

# Specifická komunikace v práci sociálního kurátora

Bc. Jana Knetig

---

Diplomová práce  
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

  
INSTITUT  
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Bc. Jana KNETIG  
Osobní číslo: H128149  
Studijní program: N7507 Specializace v pedagogice  
Studijní obor: Sociální pedagogika

Téma práce: Specifická komunikace v práci sociálního kurátora

### Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v materiálu IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách" (IMS 2009). Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím diplomové práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na vymezení pojmu: sociální práce, sociální kurátor
- na kompetence sociálního kurátora s důrazem na sociální komunikaci
- na specifika komunikace sociálního kurátora v závislosti na situaci
- na komunikaci v zátěžových a konfliktních sociálních situacích

Součástí práce bude realizovaný kvantitativní výzkum zaměřený na úroveň komunikační připravenosti a zjištění problémů, vyskytujících se v komunikaci sociálních kurátorů.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

Černý, V. *řeč těla*. Brno: Computer press, 2007.

Devito, J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001.

Hurst, B. *Encyklopedie komunikačních technik*. Praha: Grada, 2007

Matoušek, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008

Mühlpachr, P. *Sociální práce*. Brno: PFMU, 2004

Vedoucí diplomové práce:

**Mgr. František Sýkora**

Katedra sociální pedagogiky

Datum zadání diplomové práce:

**30. listopadu 2012**

Termín odevzdání diplomové práce:


**31. března 2014**

V Brně dne 30. listopadu 2012

  
prof. PhDr. Pavel Mühlpachr, Ph.D.

vedoucí ústavu



  
doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.

vedoucí katedry

### Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové 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;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou 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;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užit své dílo – diplomovou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen přípouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### Prohlašuji,

- že jsem na diplomové práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně dne 25.3.2015

  
.....  
podpis diplomanta

## **ABSTRAKT**

Tato diplomová práce se zabývá jedním z důležitých aspektů činnosti sociálního kurátora – komunikací, a to z pohledu jejích specifik. V teoretické části je nejprve vymezeno, co je to sociální práce, kam práce sociálního kurátora spadá, a následně je věnována pozornost sociálním kurátorům a jejich pracovní náplni. V další kapitole teoretické části práce je rozebrána legislativa, z níž práce sociálního kurátora vychází, a specifikace cílové skupiny sociálního kurátora. Třetí kapitola přibližuje kompetence sociálního kurátora. Ve čtvrté kapitole je poukázáno na specifika v komunikaci sociálního kurátora, a to podle typu klienta a podle typu situace. V praktické části jsou prezentovány výsledky výzkumného šetření, kterým bylo zjišťováno, nakolik jsou sociální kurátoři schopni reagovat na specifika v komunikaci.

**Klíčová slova:** sociální kurátor, sociální práce, komunikace, klienti sociálního kurátora, kompetence sociálního kurátora, pracovní náplň sociálního kurátora

## **ABSTRACT**

The thesis deals with one of the important aspects relating to the activities of a probation officer – that of communication from the point of view of its specific features. The theoretical part first defines the concept of social work the probation officer is part of, and subsequently attention is given to the function of probation officer and its tasks and obligations. The next chapter of the theoretical part analyses the legislation relevant for probation officers and the specifics of the probation officer's target group. The third chapter describes the competences of probation officers. The fourth chapter highlights the specifics of the probation officer's communication depending on the type of client and type of situation. In the practical part, the author presents results of a survey held for the purpose of finding out the extent to which probation officers are able to respond to specific aspects of communication.

**Keywords:** probation officer, social work, communication, probation officer's clients, probation officer's competences, tasks and obligations of probation officers.

Děkuji Mgr. Františku Sýkorovi za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé diplomové práce.

Také chci poděkovat své rodině za morální podporu a pomoc, a zejména za trpělivost s mým značným časovým zaneprázdněním při realizaci diplomové práce, které si nesmírně vážím.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné

Bc. Jana Knetig

## **OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>8</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>10</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ PRÁCE A SOCIÁLNÍ KURÁTOŘI.....</b>	<b>11</b>
1.1 HISTORICKÝ EXKURZ .....	11
1.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	14
1.3 SOCIÁLNÍ KURÁTOŘI A JEJICH PRACOVNÍ NÁPLŇ .....	18
<b>2 LEGISLATIVA A ZAMĚŘENÍ NA CÍLOVOU SKUPINU OBYVATEL .....</b>	<b>21</b>
2.1 PRÁVNÍ ZÁKLAD ČINNOSTI SOCIÁLNÍCH KURÁTORŮ .....	21
2.2 CÍLOVÁ SKUPINA PRÁCE SOCIÁLNÍHO KURÁTORA .....	26
2.2.1 Osoby propuštěné z vazby a z výkonu trestu odnětí svobody .....	27
2.2.2 Osoby propuštěné z léčebných zařízení .....	29
2.2.3 Osoby bez přístřeší .....	29
2.2.4 Ostatní klienti sociálního kurátora .....	32
<b>3 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO KURÁTORA.....</b>	<b>34</b>
3.1 KOMPETENCE PŘI OSOBNÍM JEDNÁNÍ.....	34
3.2 KOMPETENCE V OBLASTI USMĚRŇOVACÍ ČINNOSTI.....	37
3.3 KOMPETENCE S OHLEDEM NA ORGANIZAČNÍ STRUKTURU .....	39
<b>4 SPECIFIKA V KOMUNIKACI SOCIÁLNÍHO KURÁTORA .....</b>	<b>40</b>
4.1 SPECIFIKA KOMUNIKACE PODLE TYPU KLIENTA .....	40
4.2 SPECIFIKA KOMUNIKACE V PROBLÉMOVÝCH SITUACÍCH.....	45
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>49</b>
<b>5 VNÍMÁNÍ KOMUNIKACE SE SOCIÁLNÍM KURÁTOREM OČIMA JEHO KLIENTŮ.....</b>	<b>50</b>
5.1 CÍL VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ A FORMULOVANÉ HYPOTÉZY .....	50
5.2 POUŽITÉ METODY .....	51
5.3 VÝBĚROVÝ SOUBOR RESPONDENTŮ .....	53
5.4 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	58
5.4.1 Srozumitelnost sdělení sociálního kurátora pro jeho klienty .....	58
5.4.2 Srozumitelnost sdělení klientů sociálním kurátorům .....	60
5.4.3 Hodnocení komunikace se sociálními kurátory .....	61
5.4.4 Schopnost individuálního přístupu ke klientům.....	63
5.4.5 Spokojenost respondentů z vyřízením podnětů.....	64
5.4.6 Vyhodnocení hypotéz.....	65
5.4.7 Některá doporučení pro práci sociálních kurátorů .....	67
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>69</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>71</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>75</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>76</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>77</b>

## ÚVOD

Politické a ekonomické změny, k nimž u nás došlo po roce 1989, vedle celé řady pozitivních jevů, trendů a změn přinesly i některá negativa. Část takových jevů zde do té doby v podstatě neexistovala (např. nezaměstnanost), jiné jevy se začaly vyskytovat v daleko větší míře, ba dalo by se říci, že některé téměř v masovém měřítku (např. kriminalita, drogové závislosti). Současně je zřejmé, že v důsledku ekonomických změn v posledním zhruba čtvrt století u nás dochází k poměrně výrazné polarizaci obyvatelstva ve smyslu bohatství a chudoby. Veškeré z naznačených jevů mají poměrně výrazné dopady jak na dotčené osoby, tak i na jejich bezprostřední okolí a konečně i na celou společnost.

Tyto problémy je zcela nepochybně vzhledem k jejich výše uvedeným dopadům nezbytné řešit. V některých případech je možná prevence, trestní represe či uplatnění jiných vhodných prostředků. Poměrně velká část zmíněných problémů je řešitelná prostřednictvím sociální práce. Na ní se mimo jiné podílejí i sociální kurátoři, kteří pracují s klientelou, jež má přímou vazbu na některé ze shora uvedených problémů současné doby (např. s osobami ohroženými sociálním vyloučením, s osobami propuštěnými z výkonu trestu odnětí svobody aj.). Jedná se tedy o klientelu do jisté míry specifickou v porovnání s běžnou populací. Tato práce se zabývá jedním z aspektů práce sociálního kurátora, kterým jsou specifika komunikace v jeho práci. Tato specifika mají vazbu právě na specifčnost klientů sociálního kurátora.

Cílem této práce je charakterizovat sociální práci a práci sociálního kurátora, dále rozebrat legislativu vážící se k práci sociálního kurátora a v návaznosti na ni specifikovat cílovou skupinu, s níž pracuje, pojednat o kompetencích sociálního kurátora a poukázat na zvláštnosti v komunikaci sociálního kurátora s jeho klienty. Cílem praktické části pak je zjistit, nakolik jsou sociální kurátoři schopni reagovat na specifika v komunikaci se svými klienty.

V návaznosti na tyto cíle je práce rozdělena do celkem pěti kapitol. První kapitola je uvozena historickým exkurzem k činnosti sociálního kurátora v minulosti u nás, načež následuje charakteristika sociální práce a sociálních kurátorů včetně náplně jejich práce. Ve druhé kapitole je zmíněn právní základ činnosti sociálního kurátora. Je zde poukázáno na souvislost nynější právní úpravy s cílovou skupinou sociálního kurátora, která se v porovnání s počátky činnosti sociálních kurátorů v našich podmínkách poměrně výrazně rozšířila. Třetí kapitola objasňuje kompetence sociálního kurátora po jednotlivých oblastech – při osobním jednání, v oblasti usměrňovací činnosti a s ohledem na organizační strukturu.



Čtvrtá kapitola již přibližuje zvláštnosti v komunikaci sociálního kurátora s jeho klienty. V nezbytné míře je zde specifikován pojem „komunikace“, načež jsou zmíněna specifika komunikace podle typu klienta, který v tomto výkladu zastupuje protějšek sociálního kurátora v komunikaci, stejně jako specifika komunikace v problémových situacích, která jsou vyjádřením prostředí, v němž komunikace mezi sociálním kurátorem a jeho klientem probíhá. V páté kapitole jsou pak prezentovány výsledky kvantitativního výzkumného šetření, které bylo prováděno s výběrovým vzorkem tvořeným klienty sociálních kurátorů s cílem zjistit, jaké je subjektivní vnímání kvality komunikace mezi sociálními kurátory a klienty, v níž se významně promítá i (ne)schopnost sociálního kurátora adekvátně reagovat na specifika v komunikaci s klientem.

