služby, ve zdravotnických zařízeních nebo jiných zařízeních, kde je potřeba výkonu sociální práce. Tématem jsme se zabývali, jelikož komunikaci sociálního pracovníka považujeme za aktuální a důležitou oblast této profese. Navíc jsme chtěli zjistit, jak dobře na tom v tomto ohledu sociální pracovníci Zlínského kraje podle svých klientů aktuálně jsou.

Teoretická část byla věnována klíčovým komunikačním kompetencím sociálních pracovníků pracujících ve zdravotnictví a sociálních službách. Přiblížili jsme si pojem klient, význam etiky v komunikaci a nezbytnost dalšího vzdělávání pro udržení nebo rozvoj klíčových kompetencí. Také jsme si vymezili teoretická východiska komunikace a seznámili jsme se s pojmem pozitivní komunikace.

V praktické části jsme se zabývali realizací našeho výzkumu. Vzhledem k našemu cíli jsme se rozhodli pro kvantitativní přístup k výzkumu, kdy samotné dotazníkové šetření probíhalo v zařízeních Zlínského kraje, kde se sociální pracovníci vyskytují. Pro lepší výsledky našeho výzkumu jsme uskutečnili i předvýzkum. Následně jsme uskutečnili výzkum, kdy jsme z dat dotazníku vytvořili datovou matici, jež jsme následně vyhodnotili v softwaru SPSS. V praktické části práce se pak zaměřujeme na analýzu a interpretaci dat a také doporučení pro praxi.

Z výsledných odpovědí respondentů vyšlo najevo, že až na menší část všech dotázaných, hodnotili respondenti komunikační kompetence sociálních pracovníků pracujících ve zdravotnictví, sociálních službách nebo jiných zařízeních vesměs velmi valně a s komunikací svých sociálních pracovníků jsou v celkovém hledisku spokojeni. Není tedy překvapujícím zjištěním, že větší množství respondentů hodnotilo komunikaci se sociálním pracovníkem zároveň především pozitivně.

Přestože výsledky výzkumu byly ze strany dotázaných klientů velmi kladné, je jedním ze smyslů této práce poukázat na to, aby sociální pracovníci nezpohodlněli a na svých komunikačních kompetencích i nadále vytrvale pracovali, rozvíjeli je nebo je alespoň udržovali na požadované úrovni.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- AIDAR, John, 2004. *Efektivní komunikace*. Vyd.1. Praha: Alfa. ISBN 80-86851-10-9.
- ANZENBACHER, Arno, 1992. *Úvod do etiky*. Praha: ACADEMIA. ISBN 80-200-0917-5.
- BAKOVÁ, Helena, 2015. *Psychologie písma: Humanistický přístup v poznávání osobnosti z rukopisu*. Havlíčkův Brod: Grada. ISBN 978-80-247-9790-8.
- BAŠTĚCKÁ, Bohumila a kolektiv, 2013. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-9790-8.
- BLATNÝ, Marek a kolektiv, 2013. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-9790-8
- BROŽOVÁ DOUBKOVÁ, Andrea a Kateřina THELENOVÁ, 2013. *Efektivní komunikace v pomáhajících profesích*. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-942-4.
- CARNEGIE, Dale, 2010. *Jak správně myslet, jednat a mluvit*. Vyd.1. Praha: Práh. ISBN 978-80-7252-294-1.
- CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1369-4.
- CHRÁSKA, Miroslav a Ilona KOČVAROVÁ, 2014. *Kvantitativní design v pedagogických výzkumech začínajících akademických pracovníků*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. ISBN 978-80-7454-420-0.
- PETERS-KÜHLINGER, Gabriele a John FRIEDEL, 2007. *Komunikační a jiné "měkké" dovednosti*. Vyd.1. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2145-3.
- GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.
- HAVLÍK, Josef a Vladimír VURM, 2004. *Komunikační a jiné "měkké" dovednosti*. Vyd.1. Českých Budějovicích: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. ISBN 80-7040-725-5.
- HAVRDOVÁ, Zuzana, 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.



HEGER, Vladimír, 2012. *Komunikace ve veřejné správě*. Vyd.1. Pardubice: Grada. ISBN 978-80-247-3779-9.

HEŘMANOVÁ, Jana, Marek VÁCHA, Hana SVOBODOVÁ, Marie ZVONÍČKOVÁ a Jan SLOVÁK, 2012. *Etika v ošetrovatelské praxi*. Vyd.1. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3469-9.

MALÍK HOLASOVÁ, Věra, 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Vyd.1. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4315-8.

HUBER, Johannes, Hademar BANKHOFER a Elizabeth HEWSON, 2009. *30 způsobů jak se zbavit stresu*. Vyd.1. Havlíčkův Brod: Grada. ISBN 978-80-247-2486-7.

JIŘINCOVÁ, Božena, 2010. *Efektivní komunikace pro manažery*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1708-1.

ŠMAJS, Josef, Bohuslav BINKA a Ivo ROLNÝ, 2012. *Etika, ekonomika, příroda*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4293-9.

JUŘÍČKOVÁ, Věra. *Komunikace, 2008*. Vyd.1. Opava. ISBN 978-80-85819-68-7.

KALINA, Kamil, 2013. *Psychoterapeutické systémy a jejich uplatnění v adiktologii*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4361-5.

KALINA, Kamil, 2008. *Terapeutická komunita: obecný model a jeho aplikace v léčbě závislostí*. Praha: Grada, Psyché. ISBN 978-80-247-2449-2.

KOPECKÁ, Ilona, 2015. *Psychologie 3. díl: Učebnice pro obor sociální činnost*. Vyd. 3. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3877-2.

KUTNOHORSKÁ, Jana, 2007. *Etika v ošetrovatelství*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2069-2.

KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN, 2011. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.

KUZNÍKOVÁ, Iva, 2011. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3676-1.

MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ, 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2138-5.

MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich, 2012. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0211-0.

MIKULÁŠTÍK, Milan, 2010. *Komunikační dovednosti v praxi. 2., dopl. a přeprac. vyd.* Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2339-6.

MOSS, Bernard, 2012. *Communication Skills in Health and Social Care*. Vyd. 2. London, United Kingdom: Sage Publications. ISBN 9781446208199.

OLÁH, Michal, Milan SCHAVEL a Zlatica ONDRUŠOVÁ, 2008. *Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce*. Vyd.2. Bratislava: Tlačiareň svidnícka. ISBN 80-969449-6-7.

PRAŠKO, Jan a Hana PRAŠKOVÁ, 2008. *Asertivitou proti stresu*. Vyd. 2. Havlíčkův Brod: Grada. ISBN 978-80-247-1697-8.

SARSBY, Alan, 2016. *SWOT Analysis*. Vyd. 2. London, United Kingdom: Spectaris. ISBN 978-0993250422.

SUCHÝ, Jiří a Pavel NÁHLOVSKÝ, 2012. *Pozitivní emoce: Jak je posilovat a rozvíjet v pracovním životě*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4375-2.

VENGLÁŘOVÁ, Martina a Gabriela MAHROVÁ, 2006. *Komunikace pro zdravotní sestry*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1262-8.

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

VYMĚTAL, Jan, 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2614-4.

TROJAN, Jakub S, 2012. *Etické vztahy v ekonomice*. Praha: OIKOYMENH. ISBN 978-80-7298-480-0.

ZEMANOVÁ, Vanda, 2015. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Vyd.1. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5.

HARRIS, John a Vicky WHITE, 2009. *Modernising social work: critical considerations*. Portland, OR: Policy Press. ISBN 978-1-84742-005-3.

HAVLÍČKOVÁ, Daniela a Kamila ŽÁRSKÁ, 2012. *Kompetence v neformálním vzdělávání*. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. ISBN 978-80-87449-18-9.

SVOBODOVÁ, Dagmar, 2015. *Profesní poradenství: vybrané kapitoly*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5092-7.

## INTERNETOVÉ ZDROJE

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 107 – 114. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>.

ŠLAISOVÁ, Ivana. <https://zdravi.euro.cz/> [online]. 2009 [cit. 2018-01-09]. Dostupné z: <https://zdravi.euro.cz/clanek/sestra/evalvacni-a-devalvacni-prvky-v-komunikaci-429761>

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Např. Například.

Apod. A podobně.

Tzn. To znamená.