Při zpracovávání teoretické části práce bylo využito především metod analýzy a syntézy. Pro sběr dat pro empirickou část práce byla využita tradiční metoda dotazování. Následně byla takto zajištěná data za využití běžných statistických metod vyhodnocena a byla provedena jejich interpretace.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 SOCIÁLNÍ PRÁCE A SOCIÁLNÍ KURÁTOŘI

Sociální práce jako specifická oblast praktické činnosti je realizována mimo jiné i sociálními kurátory. V této kapitole bude vysvětleno, jakým způsobem v našich podmínkách sociální kurátoři vznikli, co je náplní jejich práce i definováno, co se skrývá pod pojmem „sociální práce“.

### 1.1 Historický exkurz

Původ sociálních kurátorů u nás lze vystopovat na konci 60. let minulého století. V roce 1968 byl uskutečněn Výzkumným ústavem kriminologickým při Generální prokuratuře ČSSR<sup>1</sup> několikaletý experiment, jenž byl nazván „Postpenitenciární péče“ a který byl realizován jakožto součást rozsáhlejšího výzkumu zaměřeného na faktory recidivy. U odborné veřejnosti byl tento projekt znám pod pojmenováním „Projekt Řásnovka“. Do projektu, který byl takto odborníky označován podle tehdejšího místa umístění kanceláří výzkumníků v Praze (sídlo Magistrátu Hl. města Prahy), byl zainteresován soubor sto osob propuštěných z výkonu trestu odnětí svobody. V tomto projektu je možno spatřovat počátek postpenitenciární péče v tehdejší Československu.<sup>2</sup>

V průběhu projektu měla být práce s odsouzenými propuštěnými z vězení realizována za využití tří metod práce. Z nich se nakonec jako nejučinnější a nejefektivnější ukázala aplikace metod sociální práce. Konkrétně šlo o poskytování cílených sociálních služeb a sociálního poradenství jedincům, kteří byli propuštěni z vězení. Druhou využívanou metodou byla metoda psychoterapie, která byla vyhodnocena jako vhodná doplňková metoda v rámci práce s jedinci s osobnostními předpoklady k práci s psychologem. Projekt ukázal, že metoda psychoterapie užívaná samostatně nemá patřičný efekt a navíc se jedná o metodu, která je nákladná. V projektu se počítalo i s tím, že do něj budou zaangażováni i tzv. důvěrníci. Těmi měli být dobrovolníci bydlící v místě bydliště osob propuštěných z výkonu trestu odnětí svobody. Poněvadž se však síť důvěrníků nepodařilo v průběhu realizace Projektu Řásnovka vytvořit, nebylo možno tuto metodu vyzkoušet a ověřit tak její účinnost.

---

<sup>1</sup> V současnosti tento ústav nese označení Institut pro kriminologii a sociální prevenci.

<sup>2</sup> VOŇKOVÁ, J. *Účinnější a levnější než trest. Sociální politika*. Praha: MPSV, 1992, roč. 3, č. 24, s. 5.

Díky Projektu Řásnovka vznikla profese sociálního kurátora, neboť tento projekt významně napomohl tuto profesi specifikovat a vyprofilovat. V průběhu 70. let 20. století tak bylo v ČSSR reagováno na objektivní potřebu zajistit péči o osoby propuštěné z vězení, a to vytvořením pozice sociálního kurátora v rámci organizační struktury okresních národních výborů. Sociálním kurátorům náleželo nezastupitelné místo během poslední, konečné fáze nápravy odsouzených osob poté, co byly propuštěny z vězení či jiných nápravných ústavů. Práce sociálních kurátorů spadala do gesce Ministerstva práce a sociálních věcí, které ji také řídilo. Zmíněné ministerstvo rovněž počínaje rokem 1971 vydávalo publikaci, která nesla název Práce sociálních kurátorů, v níž byly precizovány metodické pokyny, jimiž se měli sociální kurátoři při výkonu sociální práce v rámci postpenitenciární péče řídit.

V roce 1975 byla v souvislosti s přijetím zákona č. 121/1975 Sb., o sociálním zabezpečení (dále jen „zákon o sociálním zabezpečení“), který nabyl účinnosti dne 1. ledna 1976, utvářena první koncepce sociální péče o osoby tzv. společensky nepřizpůsobené v našich podmínkách. Vedle tohoto zákona se činnosti sociálních kurátorů řídila i Vyhláškou federálního ministerstva práce a sociálních věcí č. 128/1975 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení., a zákonem ČNR č. 129/1975 Sb., o působnosti orgánů České socialistické republiky v sociálním zabezpečení.<sup>3</sup>

V ustanovení § 97 zákona o sociálním zabezpečení byla poprvé u nás obsažena definice občanů společensky nepřizpůsobených, a to v souvislosti s řešením sociálních důsledků jejich společenské nepřizpůsobenosti. Podle tohoto ustanovení se jednalo především o občany po skončení protialkoholního léčení nebo o občany po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody. Cílem péče o společensky nepřizpůsobené občany přitom bylo vytvářet aktivní vztah těchto občanů k práci a společnosti a napomáhat k tomu, aby vedli řádný způsob života. Společensky nepřizpůsobeným občanům byla na základě zmíněného ustanovení poskytována především pomoc při pracovním umístění, dále výchovná a poradenská péče, pomoc při ubytování, další služby, věcná pomoc a v neposlední řadě i peněžité příspěvky.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> GOJOVÁ, A. a kol. *Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007, s. 9.

<sup>4</sup> Viz ustanovení § 97 odst. 1 a 2 zákona o sociálním zabezpečení.

Poměrně výrazné změny v této oblasti nastaly v roce 1990, a to v souvislosti s přijetím standardů a norem OSN a Rady Evropy. Další změny souvisely jednak s reformou veřejné správy, kdy ke dni 31. prosince 2002 byly zrušeny okresní úřady, jednak s rozšířením nabídky služeb vlivem rozvoje neziskového sektoru. Na základě zákona č. 320/2002 Sb., o změně a zrušení některých zákonů v souvislosti s ukončením činnosti okresních úřadů byly dosavadní kompetence okresních úřadů v oblasti sociální péče o osoby společensky nepřizpůsobené od 1. ledna 2003 přeneseny na obecní úřady obcí s rozšířenou působností, které tak v dané oblasti byly zmocněny k rozhodování o poskytování peněžitých a dávek, o poskytování bezúročných půjček a k organizování péče o osoby společensky nepřizpůsobené.

V souvislosti s uvedenou reformou veřejné správy byly v souladu se zákonem č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, ve znění účinném po 1. lednu 2003 na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností v rámci přenesené působnosti ustanoveny funkce koordinátorů sociální péče o osoby společensky nepřizpůsobené. Jejich úkolem bylo koordinovat pomoc pro tuto cílovou skupinu osob, tj. pro osoby společensky nepřizpůsobené.<sup>5</sup> Přímá práce s klienty byla v oblasti samostatné působnosti obcí vykonávána sociálními kurátory. Obě zmíněné pozice, tj. jak pozici koordinátora sociální péče o osoby společensky nepřizpůsobené, tak i pozici sociálního kurátora zastával obvykle kumulovaně s ohledem na úsporu místa na úřadech kumulovaně jeden pracovník.

Zásadní změny ve zkoumané oblasti u nás nastaly v souvislosti s přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jenž nabyl účinnosti dnem 1. ledna 2007. Nová právní úprava oblasti sociálních služeb byla spojena se zásadními změnami v systému sociální pomoci u nás, a to včetně pomoci osobám ohroženým sociální exkluzí. Veškerá činnost byla podle nové právní úpravy přenesena do pracovní náplně sociálního kurátora.<sup>6</sup> V souvislosti s přijetím nové právní úpravy oblasti sociálních služeb u nás byla i derogována ustanovení zákona č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, která upravovala péči o občany společensky nepřizpůsobené. Bylo upuštěno od používání termínu „občané společensky nepřizpůsobení“, namísto něhož se začal používat termín „osoby ohrožené sociálním vyloučením“. Problematika poskytování sociální-

---

<sup>5</sup> GOJOVÁ, A. a kol. *Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007, s. 9.

<sup>6</sup> Tamtéž.

ho poradenství, přiznávání a poskytování peněžitých a věcných dávek, jakož i koordinace péče o osoby ohrožené sociálním vyloučením je v nové právní úpravě řešena jednak již zmiňovaným zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“), jednak zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pomoci v hmotné nouzi“).

## 1.2 Sociální práce

Pro specifikaci toho, co je sociální práce, má velký význam její širší profesní zařazení. Z tohoto hlediska je možno uvést, že sociální práce spadá do té skupiny profesí, jež jsou charakteristické pomocí člověka člověku, a které jsou z toho důvodu označovány jako pomáhající profese.<sup>7</sup> Do skupiny pomáhajících profesí vedle sociálních pracovníků náleží i lékaři, psychologové, vychovatelé, speciální pedagogové či terapeuti. Veškeré uvedené profese se vyznačují určitými specifiky, která jsou jedinečná a vlastní právě tom kterému oboru. Vedle těchto svých jedinečných specifík se však veškeré shora uvedené profese vyznačují i rysy, jež jsou všem společné, a to právě z toho důvodu, neboť jsou to všechno pomáhající profese. Podstatu těchto rysů je pomoc člověku a poskytování podpory.<sup>8</sup> Vzhledem k této skutečnosti je jak teorie, tak i praxe těchto profesí orientována logicky na pomoc dalším lidem, identifikaci jejich potřeb i na nalézání řešení jejich problémů.<sup>9</sup>

Pro pomáhající profese i pro sociální práci tak platí, že jsou jiným lidem nápomocny při řešení úkolů a problémů, s nimiž se během své životní pouti setkají.<sup>10</sup> Sociální problémy se však vyznačují velkou variabilitou, což ovlivňuje mimo jiné i fakt, že pracovní náplně pomáhajících profesí jsou různorodé a mnohotvárné.<sup>11</sup> U pomáhajících profesí rovněž sehrává významnou roli to, jaké jsou mezi pracovníkem a jeho klientem vztahy. Kontakt s lidmi tvoří přirozenou součást i jiných profesí, než jsou pomáhající profese, avšak v těchto jiných profesích jsou vztahy vnímány spíše jako slušnost. U pomáhajících profesí, sociálního pracovníka nevyjímaje, je však třeba víc než jen slušnost – je nezbytný právě onen probíraný vztah. Jestliže tento u pracovníků v pomáhajících profesích absentuje, pak dochází

---

<sup>7</sup> PAULÍK, K. (ed.) a kol. *Psychologické poradenství v sociální práci II*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2004, s. 9.

<sup>8</sup> MICHALÍK, J. a kol. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011, s. 14.

<sup>9</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Velký psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010, s. 445.

<sup>10</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 51.

<sup>11</sup> PAULÍK, K. (ed.) a kol. *Psychologické poradenství v sociální práci II*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2004, s. 9.

k redukcí jejich práce na mechanické vykonávání pracovních úkolů a tím i na jakýsi úřednický přístup.<sup>12</sup>

Příslušnost sociální práce ke skupině pomáhajících profesí o sociální práci leccos napovídá. Tato příslušnost společně s rysy, jež jsou společné pro všechny tyto profese, vytvářejí jakýsi obecný obal její podstaty, jinými slovy vyjádřeno, ukazují na to, kterým směrem je sociální práce orientována. Vedle této příslušnosti o sociální práci vypovídají i její jedinečná specifika. Tímto specifikem je nejobecněji to, že sociální práce nabízí pomoc lidem, kteří se nacházejí ve svízelné životní situaci. Tím se sociální práce odlišuje od ostatních pomáhajících profesí, respektive toto ostatní pomáhající profese neumí či svým klientům nenabízejí.<sup>13</sup> Musil k tomuto uvádí následující: „Málokdo tuší, že by sociální pracovníci mohli v souladu s tradicemi svého oboru společnosti nabídnout něco, čemu ostatní – psychologové, právníci, ošetrovatelky, organizátoři volného času, ochránci lidských práv atd. – většinou nevěnují pozornost, protože to nepovažují za náplň své práce.“<sup>14</sup>

Z této citace je zřejmá skutečnost, která se často projevuje v praxi, totiž že lidé velmi často netuší, co jim mohou sociální pracovníci nabídnout navíc, v důsledku čehož si o to ani pak nemohou říct. Tato nevědomost se ovšem neprojevuje pouze u potenciální klientely, nýbrž i u zaměstnavatelů, pracovníků dalších pomáhajících oborů, dobrovolníků, municipálních politiků, zákonodárců a někdy paradoxně i u samotných sociálních pracovníků.<sup>15</sup> V této souvislosti je třeba upozornit na skutečnost, že základní pojetí sociální práce je determinováno řadou faktorů. K těmto faktorům náleží jednak doba, v níž se tento obor vyvíjí a zároveň ocitá, morálka, teoretický, společenský a kulturní kontext, sociální potřeby obyvatelstva, koncepce sociální politiky a sociální péče daného státu. To je důvodem, proč nelze globálně stanovit jednotně platný přehled cílů sociální práce.<sup>16</sup> K těm nejvýznamnějším však bezpochyby patří podpora schopností a dovedností klienta řešit a zvládnout obtížnou

---

<sup>12</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 14 a 15.

<sup>13</sup> RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce/Sociální práce*, 2009, roč. 9, č. 3, s. 80 a 81.

<sup>14</sup> MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociální práce*, 2008, roč. 8, č. 2, s. 60.

<sup>15</sup> Tamtéž.

<sup>16</sup> JANOUŠKOVÁ, K. (ed.) a kol. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007, s. 12.

životní situaci a kontaktování klienta s institucemi a organizacemi, jež mu poskytnou zdroje, služby a příležitosti ke zlepšení jeho nelehké životní situace.<sup>17</sup>

Podle Matouška je sociální práce (angl. *social work*) „Společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.).“<sup>18</sup> Citovaná definice upozorňuje na skutečnost, že sociální práce může vyjadřovat teoretickou i praktickou rovinu řešení určitých problémů ve společnosti, přičemž obsahuje i demonstrativní přehled některých z nich. K tomuto vymezení Matoušek ještě doplňuje následující: „Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“<sup>19</sup> Uvedené platí i o sociální práci realizované sociálním kurátorem.

Rovněž Havrdové ve svém vymezení sociální práce diferencuje mezi vědní disciplínou a praktickou činností. V prvním významu je „Sociální práce jako obor ... aplikovaná věda, která zkoumá komplexní souvislosti mezi intrapsychickými, interpersonálními, skupinovými a společenskými procesy a způsoby jejich ovlivnění legislativními, organizačními, komunikačními a vztahovými prostředky, s cílem zlepšit životní pohodu ... lidí.“<sup>20</sup> Z pohledu problematiky řešené v této práci je podnětné její vymezení sociální práce ve smyslu praktické činnosti: „Sociální práce jako činnost je profesionální aktivita, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin, komunit a společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce (organizováním, vyjednáváním) a realizací a změnou legislativních a společenských podmínek, s cílem ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené

---

<sup>17</sup> JANOUŠKOVÁ, K. (ed.) a kol. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007, s. 13.

<sup>18</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2., přeprac. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 200 a 201.

<sup>19</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 11.

<sup>20</sup> HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s. 154.



skupiny a jednotlivce ve společnosti.<sup>21</sup> Toto její vymezení totiž akcentuje i využívání prostředků komunikace s klienty v sociální práci, což je aspekt, který např. Matouškovo vymezení sociální práce nijak nezdůrazňuje.

Novotná a Schimmerlingová při vymezení sociální práce jakožto vědní disciplíny uvádějí, ze kterých dalších vědních oborů vychází. V této souvislosti konstatují: „Sociální práce jako odborná disciplína vychází ... zejména z psychologie, pedagogiky, sociologie, z lékařských, právních a ekonomických věd a v neposlední řadě i z filozofie, odkud čerpá ... svůj ideologický základ.“<sup>22</sup> Toto vymezení sociální práce má svůj význam z toho pohledu, neboť uvádí vědní disciplíny, které mají význam i z hlediska sociální práce coby praktické činnosti. Každá praktická činnost by totiž měla stát na pevných teoretických základech, které velmi často nenahradí ani letité empirické poznatky a zkušenosti.

V souvislosti se sociální prací je možno zmínit tři základní pilíře sociální práce coby pomáhající profese. Ty vymezuje Úlehla níže uvedeným způsobem.<sup>23</sup>

- Normy – jedná se o závazná společenská pravidla (standardy), ať již psaná či nepsaná, jež představují přípustné hranice v mezilidských vztazích, jimiž se přikazuje či naopak zakazuje lidem určité chování v konkrétní situaci. Takovými regulativy, o něž se sociální práce opírá, jsou zákony, předpisy, povinnosti a možnosti, jež z nich vyplývají.
- Způsoby klientů – ty je možno charakterizovat jako způsoby chování, jednání, myšlení, postoje, přání, názory, přesvědčení a styly života, v jejichž důsledku se z jedince stává klient, tedy osoba, která potřebuje ve svých způsobech pomoc. Sociální práce není možná bez klientů. Klientem se jedinec stává z toho obecného důvodu, že se jeho způsoby nesrovnávají s normami.
- Profesionální odbornost pracovníka – za tuto odbornost je třeba považovat umění být mediátorem (prostředníkem) mezi normami a klienty. Z uvedeného je tedy zřejmé, že tento základní pilíř sociální práce slouží k vyvážení a stabilizaci dvou dříve uváděných pilířů. Vzhledem k tomu, že se v případě profesionální odbornosti

---

<sup>21</sup> HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s. 154.

<sup>22</sup> NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy: Skripta pro posluchače filozofické fakulty Univerzity Karlovy*. Dotisk. Praha: Karolinum, 1992, s. 19.

<sup>23</sup> ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Slon, 2005, s. 24.

pracovníka jedná o dovednost, je třeba, aby tento na sobě pracoval a tak byla jeho odbornost vytvořena, udržována a rozvíjena.

Posláním a podstatou sociální práce podle Úlehly tak je vedení vzájemného dialogu mezi požadavky kladenými ze strany společnosti (z hlediska v ní existujících norem) a způsoby klienta. Dialog přitom chápe jakožto spolupráci a kooperaci rovnocenných partnerů, v níž pracovník vystupuje v pozici prostředníka. V uvedené pozici sociální pracovník působí za využití své odbornosti na obě strany dialogu, a to s cílem najít optimální řešení nesouladu mezi společenskými normami a způsoby klienta.

### 1.3 Sociální kurátoři a jejich pracovní náplň

Pro vymezení pojmu „sociální kurátor“ má význam etymologie termínu „kurátor“. Tento termín má původ v latinském výrazu *cūrātor*, tj. správce, opatrovník, jenž byl odvozen od termínu *cūrāre*, který byl používán ve významu pečovat, léčit.<sup>24</sup> Matoušek k pojmu „sociální kurátor“ (angl. *social assistant*) uvádí následující vymezení, které uvádí, že je to: „Odborný pracovník státní sociální pomoci v ČR, který poskytuje kontinuální poradenskou a socioterapeutickou službu a pomoc při překonávání obtížných životních situací: a) občanům propuštěným z výkonu trestu odnětí svobody a občanům, proti nimž je vedeno trestní řízení, popřípadě jim byl výkon trestu podmíněně odložen; b) občanům propuštěným ze školských zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy po dosažení zletilosti; c) občanům žijícím nedůstojným způsobem života; d) občanům závislým na alkoholu a jiných drogách. Ve všech případech jde o osoby dospělé.“<sup>25</sup> Tato definice vymezuje profesi sociálního kurátora jednak prostřednictvím spektra poskytovaných služeb, jednak skrze cílové skupiny práce sociálního kurátora. Taktéž zdůrazňuje podstatný fakt, že tyto služby jsou jím poskytovány výlučně pro osoby dospělé. Tím se sociální kurátor odlišuje od kurátora pro děti a mládež, který se naopak zabývá dětmi a mladistvými.

Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence k sociálním kurátorům uvádí, že toto tradiční označení profese vzniklo v roce 1970. Dále uvádí, že jde o specializovaného sociálního pracovníka – zaměstnance obecního úřadu s rozšířenou působností, který je zaměřen na problematiku cílových skupin osob, které jsou reálně ohroženy

---

<sup>24</sup> REJZEK, J. *Český etymologický slovník*. 2., nezměn. vyd. Voznice: Leda, 2012, s. 335.