**SEZNAM GRAFŮ**

Graf 1. Věk respondentů.....	42
Graf 2. Místo setkání se sociálním pracovníkem.....	43
Graf 3. Řešení problémové komunikace.....	45
Graf 4. Klid a trpělivost.....	46
Graf 5. Hospodaření s časem.....	47
Graf 6. Respekt vůči klientovi.....	48
Graf 7. Zpětná vazba.....	49
Graf 8. Lhostejnost.....	50
Graf 9. Porozumění a podpora.....	51
Graf 10. Zájem o klienta.....	52
Graf 11. Pojmenování problému.....	53
Graf 12. Důvěrná atmosféra.....	54
Graf 13. Problémová komunikace.....	55
Graf 14. Rušivé podněty.....	56
Graf 15. Slušnost a vstřícnost.....	57
Graf 16. Jasnost a srozumitelnost.....	58
Graf 17. Vhodný humor.....	59
Graf 18. Stres a napětí.....	60
Graf 19. Pozitivní komunikace.....	61
Graf 20. Samostatnost a odpovědnost.....	62
Graf 21. Ventilace pocitů klienta.....	63
Graf 22. Srozumitelnost informací.....	64
Graf 23. Naslouchání.....	65
Graf 24. Celková spokojenost s komunikací.....	67

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1. Efektivní a neefektivní zpětná vazba .....	31
Tabulka 2. Pohlaví respondenta .....	41
Tabulka 3. Nejvyšší dosažené vzdělání respondenta .....	42
Tabulka 4. Místo setkání se sociálním pracovníkem .....	43
Tabulka 5. Kontakt se sociálním pracovníkem .....	44
Tabulka 6. Frekvence setkání .....	44
Tabulka 7. Vliv na osobní pohodu klienta .....	45
Tabulka 8. Klid a trpělivost .....	46
Tabulka 9. Hospodaření s časem .....	47
Tabulka 10. Respekt vůči klientovi .....	48
Tabulka 11. Zpětná vazba .....	49
Tabulka 12. Lhostejnost .....	50
Tabulka 13. Porozumění a podpora .....	51
Tabulka 14. Zájem o klienta .....	52
Tabulka 15. Ppojmenování problému klienta .....	53
Tabulka 16. Důvěrná atmosféra .....	54
Tabulka 17. Problémová komunikace .....	55
Tabulka 18. Rušivé podněty .....	56
Tabulka 19. Slušnost a vstřícnost .....	57
Tabulka 20. Jasnost a srozumitelnost .....	58
Tabulka 21. Vhodný humor .....	59
Tabulka 22. Stres a napětí .....	60
Tabulka 23. Pozitivní komunikace .....	61
Tabulka 24. Samostatnost a odpovědnost klienta .....	62
Tabulka 25. Ventilace pocitů klienta .....	63
Tabulka 26. Srozumitelnost informací .....	64
Tabulka 27. Naslouchání .....	65
Tabulka 28. Význam komunikace .....	66
Tabulka 29. Celková spokojenost s komunikací .....	67

## SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA I: DOTAZNÍK

PŘÍLOHA II: LETÁK





---

## 2. ČÁST – Komunikace se sociálním pracovníkem

---

**4. V dotazníku budete hodnotit komunikaci sociálního pracovníka, který pracoval v:**

- a) Nemocnici
- b) Zařízení poskytující sociální služby
- c) Úřadu OSPOD
- d) Nejsm si jistý/á, kde sociální pracovník pracoval
- e) V jiném zařízení, prosím uveďte v jakém:

.....

**5. Se sociálním pracovníkem jste se naposledy setkal/a:**

- a) V průběhu tohoto týdne
- b) V posledních třech měsících
- c) Před čtyřmi až šesti měsíci
- d) Přibližně před rokem
- e) Před dobou delší než jeden rok

**6. Váš sociální pracovník byl:**

- a) muž
- b) žena

**7. Jak často jste se setkával/a se sociálním pracovníkem?**

- a) Setkali jsme se spolu poprvé
- b) Setkali jsme se spolu pouze 1 - 3x a tím naše spolupráce skončila
- c) Setkáváme se pravidelně, skoro denně
- d) Setkáváme se pravidelně, 2 - 4x do měsíce
- e) Setkáváme se přibližně 3 - 5x do roka
- f) Setkáváme se přibližně 1 - 2x do roka

**8. Co byste dělal/a, kdyby komunikace s vaším sociálním pracovníkem neprobíhala dobře?**

- a) Přestal/a bych se s ním bavit a vyhledal/a bych rychle jiného sociálního pracovníka
- b) Nic, přetrpěl/a bych to a pokračoval/a bych nadále ve spolupráci
- c) Sociálního pracovníka bych na problémy v komunikaci citlivě upozornil/a
- d) Jiné, prosím uveďte:

.....