<sup>25</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2., přeprac. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 197.

sociálním vyloučením, a to vzhledem k předchozí ústavní či ochranné výchově či výkonu trestu odnětí svobody, jakož i dalších osob, jejichž způsob života může vyústit do konfliktu se společností. Sociální kurátor při své práci spolupracuje s celou řadou institucí a organizací. Jednak se jedná o zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy, Vězeňskou službu ČR, Probační a mediační službu ČR, správní úřady a územní samosprávné celky, a v neposlední řadě i o neziskové organizace.<sup>26</sup>

Z vymezení profese sociálního kurátora je zřejmé, že se nejedná v žádném případě o jednoduchou profesi. Proto jsou na sociální kurátory kladeny určité kvalifikační předpoklady, jež jsou odvozeny z předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka, jak je uvádí ustanovení § 110 zákona o sociálních službách. Ve zmíněném ustanovení se především konstatuje, že předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle zákona o sociálních službách, kterou si průběžně obnovuje a rozšiřuje. Uvedené se vztahuje i na sociálního kurátora. Vedle těchto požadavků stanovených zákonem jsou na sociálního kurátora kladeny i poměrně velké nároky v jeho psychické sféře, a sice v oblasti emocionální stability (sebekontrola, trpělivost aj.), v oblasti empatie a vnímavosti vůči různým životním situacím a prostředím. Opomenout u sociálního kurátora nelze ani jeho kreativitu, originalitu a celkové pracovní nasazení.<sup>27</sup>

Již dříve bylo zmíněno, že profese sociálního kurátora bývá zejména na menších obcích kumulována s dalšími agendami – např. s agendou kurátora pro děti a mládež, romského poradce, protidrogového koordinátora apod. Uvedenou kumulaci lze v převážné části případů vnímat jakožto nežádoucí stav. Pozice sociálního kurátora je přitom determinována objektivními (týkají se jeho organizačního zařazení a kumulace funkcí) i subjektivními faktory (schopnost a individuální dovednost, včetně umění prezentovat vlastní práci). Profese sociálních kurátorů již v minulosti nebývala příliš pozitivně hodnocena jejich zaměstnavateli ani laickou veřejností, což je jev, který setrval až do současnosti. Laická veřejnost často nemá ani přílišnou představu o tom, co jí tento specializovaný sociální pracovník.

---

<sup>26</sup> DAVIDOVÁ, I. a kol. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2010.

<sup>27</sup> Tamtéž, s. 12 až 14.

Pracovní náplň sociálního kurátora vychází z ustanovení § 92 písm. b) zákona o sociálních službách. Z něj vyplývá, že sociální kurátor:

- koordinuje poskytování sociálních služeb a poskytuje odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní či ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, kterých práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností;
- při realizaci těchto činností spolupracuje se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky, Probační a mediační službou České republiky, správními úřady a územními samosprávnými celky.

Sociální kurátor rovněž při své činnosti spolupracuje s orgánem sociálně právní ochrany dětí, a to v oblasti péče o klienty propuštěné ze školských zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy poté, kdy dosáhnou zletilosti. Zde jejich činnost vychází z těchto právních předpisů:

- zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů – v něm je nejvýznamnější ustanovení § 24 odst. 1 písm. j) a k);
- zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Kromě výše uvedených úřadů a institucí při své činnosti sociální kurátoři spolupracují i se soudy, s úřadem práce, nestátními neziskovými organizacemi, obecními úřady (zde zejména navazují spolupráci s odborem sociálních věcí a s bytovým odborem), různými ubytovateli, Policií České republiky, obecní (městskou) policií, školskými zařízeními, zdravotnickými zařízeními, možnými zaměstnavateli apod.

Konkrétnější představu o náplni práce sociálního kurátora poskytuje přehled, který uvádí Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory. Ta náplň práce sociálního kurátora dělí na činnosti v oblasti přímé práce s klientem a na činnosti v oblasti výkonu koordinační činnosti.

## 2 LEGISLATIVA A ZAMĚŘENÍ NA CÍLOVOU SKUPINU OBYVATEL

V předchozí kapitole bylo uvedeno, že činnost sociálního kurátora vychází z řady právních předpisů. Ty nejdůležitější právní předpisy budou v dalším výkladu blíže rozebrány. Zároveň budou v návaznosti na stávající legislativu charakterizovány jednotlivé segmenty cílové skupiny sociálního kurátora.

### 2.1 Právní základ činnosti sociálních kurátorů

Práce sociálních kurátorů u nás až do konce roku 2006 vycházela víceméně z legislativy, která byla přijata v 80. letech minulého století. Ke změně tohoto stavu došlo ke dni 1. ledna 2007, kdy vstoupil v účinnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Oproti orgánům sociálně právní ochrany, včetně kurátorů pro mládež, kterých kompetence a povinnosti stanovuje zákon č. 259/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, je zákonem o sociálních službách vymezena působnost orgánů státní správy při poskytování sociálních služeb občanům, jakož i jejich povinnosti, které v této souvislosti mají. Současně vymezuje také jednotlivé druhy sociálních služeb. Náplň poskytovaných služeb je určena Vyhláškou Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „prováděcí vyhláška“). Vedle již uvedeného zákon o sociálních službách stanovuje předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách, včetně minimálního vzdělání nezbytného pro výkon činnosti v sociálních službách a sociálního pracovníka, potažmo sociálního kurátora coby pracovníka obce.

Z hlediska řešené problematiky má význam si objasnit, jak je vymezen pojem „sociální služba“ v zákoně o sociálních službách, jakož i jaká je role obce a jejích pověřených pracovníků při praktické realizaci zmíněného zákona. Pojmy, s nimiž sociální kurátor pracuje, a jež se nějakým způsobem týkají jeho práce, jsou přitom vymezeny ve výkladovém ustanovení § 3 zákona o sociálních službách, a to pod písmeny a) až i).

Pojem „sociální služba“ je vymezen v ustanovení § 3 písm. a) zákona o sociálních službách. V souladu se zmíněným ustanovením se pod sociální službou rozumí „... činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“ Toto vymezení operuje

s pojmy „sociální začlenění“ a „(prevence) sociální(ho) vyloučení“, jež jsou vysvětleny z pohledu zákona o sociálních službách v dalším výkladu.

Dalším důležitým pojmem je termín „nepříznivá sociální situace“, jenž je v ustanovení § 3 písm. b) zákona o sociálních službách vymezen tak, že jde o oslabení či ztrátu schopnosti řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením, a sice z důvodu určitých okolností, jejichž demonstrativní výčet obsahuje citované ustanovení zákona o sociálních službách. Takovými okolnostmi mohou být:

- věk;
- nepříznivý zdravotní stav;
- krizová sociální situace;
- životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností;
- sociálně znevýhodňující prostředí;
- ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby – zákon o sociálních službách zde nereagoval na skutečnost, že dne 1. ledna 2012 vstoupil v účinnost zákon č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v důsledku čehož mohou být ohrožena práva a zájmy dotčené osoby i trestnou činností právnické osoby; tento nedostatek by bylo vhodné de lege ferenda odstranit tím, že by zákonodárce shora uvedené ustanovení v této okolnosti upravil následovně „ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby či právnické osoby“;
- jiné závažné důvody – tyto zákon o sociálních službách nijak blíže nespecifikuje, avšak nepochybně by se mělo jednat o okolnosti, které jsou svým významem a dopady na dotčenou osobu srovnatelné se shora uvedenými důvody (např. ohrožení práv a zájmů trestnou činností právnické osoby apod.).

U klientů sociálních kurátorů nezdědka existují situace, kdy dochází ke kumulaci více výše uvedených okolností. Typickým příkladem je situace, kdy je klientem sociálního kurátora invalidní osoba, jež je bez přístřeší v důsledku protiprávního jednání jiné osoby, která jej podvodem připravila o bydlení.

Pod pojmem „sociální začlenění“ (nebo též „sociální inkluze“) se v souladu s ustanovením § 3 písm. e) zákona o sociálních službách míní proces, jímž je zajišťováno, že osoby sociálně vyloučené, popřípadě sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možnos-

tí, jež jim napomáhají plnohodnotně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, jenž je ve společnosti považován za běžný.

Pojem „sociální vyloučení“ (nebo též „sociální exkluze“) je vymezen v ustanovení § 3 písm. f) zákona o sociálních službách jako „... vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.“ Tato zákonná definice pojmu „sociální vyloučení“ je sice poměrně obecná, avšak v zásadě je podobná vymezením, s nimiž je možné setkat v odborné literatuře. Zmíněnou skutečnost je možno demonstrovat na vymezení předmětného pojmu, jak je podává Matoušek. Uvedený autor k pojmu „sociální vyloučení“ (angl. *social exclusion*) uvádí, že „Termín obvykle označuje komplexně podmíněnou nedostatečnou účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě společnosti, resp. nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyt.“<sup>28</sup> Citovaná definice je více konkrétní, avšak v zásadě je identická.

Výše bylo uvedeno, že sociální kurátor pro dospělé je sociálním pracovníkem dané obce. Působnost obce při poskytování sociálních služeb je vymezena v ustanovení § 5 zákona o sociálních službách. Z něj přitom vyplývá, že kromě Ministerstva práce a sociálních věcí a některých dalších orgánů (těmito jsou Úřad práce České republiky a okresní správy sociálního zabezpečení) vykonávají státní správu v oblasti sociálních služeb rovněž krajské úřady a v neposlední řadě též obecní úřady obcí s rozšířenou působností. Ze znění ustanovení § 5 odst. 2 zákona o sociálních službách je zřejmé, že výkon působnosti obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a krajských úřadů podle tohoto zákona je výkonem přenesené působnosti.

Z výše uvedeného je tak možno dovodit, že sociální kurátor pro dospělé nevykonává samosprávu, nýbrž státní správu v přenesené působnosti. To při určité míře zjednodušení znamená, že sociální kurátor při své práci vychází ze zákonů a dále z vyhlášek ústředních orgánů (těmi jsou míněna ministerstva). Vzhledem k této skutečnosti je nepřípustná ingerence samosprávy do výkonu státní správy. V tomto ohledu je možné vysledovat návaznost sociálních kurátorů jako pracovníků obcí na sociální kurátory, kteří byli pracovníky dřívějších okresních národních výborů. V minulosti zajišťovaly státní správu v přenesené působ-

---

<sup>28</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2., přeprac. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 205.

nosti okresní úřady. Po ukončení činnosti okresních úřadů<sup>29</sup> jejich roli v tomto směru převzaly úřady obcí s rozšířenou působností.

Povinnosti úřadu obce s rozšířenou působností jsou stanoveny v ustanovení § 92 zákona o sociálních službách. V souladu s tímto ustanovením obecní úřad obce s rozšířenou působností plní tyto úkoly:

- zajišťuje osobě, již není poskytována sociální služba, a nachází se v takové situaci, kdy by neposkytnutí okamžité pomoci ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a sice v nezbytném rozsahu – místní příslušnost se v tomto případě odvíjí od místa trvalého či od hlášeného pobytu osoby;
- koordinuje poskytování sociálních služeb a poskytuje odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy či výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností – při plnění tohoto úkolu úřad obce s rozšířenou působností spolupracuje se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky (dále jen „VS ČR“), Probační a mediační službou České republiky (dále jen „PMS ČR“), správními úřady a územními samosprávnými celky;
- na základě oznámení poskytovatele zdravotních služeb zjišťuje, zda je nezbytné poskytnout osobě umístěné ve zdravotnickém zařízení služby sociální péče a zprostředkovává možnost jejich poskytnutí – za situace, kdy není možné služby sociální péče osobě poskytnout, pak je povinností úřadu obce s rozšířenou působností tuto skutečnost neprodleně sdělit poskytovateli zdravotních služeb, v jehož zdravotnickém zařízení je osoba umístěna;
- na území svého správního obvodu koordinuje poskytování sociálních služeb a realizuje činnosti sociální práce, které vedou k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob – při plnění tohoto úkolu úřad obce s rozšířenou působností spolupracuje s krajskou pobočkou Úřadu práce a s krajským úřadem.

---

<sup>29</sup> Okresní úřady ukončily svoji činnost ke dni 31. prosince 2002, a to na základě ustanovení § 44 zákona č. 147/2000 Sb., o okresních úřadech. Na plánované zrušení okresních úřadů reagoval i zákon č. 320/2002 Sb., o změně a zrušení některých zákonů v souvislosti s ukončením činnosti okresních úřadů.



Do konce roku 2011 byla část cílové skupiny sociálního kurátora vymezena i v zákoně č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o pomoci v hmotné nouzi“). V souladu s ustanovením § 2 odst. 6 ve spojení s ustanovením § 36 odst. 1 písm. c) zákona o pomoci v hmotné nouzi ve znění účinném do 31. prosince 2011 vznikala nárok za předpokladu, že je považována za osobu v hmotné nouzi<sup>30</sup>, na mimořádnou okamžitou pomoc u tohoto okruhu osob:

- osoby propuštěné z výkonu zabezpečovací detence, z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody;
- osoby propuštěné ze zdravotnického zařízení, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobné závislosti po ukončení léčby chorobných závislostí;
- osoby propuštěné ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti, respektive v 19 letech;
- osoby nemající uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že jsou osobami bez přístřeší;
- osoby, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby.

Dávka mimořádné okamžité pomoci byla poskytována v maximální výši 1.000,- Kč. Žádosti o tuto dávku bývaly zpravidla zpracovávány sociálním kurátorem, jehož vyjádření bývalo v rámci rozhodování o přiznání této dávky stěžejní. Počínaje dnem 1. ledna 2012 přešlo rozhodování o přiznání mimořádné okamžité pomoci z důvodu hrozby sociálního na Úřad práce České republiky, který je orgánem pomoci v hmotné nouzi. Roli úřadu obce s rozšířenou působností stávající právní předpisy vymezují toliko v rozsahu, který vyplývá z ustanovení § 92 odst. d) zákona o sociálních službách, což platí i pro vymezení role sociálního kurátora. Ačkoliv v důsledku novelizace byly uskutečněny shora naznačené změny, je možno se přiklonit k názoru, že cílová skupina sociálního kurátora zůstala z velké části i nadále identická s okruhem osob uvedených v ustanovení § 2 odst. 6 zákona o pomoci v hmotné nouzi. Rozdíl oproti faktickému a právnímu stavu do 31. prosince 2011 spočívá v tom, že sociální kurátor v současnosti nemá přímý vliv na rozhodování o přiznání dávky mimořádné okamžité pomoci.

---

<sup>30</sup> Za osoby v hmotné nouzi mohl orgán pomoci v hmotné nouzi považovat tyto osoby tehdy, když v daném čase, s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků nemohly úspěšně řešit svoji situaci a byly ohroženy sociálním vyloučením. Viz dikce ustanovení § 2 odst. 6 zákona o pomoci v hmotné nouzi ve znění účinném do 31. prosince 2011.

Forma spolupráce pracovišť Úřadu práce České republiky a obcí není aktuálně upravena jakýmkoliv centrálním dokumentem. V dokumentu, který byl vydán Ministerstvem práce a sociálních věcí v červenci roku 2012, a jenž je označen jako Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II. typu III., újezdních a krajských úřadech pro potřeby MPSV, krajských úřadů, obecních úřadů typu II. a III. a újezdních úřadů, se vychází z předpokladu, že vzdělání a zkušenosti sociálních pracovníků doplněné o jejich komunikační dovednosti jsou s to efektivně využít mimo jiné i v rámci procesu formulace zásad vzájemné spolupráce, a to vždy se zřetelem k zájmům klienta. Ve zmíněném dokumentu Ministerstvo práce a sociálních věcí dává doporučení, aby veškerá kontaktní pracoviště Úřadu práce České republiky i všechny obecní úřady stanovily kontaktní osobu, jejímž úkolem je koordinace vzájemné spolupráce při uskutečňování sociální práce na příslušném teritoriu.<sup>31</sup>

## 2.2 Cílová skupina práce sociálního kurátora

V subkapitole 3.1 této práce bylo uvedeno, že sociální kurátor skrze přímou práci s klienty vykonává státní správu v přenesené působnosti svěřenou obci s rozšířenou působností. Ve vztahu ke klientele sociálního kurátora je možno uvést, že tato na počátku poslední dekadý minulého století sestávala zejména z jedinců, kteří byli ve vazbě nebo ve výkonu trestu odnětí svobody. V průběhu následujících let se však škála klientů sociálních kurátorů poměrně výrazně rozšířila a v současnosti je tvořena lidmi bez přístřeší, dále jedinci, kteří jsou ohroženi sociální exkluzí, zneužívající omamné či psychotropní látky, závislí na výherních a hracích automatech, jakož i pachatelé domácího násilí či osobami, jež jsou zatíženy exekucemi. Jedná se tako osoby, které žijí na okraji společnosti.

Vzhledem k pestrosti a širší potenciální klientely jsou na osobu sociálního kurátora kladeny velké nároky, které se týkají jeho odborné a profesní úrovně. Tu si musí doplňovat průběžným studiem aktuálních poznatků v různých vědních disciplínách. Namátkou je možno uvést právo, psychologii, psychiatrii, sociologii, biologii člověka, etiku, teorii sociální práce, teorii sociální politiky, ekonomiku, sociální patologii, adiktologii či teorii sociální komunikace. Tyto poznatky mu umožňují poskytovat klientům kvalitní sociální služby, ať již

---

<sup>31</sup> *Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech ze dne 4. 7. 2012.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012.

vlastními silami nebo zajištěním jejich zprostředkování. Přímá pomoc klientům sociálního kurátora spočívá zejména v poskytování základního a odborného sociálního poradenství, dále v krizové pomoci, v terénní sociální práci a v neposlední řadě i v zajišťování podmínek nezbytných pro přežití klienta.<sup>32</sup>

### 2.2.1 Osoby propuštěné z vazby a z výkonu trestu odnětí svobody

Osoby propuštěné z vazby či z výkonu trestu odnětí svobody byly vůbec nejstarší klientelou sociálních kurátorů. Ačkoliv v současnosti již nejsou jejich jedinou klientelou, dodnes tvoří skupinu nejhojněji zastoupenou a sociálním kurátorem vykazovanou. V případě této klientely jde o osoby zletilé, nacházející se v různém procesním postavení v rámci trestního řízení (podezřelé, obviněné, obžalované či odsouzené), eventuálně o osoby, na něž byla uvalena vazba či jsou ve výkonu trestu odnětí svobody, ale především o osoby propuštěné z vazby nebo z vězení, které by se měly začlenit zpět do společnosti.

Značná část této klientely se vyznačuje opakovanými pobyty ve vězeních, z čehož vyplývá, že se jedná o recidivisty. Část této klientely byla odsouzena i za zvlášť závažné zločiny, nevylučuje vraždu, loupežné přepadení, vydírání, znásilnění, distribuci a výrobu omamných a psychotropních látek, kuplířství, pohlavní zneužívání nezletilých dětí apod. Jde tedy v konečném důsledku o osoby, které bývají odsouzeny k déletrvajícím trestům odnětí svobody. Proto mají sociální kurátoři možnost navazovat s takovými osobami kontakt již v době prověřování či vyšetřování jimi spáchaného trestného činu. Podmínkou k tomu je však výslovný souhlas takového klienta. U osob odsouzených k dlouhodobým trestům odnětí svobody se velmi často vyskytují takové problémy, jakými jsou narušené sociální vazby, ztráta bydlení a podpory rodiny, výskyt nejrůznějších forem závislostí, ale i různých psychických poruch, stejně jako projevů agresivního či manipulativního chování. Návrat této klientely do společnosti mohou negativně ovlivňovat i nízký stupeň dosaženého vzdělání a kvalifikace, záznam v rejstříku trestů a v řadě případů i nezáměr pracovat. Všechny tyto faktory jsou na překážku při získávání zaměstnání po návratu do civilního života. Sociálnímu kurátorovi je umožněno takové klienty navštěvovat ve vězeních a nabízet jim pomocnou ruku při řešení jejich budoucího návratu do společnosti, udržování kontaktu s rodinnými příslušníky, při zajišťování ubytování, při vyřizování sociálních dávek nebo

---

<sup>32</sup> DAVIDOVÁ, I. a kol. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2010, s. 13 až 18.

při řešení jiných osobních či sociálních problémů klientů, které v souvislosti s návratem do běžného života mohou vystávat.<sup>33</sup>

V této souvislosti je zapotřebí upozornit na skutečnost, že klienti vykonávající trest odnětí svobody mívají nezřídka nereálně představy o možnostech svého dalšího způsobu života na svobodě. Naznačený problém se týká hlavně u těch klientů, kteří byli ve výkonu trestu odnětí svobody po delší dobu. U nich se může vyskytovat jev, který bývá označován pojmem „prizonizace“ (z angl. *prison*, tj. vězení). Tento jev je možno vymezit jako „... proces přizpůsobování se, intelektuální, psychologická i hodnotová přeměna svobodného člověka ve vězně. Proces přizpůsobování, v němž se vězeň obeznamuje s předpisy, jakož i neformálními pravidly, hodnotami, zvyky a celkovou kulturou vězení a jeho postupné internalizování těchto reálií je překážkou pozitivní resocializaci a pokud internalizace trvá dlouho, není již plně přizpůsobený vězeň na podmínky výkonu trestu žít mimo vězení.“<sup>34</sup> Nejstručněji je možno tento jev tedy charakterizovat jako přeměnu nováčka v „plnohodnotného“ trestance.<sup>35</sup>

U takových klientů může následně docházet k jejich selhání (včetně selhání opakovaných), jakož i vést k rezignaci a zklamání. Pracovat s těmito klienty není v žádném případě snadné, neboť u nich obvykle absentují vazby k rodinným příslušníkům, a tito klienti nezřídka bývají i bez finančních prostředků, zaměstnání a bydlení, v důsledku čehož jim po propuštění hrozí sociální vyloučení. Nebývá vůbec výjimkou, že takoví klienti odmítají sociální služby, které jim sociální kurátor nabízí. Důvodem tohoto odmítání může být např. to, že již nehodlají dodržovat režim, jenž je stanoven v azylových domech, na ubytovnách či v noclehárnách. Adaptace této klientely na podmínky života mimo vězení je tak velmi složitá, ne-li přímo nemožná. Do průběhu spolupráce klienta se sociálním kurátorem se do značné míry promítá i klientova osobnost. Zde mají především význam takové charakteristiky jeho osobnosti jako schopnost komunikace, kompetence, dovednosti, zkušenosti, motivace či odolnost vůči zátěžovým situacím. Ze strany kurátora by měla být situace klienta vnímána jakožto celek. Uplatňování tohoto přístupu vylučuje, aby se sociální kurátor ne-

---

<sup>33</sup> DAVIDOVÁ, I. a kol. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2010, s. 59 až 66.