**9. Ohodnoťte na škále, jak velký vliv mělo na vaši osobní pohodu to, jakou měl sociální pracovník při hovoru s Vámi zrovna náladu?**

Žádný 0 1 2 3 4 5 Velký

---

### 3. ČÁST – Hodnocení komunikace sociálního pracovníka

---

10. Označte do tabulky, jak souhlasíte s konkrétním tvrzením o sociálním pracovníkovi.

**Vysvětlivky k hodnocení:**

1. Plně souhlasím.
2. Spíše souhlasím.
3. Nemám vyhraněný názor.
4. Spíše nesouhlasím.
5. Plně nesouhlasím.

<b>Sociální pracovník:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Byl při hovorech se mnou vždy klidný a trpělivý.					
2. Hospodařil s časem tak, že jsme vždy stihli probrat vše, co bylo potřeba.					
3. Při rozhovoru jsem cítil/a, že mě respektuje.					
4. Uměl mi dát užitečnou zpětnou vazbu a dobře mi poradit.					
5. Při hovoru se projevoval vůči mně lhostejně.					
6. Přistupoval vůči mně citlivě, snažil se mi porozumět a podpořit mě.					
7. Měl/a jsem pocit, že pracovník se o mě jako o klienta dostatečně zajímá.					
8. Pomáhal mi pojmenovat můj problém nebo mou situaci.					
9. Rozhovor mezi námi vždy probíhal v uvolněné a důvěrné atmosféře.					
10. Komunikaci s pracovníkem jsem vnímal/a jako problémovou.					
11. Při rozhovoru s pracovníkem jsem nevnímal/a žádné rušivé podněty kolem nás (hluk, hovor jiných lidí v místnosti, rádio apod.).					
12. Při komunikaci byl vůči mně pracovník vždy slušný a vstřícný.					
13. Pracovník se mnou mluvil srozumitelně a jasně.					
14. Pracovník používal při komunikaci vhodný humor.					
15. Při komunikaci s pracovníkem jsem cítil/a často stres a napětí.					
16. Komunikaci s pracovníkem vnímám především pozitivně.					
17. Vnímám, že mě pracovník vedl k odpovědnosti a samostatnosti.					
18. Před sociálním pracovníkem jsem mohl otevřeně projevit své pocity.					
19. Pracovník mi dokázal srozumitelně předat a vysvětlit potřebné informace.					
20. Pracovník mi naslouchal a nepřerušoval mě, když jsem mluvil/a.					

---

#### 4. ČÁST – Hodnocení celkové spokojenosti s komunikací sociálního pracovníka

---

**11. Ohodnoťte na škále, do jaké míry pro vás komunikace se sociálním pracovníkem znamená, že je to:**

Radost	málo	0	1	2	3	4	5	velmi
Stres	málo	0	1	2	3	4	5	velmi
Obtížná	málo	0	1	2	3	4	5	velmi
Negativní	málo	0	1	2	3	4	5	velmi
Pozitivní	málo	0	1	2	3	4	5	velmi
Konfliktní a problémová	málo	0	1	2	3	4	5	velmi

**12. Jak jste byl/a celkově spokojen/a s komunikací mezi vámi a sociálním pracovníkem?**

- a) velmi spokojen/á, pracovník komunikaci ovládá a je v ní jako ryba ve vodě
- b) spokojen/a neutrálně, s komunikací pracovníka nemám problém
- c) částečně nespokojen/á, pracovník chvílemi komunikační dovednosti nemá osvojeny tak, jak bych si představoval/a a mohl by na sobě trochu více zapracovat
- d) velmi nespokojen/a, pracovník by měl ve všech směrech na sobě více zapracovat

**13. Co byste navrhoval/a v rámci komunikace se sociálním pracovníkem zlepšit?**

.....