<sup>34</sup> MEZNÍK, J., KALVODOVÁ, V., KUČHTA, J. *Základy penologie*. 1. vyd. Brno: Vydavatelství Masarykovy univerzity, 1995, s. 54.

<sup>35</sup> KARABEC, Z., BLATNÍKOVÁ, Š. K problematice dlouhodobých trestů odnětí svobody. *Kriminalistika*, č. 3, 2004, s. 194.

chal ovlivňovat negativními faktory, jež jsou mu o klientovi známy či jež mu klient sám o sobě předestírá. Sociální kurátor musí ve své činnosti vždy respektovat lidskou důstojnost, jakož i klientovo právo na sebeurčení a svobodné rozhodnutí a v neposlední řadě i klientovu osobní zodpovědnost za vlastní činy.<sup>36</sup>

### 2.2.2 Osoby propuštěné z léčebných zařízení

V případě těchto osob jde zvláště o jedince, kteří byli propuštěni po ukončení léčby chorobných závislostí ze zdravotnických zařízení, psychiatrických léčeben nebo terapeutických komunit. Skladba této klientely bývá s ohledem na různorodost zařízení, v nichž byla hospitalizována, velmi pestrá. Projevuje se zde poměrně široké věkové rozpětí hospitalizovaných, odlišné typy jejich závislostí a svoji roli zde sehrává rovněž etiologie jejich nepříznivé sociální situace. Důvody kontaktování sociálního kurátora ze strany těchto osob bývají z velké části podobné těm, které byly zmíněny u předešlé skupiny klientely sociálního kurátora, čili obecně nepříznivá životní situace, kterou mají snahu řešit. Nemálo z těchto klientů je bez sociálního zázemí, eventuálně je jejich sociální zázemí v takové míře narušené, že je pro ně nevyužitelné a nemohou se o ně opřít. Ačkoliv se v případě těchto osob zcela nepochybně jedná o ty, jimž reálně hrozí sociální vyloučení, nekontaktují sociálního kurátora všechny z nich. Sociálního kurátora tak může kontaktovat i přímo zařízení, v němž je potenciální klient umístěn, přičemž upozorní na eventuální problémy, které by mohly nastat v případě ukončení hospitalizace v zařízení, i na jeho potřeby následné pomoci. Osoby propuštěné z léčebných zařízení mívají ponejvíce problémy při uspokojování elementárních životních potřeb (zajištění prostředků na obživu a bydlení).<sup>37</sup>

### 2.2.3 Osoby bez přístřeší

Poskytování sociálních služeb osobám bez přístřeší vychází přímo ze zákona o sociálních službách. Způsob života těchto osob může za určitých okolností vyústit až do konfliktu se společností. Nemusí to však být vždy pravidlem. Z pohledu zákona o pomoci v hmotné nouzi jsou osoby bez přístřeší pojímány jakožto osoby, jež nemají uspokojivě naplněny životně důležité potřeby. Lze se setkat i s etiketizací těchto osob jako občanů společensky

---

<sup>36</sup> DAVIDOVÁ, I. a kol. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2010, s. 67 až 72.

<sup>37</sup> Tamtéž, s. 80 a 81.

nepřizpůsobivých. K základním charakteristikám převážné části těchto osob náleží to, že nedisponují trvalým bydlením, stabilním zaměstnáním a tím pádem ani dostatečnými finančními prostředky. Část z těchto osob má sice z pohledu úředního trvalé bydliště, avšak v tomto se dlouhodobě nezdržují nebo v něm z různých důvodů nemohou pobývat.

Proto může činit obtíže jednoznačně určit, kdo je osobou bez přístřeší a kdo nikoliv. Při určení této skutečnosti je možno vyjít z pracovní definice pojmu „osoba bez přístřeší“, jak ji podává Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci (FEANTSA; zkratka z angl. *European Federation of National Organisations working with the Homeless*). Podle této definice lze za bezdomovce považovat jedince, bez střechy nad hlavou, dále jedince, kteří žijí v institucích, poněvadž nemají kam jít, jedince žijící v nejistém ubytování a konečně i o jedince bydlící v nepřiměřených podmínkách (tj. v nevhodném a standardu nevyhovujícím ubytování). Podle FEANTSA je bezdomovectví spíše procesem nežli statickým jevem.<sup>38</sup> Toto vymezení bylo později převzato Evropskou unií, díky čemuž se stala jednotícím momentem pro sociální politiky jednotlivých států Unie.<sup>39</sup>

Vágnerová k bezdomovectví uvádí, že z hlediska psychosociálního se jedná o komplexní kategorii, která nesouvisí pouze s vymezením vztahu k bydlení, nýbrž vypovídá o určitém způsobu života daného jedince. Je tedy více než nedostatkem přístřeší a chudobou. Bezdomovectví je součástí širšího procesu marginalizace, jenž vyvěrá z neschopnosti osob bez přístřeší participovat a běžným, standardním způsobu života. Tato extrémní varianta je akceptována ze strany jedinců, kteří mají výrazněji změněnou osobnost. Vzhledem k tomuto faktu nejsou s to plnit řadu požadavků společnosti. V případě jiných jedinců není bezdomovectví volbou jako spíše sociálním pádem, jenž tito jedinci nedokáží ovlivnit, v některých případech ani zřejmě ani ovlivnit nechtějí, přičemž následně rezignují na lepší alternativu. Z tohoto pohledu je možné bezdomovectví charakterizovat jakožto výsledek generalizovaného psychosociálního selhání, jež je spjato s pozbytím velké části běžných rolí a zároveň s úpadkem společenské prestiže. K natolik zásadnímu selhání dochází zpravidla u jedinců, kteří jsou charakterističtí dysfunkční osobností, nedostatečnými kompetencemi a negativními návyky. Bezdomovci zpravidla nemívají ani zaměstnání a rodinu, re-

---

<sup>38</sup> *What is Homelessness?* [online]. © 2011 FEANTSA. [cit. 2015-03-07]. Dostupné z: <<http://www.feantsa.org/spip.php?article3381&lang=en>>

<sup>39</sup> DAVIDOVÁ, I. a kol. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2010, s. 90.

spektive jejich rodinné vazby jsou v takové míře narušené, že již zcela pozbyly své funkce. Taktéž nemívají skoro žádné vazby ke společnosti, v důsledku čehož jsou izolováni na jejím okraji. Některým jedincům takový stav i vyhovuje.<sup>40</sup>

Není pochyb o tom, že bezdomovectví představuje závažný problém současnosti. Není mu však věnována patřičná pozornost, ačkoliv se tento problém dotýká celé společnosti.<sup>41</sup> Přestože se nejedná o jeho jedinou charakteristiku, vyznačuje se bezdomovectví především chudobou a s ní související sociální exkluzí. O chudobě je možno uvést, že existuje v každé společnosti, a to i ve společnosti ekonomicky vyspělé, poněvadž vzniká jako protiklad bohatství. Vzhledem k této skutečnosti je možno uvést, že chudoba je přirozeným jevem v kterékoliv společnosti. Jevy bohatství a chudoby jsou navzájem spojené a propojené. Jeden bez druhého neexistují, poněvadž jde o protiklady. Keller k tomuto uvádí, že „Ekonomický růst bývá vydáván za jedinou možnou cestu k odstranění chudoby, ale ve skutečnosti právě v ekonomicky vyspělých zemích je zaznamenáván nárůst osob žijících pod hranicí bídy.“<sup>42</sup> Nelze přitom předpokládat, že by se tento stav v dohledné době změnil, protože podle nevládní organizace Oxfam v roce 2016 bude majetek nejbohatších lidí světa, kteří se na celkové světové populaci podílejí jedním procentem, větší než majetek zbylých 99 % obyvatel planety.<sup>43</sup>

S ohledem na uvedené je tak možno konstatovat, že chudoba představuje značný problém a svízelnou životní situaci jedinců bez domova, poněvadž vedle toho, že tito pozbyli střechu nad hlavou a ve velké části případů taktéž o finanční zdroje a prostředky. Bezdomovci se potýkají se zadlužením, nejsou schopni komunikovat a jednat s úřady a dalšími subjekty, s nimiž přicházejí do styku a neumějí a v některých případech ani nechtějí dodržovat určitý režim a řád. S uvedeným jdou ruku v ruce problémy při získávání sociálních dávek, poněvadž jejich přiznání a výplata je striktně podmíněna splněním a dodržováním pravidel stanovených zákonem.

---

<sup>40</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 2004, s. 748 a 749.

<sup>41</sup> PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s. 11.

<sup>42</sup> KELLER, J. *Až na dno blahobytu: (Ke společenským kořenům ekologické krize)*. 1. vyd. Brno: Duha, 1993, s. 18.

<sup>43</sup> *Procento nejbohatších bude brzy vlastnit víc než zbylých 99 procent lidstva* [online]. 19. ledna 2015. [cit. 2015-03-08]. Dostupné z: <<http://www.novinky.cz/ekonomika/359111-procento-nejbohatsich-bude-brzy-vlastnit-vic-nez-zbylych-99-procent-lidstva.html>>

Veškeré zmíněné faktory mají vliv na způsobu práce s klientelou z této skupiny. Práci s bezdomovci je možno označit za velmi problematickou, přičemž pro sociálního kurátora i pro samotné bezdomovce nepřináší příliš kladů. Je tou tak z toho důvodu, neboť klienti sociálního kurátora z této skupiny v řadě případů nemají zájem o změnu ve svém životě, z čehož vyplývá i odmítání nabízené pomoci a možnosti řešení jejich nepříznivé životní situace. U těch bezdomovců, kteří po delší dobu setrvávají v extrémních životních podmínkách, dochází jednak ke změně přístupu k hodnocení situace, v níž se nacházejí, jednak i ke změně hodnotové orientace a pořadí uspokojovaných základních životních potřeb.

#### **2.2.4 Ostatní klienti sociálního kurátora**

K další klientele sociálního kurátora náleží osoby propuštěné ze školských zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy. Ačkoliv se nejedná o klientelu, která by byla v porovnání s předchozími skupinami klientů sociálního kurátora tak početná, přesto je třeba jí věnovat pozornost. Tato skupina klientů je tvořena mladými jedinci, kterým byla z důvodu zletilosti (respektive u některých jedinců po dosažení věku 19 let) ukončena ústavní či ochranná výchova. Rovněž tyto jedinci jsou často ohroženi sociálním vyloučením. Platí to především o těch jedincích, kteří po ukončení ústavní výchovy nemají, kam by se vrátili, poněvadž jejich rodinné prostředí je dysfunkční či absentuje úplně. Jak již bylo uvedeno, počty takových klientů nejsou příliš vysoké, avšak tato specifická cílová skupina práce sociálního kurátora vyžaduje zvýšenou pozornost a podporu. Obvykle tyto klienti vyžadují pomoc při sociálním začleňování a zapojení se do ekonomického, sociálního a kulturního života společnosti. Sociální kurátor je pro klienty z této skupiny de facto jediným zákonným garantem návazné péče poté, co opustí ústav a odejdou z něj do dalšího života.

U řady klientů z této skupiny existuje deficit nebo zcela absentuje přirozené sociální prostředí, čili rodina nebo osoby blízké, s nimiž by tyto jedinci mohli sdílet společnou domácnost. Výjimkou nejsou ani případy, kdy se jedinci po svém propuštění z ústavní výchovy vrací do nepodnětného až patologického prostředí, z něhož byli v minulosti odebráni, avšak jedná se jejich jediné „zázemí“, do něhož se mohou vrátit. Za nejvíce kritickou situací je možno označit tu, kdy tyto klienti nemají žádnou rodinu, která by o ně projevovala alespoň nějaký zájem. Jedná se o klienty, kteří byli v minulosti odebráni např. z rodin pės-



tounů. Veškeré uvedené faktory významně ovlivňují začleňování této klientely do společnosti.<sup>44</sup>

S touto klientelou sociální kurátor začíná pracovat ještě před tím, než je ukončena její ústavní či ochranná výchova. Při své činnosti v tomto období sociální kurátor úzce spolupracuje se sociálními pracovníky ze školského zařízení. Během něj má možnost se předem obeznámit se situací klientů. Tato spolupráce může být navázána až rok před ukončením ústavní či ochranné výchovy dotčeného jedince. Díky tomu má sociální kurátor dost času na to, aby vyhodnotil závažnost každého jednotlivého případu. Ve spolupráci se sociálními pracovníky školského zařízení pak hledá optimální cestu vstupu mladého jedince do běžného života společnosti. Tento vstup přitom může být negativně ovlivňován řadou faktorů, k nim je možno zařadit sklon ke zneužívání alkoholu či návykových látek, páchaní trestné činnosti, provozování prostituce (jako zvoleného způsobu obživy) a nezáměrně pracovat. Sociální kurátor by měl usilovat o to, aby inicioval a následně uskutečnil kroky směřující k sociálnímu začlenění těchto klientů do společnosti.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> DAVIDOVÁ, I. a kol. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2010, s. 74.

<sup>45</sup> Tamtéž, 2010, s. 76.

### 3 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO KURÁTORA

Lazarová k pojmu kompetence uvádí, že „... vyjadřuje snahu přizpůsobit se praktickým požadavkům dne.“<sup>46</sup> Jiné vymezení tohoto pojmu uvádí, že „Kompetence je obecným termínem, který vyjadřuje schopnost a výraz člověka chovat se přiměřeně v situaci, v souladu sám se sebou.“<sup>47</sup> Obě citované definice mají společné to, že za kompetence považují schopnost daného jedince flexibilně se přizpůsobovat požadavkům kladeným na něj zvenčí. Jedná se však o definice poněkud obecné. Za podnětnější je možno označit vymezení Vetešky a Tureckiové, kteří uvádějí, že pod tímto pojmem je třeba rozumět jedinečnou schopnost jedince úspěšně jednat a na základě integrovaného souboru vlastních zdrojů dál rozvíjet svůj potenciál, a sice v konkrétním kontextu různorodých úkolů a variabilních životních situací, přičemž tato schopnost jedince je spjata s možností a ochotou (motivací) rozhodovat a přijímat zodpovědnost za učiněná rozhodnutí.<sup>48</sup> Na základě výše uvedeného je možno kompetence sociálního kurátora definovat jako schopnost sociálního kurátora plnit úkoly vyplývající z jeho pracovní náplně. Kompetence sociálního kurátora je možno přitom členit na kompetence při osobním jednání, kompetence v oblasti usměrňovací činnosti a kompetence s ohledem na organizační strukturu.

#### 3.1 Kompetence při osobním jednání

Kompetence sociálního kurátora při osobním jednání je možno také označit jako kompetence v oblasti přímé práce s klientem. Ty je možno specifikovat coby jeho schopnost plnit komplex úkolů a povinností, jež musí sociální kurátor v souvislosti se svojí profesí vykonávat. Jak uvádí Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory, sociální kurátor v rámci své přímé práce s klienty působí „V oblasti přenesené působnosti, tj. v oblasti výkonu státní správy, která je zajišťována obecními úřady obcí s rozšířenou působností, z čehož vyplývají povinnosti uvedené v legislativní části.“<sup>49</sup>

---

<sup>46</sup> LAZAROVÁ, B. *Netradiční role učitele: o situacích pomoci, krize a poradenství ve školní praxi*. Brno: Paido, 2005, s. 22.

<sup>47</sup> KOVÁŘOVÁ, R., JANKŮ, K. *Postavení a kompetence speciálního pedagoga v rámci integračního procesu na běžné škole*. 2. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, s. 22.

<sup>48</sup> VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, s. 27.

<sup>49</sup> GOJOVÁ, A. a kol. *Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007, s. 25.

Sociální kurátor by měl být v první řadě nadán schopností různými vhodnými a adekvátními způsoby vyhledávat a kontaktovat osoby sociálně vyloučené či osoby sociálním vyloučením ohrožené, a to v jejich přirozeném prostředí (např. přímo na ulici, v azylových zařízeních různých typů apod.). K tomuto vyhledávání by měl přistupovat aktivně poté, kdy obdrží informace od spolupracujících organizací a institucí, např. od policie, Probační a mediační služby, zdravotnického zařízení apod. Do přímého styku s budoucími klienty sociální kurátor přichází i během svých návštěv ve věznici. O svých budoucích klientech se sociální kurátor může dozvědět rovněž tak od nynějších klientů nebo i od příbuzných potenciálního klienta. Nelze vyloučit ani jiné způsoby, jejichž prostřednictvím sociální kurátor získává poznatky o budoucích klientech. V případě kontaktování klienta jakýmkoliv způsobem jej musí sociální kurátor informovat o jeho právech a povinnostech, které se váží k jejich vzájemné spolupráci. Zároveň by měl klienta informovat o možném rozsahu vzájemné spolupráce s ohledem na konkrétní situaci klienta.

Ke kompetencím sociálního kurátora by měla náležet rovněž schopnost provádět sociální intervenci, jejímž cílem je nejen překonat obtížnou životní situaci, v níž se klient ocitnul i předcházet vzniku negativních jevů, které s aktuální situací klienta souvisí. Cílem služeb sociální intervence tak je „... zmírnění nebo úplná změna nepříznivé sociální situace způsobené vztahovou krizí, konfliktním způsobem života nebo rizikovým prostředím, v němž se osoba nebo skupina nachází.“<sup>50</sup> Pod sociální intervencí je možno rozumět pomoc osobě, jež se trvale či na přechodnou dobu ocitla v situaci, kdy existuje v neutěšených osobních poměrech, eventuálně přichází do konfliktu se společenstvím, v němž žije. Pomoc tohoto druhu záleží zejména v činnostech, které mají preventivní charakter. K takovým činnostem patří zvláště základní sociální poradenství, krizová pomoc, terénní práce a zajištění nutných podmínek nezbytných k přežití.

Poradenství poskytované ze strany sociálního kurátora lze rozčlenit do dvou relativně samostatných rovin – na základní sociální poradenství a na odborné sociální poradenství.

Základní sociální poradenství vychází z ustanovení § 3 prováděcí vyhlášky. V souladu se zmíněným ustanovením je základní sociální poradenství při poskytování sociálních služeb zajišťováno v rozsahu následujících úkonů:

---

<sup>50</sup> KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Triton, 2005, s. 24.

- poskytnutí informace, jež směřuje k řešení nepříznivé sociální situace skrze sociální služby;
- poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb v závislosti na potřebách osob, jakož i o jiných formách pomoci (tj. např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi či o dávkách sociální péče);
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, a to především v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, stejně jako o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociální exkluze a eliminace vzniku závislosti na sociální službě;
- poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny za situace, kdy participují na péči o osobu.

Odborné sociální poradenství poskytované sociálním kurátorem vychází z ustanovení § 4 prováděcí vyhlášky. V souladu s citovaným ustanovením jsou základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství sociálním kurátorem zajišťovány v rozsahu následujících úkonů:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím včetně zprostředkování navazujících služeb;
- sociálně terapeutické činnosti – jedná se o poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání, přičemž tuto základní činnost lze zajišťovat prostřednictvím poskytování poradenství minimálně ve dvou z těchto oblastí;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – sem spadá jednak pomoc při vyřizování běžných záležitostí, jednak pomoc při obnovení či upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

K činnosti sociálního kurátora neodmyslitelně patří také činnosti v oblasti terénní práce. Při nich se sociální kurátor zaměřuje na práci v jejich přirozeném prostředí, kdy současně uskutečňuje sociální šetření. Pod pojmem „terénní práce“ je možno rozumět i doprovod klienta na úřad nebo na jiné instituce, pokud to vyžaduje řešení jeho obtížné životní situace a sám jednání na takovém úřadě či instituci není s to dotáhnout do úspěšného konce. Sociální kurátor tak musí disponovat takovými vědomostmi a dovednostmi, aby byl schopen pro klienta tyto činnosti zabezpečit.