.....

.....

.....

*Po vyplnění můžete dotazník vložit do přiložené bílé obálky, označenou slovem*

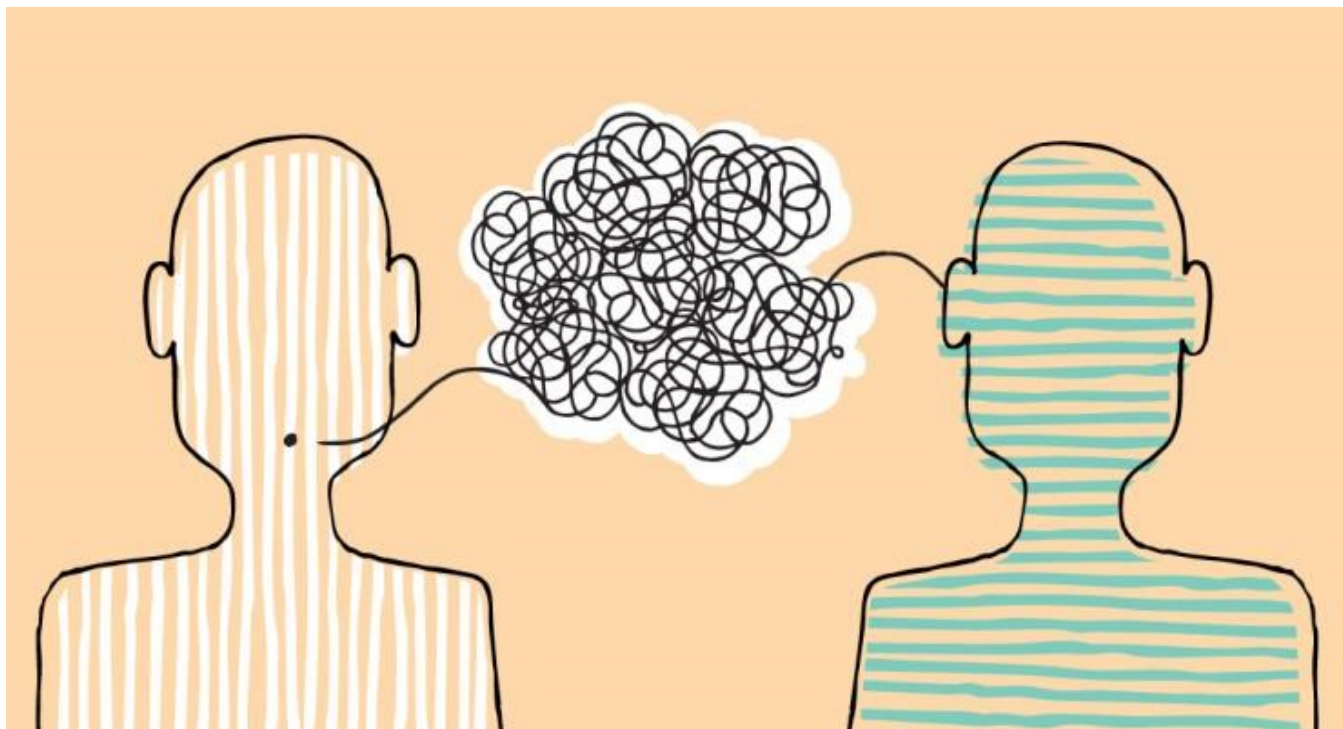
*„DOTAZNÍK“*

*a odevzdat do rukou personálu.*

**Moc děkuji za vyplnění a přeji pěkný zbytek dne ☺**

## PŘÍLOHA II: LETÁK

*Srdečně Vás zveme na přednášku:*



### Komunikace sociálního pracovníka očima klienta

- Datum konání:
- Místo konání: Knihovna UTB, U13
- Kdo může přijít?
  - Sociální pracovníci pracující v sociálních službách
  - Sociální pracovníci pracující ve zdravotnictví
  - Sociální pracovníci pracující v neziskovém sektoru, popř. jinde
  - Všichni studenti, kteří se zajímají o obor sociální práce