Sociální kurátor uskutečňuje rovněž kontinuální práci, jež se uplatňuje především ve vztahu k osobám, jež jsou umístěny v nejrůznějších ústavních a dalších zařízeních (věznice, detenční ústavy, léčebny, ústavy výchovného charakteru aj.). Díky kontinuální práci s touto klientelou je možno řešit celou řadu problémů ještě v období před jejich propuštěním, tj. před návratem do většinové společnosti. Jde tak o profylaxi množství nepříznivých situací, které mohou jedincům po propuštění vzniknout. Cílem kontinuální práce by proto mělo být navázání dobrého vztahu mezi klientem a sociálním kurátorem. Jeho splnění následně zajišťuje, aby nedocházelo posléze k sociální izolaci klienta.

V rámci přímého styku s klientem sociální kurátor mimo jiné i rozhoduje o přiznání a výši mimořádné okamžité pomoci z důvodu ohrožení osoby sociálním vyloučením. Zde musí být sociální kurátor schopen klientům vysvětlit zákonné podmínky výplaty této dávky, které jsou vymezeny v zákoně o pomoci v hmotné nouzi. V souladu s tímto zákonem současně vede agendu o poskytnutí této dávky. Výše mimořádné okamžité pomoci je vymezena v ustanovení § 37 zákona o pomoci v hmotné nouzi. Z něj vyplývá, že tato dávka může být poskytnuta až do výše 1.000,- Kč, přičemž součet takto vyplacených dávek nesmí u jednotlivce v průběhu 1 kalendářního roku přesáhnout čtyřnásobek životního minima jednotlivce. Zákon rovněž umožňuje, aby mimořádná okamžitá pomoc byla poskytnuta nikoliv jen ve formě peněz, nýbrž i ve věcné formě.

Sociální kurátor v oblasti přímé práce s klienty musí mít i schopnosti k vedení příslušné spisové dokumentace o klientech, k vedení přírůstkového rejstříku, v němž jsou evidovány celkové počty klientů. Sociální kurátor taktéž vede statistiky pro Ministerstvo práce a sociálních věcí.

### **3.2 Kompetence v oblasti usměrňovací činnosti**

Kompetence sociálního kurátora v oblasti usměrňovací (koordináční) činnosti spadají do oblasti přenesené působnosti, tj. v oblasti výkonu státní správy, jež je zajišťována ze strany obecních úřadů obcí s rozšířenou působností. Jak uvádí Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory, těžiště činnosti sociálního kurátora spočívá v mapování sociálních služeb pro cílovou skupinu v lokalitě. Sociální kurátor se dále podílí na plánování rozvoje sociálních služeb (tj. na tzv. komunitním plánování), předávání relevantních in-

formací mezi poskytovateli sociálních služeb navzájem, podpoře jejich spolupráce, koordinaci systému sociálních služeb a vyhodnocování funkčnosti tohoto systému.<sup>51</sup>

Sociální kurátor musí být v návaznosti na legislativní úpravu schopen realizovat nejrůznější analytické činnosti, dále musí být s to spolupracovat s metodiky sociální prevence a v neposlední řadě i se podílet na vytváření potřebných sociálních koncepcí. Jako vhodné se jeví, aby byl sociální kurátor komplexně obeznámen s plánem rozvoje sociálních služeb v daném regionu (kraji). Je takřka nezbytné, aby se sociální kurátor účastnil veškerých jednání, na nichž je projednáván budoucí rozvoj v sociálních službách (komunitní plán). Vyloučena není ani jeho účast na jednání na úrovni krajů.

V souvislosti s koordinačními činnostmi sociálního kurátora nelze opomenout ani jeho schopnost tzv. síťování. Potřeba této jeho schopnosti vyplývá z toho, že v souvislosti s navrhováním a iniciováním řešení problémových sociálních situací musí sociální kurátor vyhledávat nové vhodné partnery. Tímto způsobem si utváří síť sociálních služeb. Síťování představuje jednu z forem koordinace, která sociálnímu koordinátorovi umožňuje působit na vztahy mezi jednotlivými subjekty v rámci sítě. Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory uvádí, že ke stěžejním výhodám síťování náleží „... rychlost a flexibilita, subjekty v síti mohou sdílet zdroje, kontakty, dovednosti a znalosti, umožňuje spojení lidí a subjektů na různých úrovních (formální a neformální instituce, laiky, profesionály), usnadňuje pohyb ve formálních systémech, může přispívat ke vzniku alternativních řešení, v sítích se mohou rodit nové myšlenky. Uživatelům mohou přinést zlepšení a propojení služeb v lokalitě, vzájemnou komunikaci a spolupráci mezi poskytovateli sociálních služeb a komplexní řešení jejich potřeb; profesionálům pomáhají zvládat pracovní zatížení a stres. Síťování dále umožňuje předejít duplicitní práci (např. se může stát, že problém se snaží řešit i někdo jiný) a zjistit síly, které usilují o dosažení jiných cílů.“<sup>52</sup>

Ke koordinačním činnostem sociálního kurátora náleží taktéž mapování a vyhodnocování potřeb jeho cílové skupiny. Participuje i na řadě organizačních záležitostí, zejména na procesu plánování vzdělávacích akcí, vytváření a aktualizaci přehledu (adresáře) poskytovatelů sociálních služeb, vyhodnocování jejich činnosti i zjišťování počtů jejich uživatelů. Spa-

---

<sup>51</sup> GOJOVÁ, A. a kol. *Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007, s. 15.

<sup>52</sup> Tamtéž, s. 20.

dá sem i koncepční činnost, která sociálnímu kurátorovi umožňuje vznášet připomínky k různým typům dokumentů. K takovým dokumentům patří např. strategie prevence kriminality, komunitní plán, návrhy pracovních předpisů atp.

### **3.3 Kompetence s ohledem na organizační strukturu**

Sociální kurátor musí být schopen se přiměřeně orientovat v organizační struktuře obce, v níž se sám nachází. Při pohledu do minulosti lze totiž zjistit, že sociální kurátoři bývali vždy zařazováni do různých typů organizačních struktur měst. V současnosti sociální kurátoři vyvíjejí činnost přímo na úřadech magistrátu, na úřadech městských částí či na městských úřadech. První uvedená eventualita je realizována např. v Brně či v Ostravě, druhá varianta se vyskytuje v Praze. Sociální kurátory lze nalézt i nejrůznějších odděleních. Může se jednat např. o oddělení sociální prevence, dále o oddělení dávek hmotné nouze, oddělení sociálně právní ochrany dítěte, oddělení péče o seniory, popřípadě i o jiná oddělení v závislosti na možnostech daného regionu, města nebo obce. Z uvedeného je tedy zřejmé, že prostředí, v němž plní sociální kurátor své úkoly, je velmi variabilní, což mu může i poměrně značně ztěžovat jeho orientaci a činnost. Odlišné zařazení se navíc může promítat i v odlišných přístupech, čímž dochází ke vzniku poměrně velkého prostoru k nejednotnosti péče, která je poskytována cílové skupině. V zájmu objektivnosti je však zapotřebí uvést, že zákon o sociálních službách ani nějakou jednotvárnost nepředpokládá, takže je ryze na každém poskytovateli, zda a jak se prosadí v konkurenčním boji.

Již dříve bylo zmíněno, že poměrně častým jevem je v současnosti kumulace funkce sociálního kurátora s jinou funkcí. S tímto jevem se lze setkat především v menších lokalitách. Zde není agenda sociálního kurátora v porovnání se specializovanými pracovišti či velkými městy natolik rozsáhlá, což svádí ke zmíněné kumulaci. Při kumulování funkcí je ovšem třeba mít na paměti, že další přidělená funkce nesmí být v rozporu se zastávanou funkcí sociálního kurátora.

## 4 SPECIFIKA V KOMUNIKACI SOCIÁLNÍHO KURÁTORA

Významnou součástí činnosti sociálního kurátora tvoří komunikace. Pojem „komunikace“ přitom má svůj etymologický původ v latinském výrazu *commūnicātiō*, čili sdělení či sdílení, jenž byl odvozen od výrazu *commūnicāre*, tj. sdílet, svěřovat se, stýkat se.<sup>53</sup> Podle Foreta je komunikace významnou součástí sociálního styku, v rámci něhož jsou přenášeny a sdíleny informace a hodnoty.<sup>54</sup> DeVito o interpersonální komunikaci uvádí, že se na jedné straně jedná o komunikaci s dalšími lidmi, na straně druhé však i o komunikaci, jejímž prostřednictvím komunikujeme i sami se sebou. Prostřednictvím komunikace přitom dochází k utváření si mínění o jiných lidech, situaci či k diskusím. Komunikace umožňuje jejím účastníkům se rovněž dozvědět řadu informací o sobě samých.<sup>55</sup> Za stěžejní je možno v rámci procesu považovat dialog, jenž klade důraz na interpretaci na straně hovořícího a na správné naslouchání ze strany posluchače.

Z předchozího výkladu vyplynulo, že sociální kurátor přichází do styku s klienty, kteří jsou v řadě ohledů v porovnání s majoritní společností dosti specifičtí. Z tohoto faktu logicky vyplývá, že se specifíčností vyznačuje i komunikace sociálního kurátora s jeho klienty. Specifika komunikace s klienty přitom vyplývají z celé řady okolností. Ty je možno rozdělit na okolnosti, které mají souvislost jednak s typem klienta, s nímž sociální kurátor přichází při své práci do styku, jednak některými zátěžovými situacemi, kterých se u klientů sociálního kurátora vyskytuje poměrně široká škála.

### 4.1 Specifika komunikace podle typu klienta

Klientela sociálního kurátora má úzký vztah k cílové skupině sociálního kurátora, která byla rozebrána v subkapitole 2.2 této práce. Z vymezení cílové skupiny práce sociálního kurátora je zřejmé, že jeho klientela není v žádném případě homogenní. Je tak možno ji charakterizovat jako poměrně různorodou, což ostatně vyplývá z následujícího výkladu. Jestliže chce sociální kurátor předejít možným konfliktům při komunikaci s klientem, pak je nezbytné, aby jej dobře poznal. Při absenci znalosti protějšku v komunikaci (čili klienta) sotva může sociální kurátor něco vědět o motivech jeho jednání a rozumět jím používaným

---

<sup>53</sup> REJZEK, J. *Český etymologický slovník*. 2., nezměn. vyd. Voznice: Leda, 2012, s. 301.

<sup>54</sup> FORET, M., STÁVKOVÁ, J. *Marketingový výzkum: jak poznávat své zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, s. 23.

<sup>55</sup> DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, s. 29.



výrazovým prostředkům. Za naznačené situace pak může komunikace vážnout, v horším případě i ustát úplně, což není v žádném případě z hlediska splnění cílů a úkolů sociálního kurátora žádoucí.

K eliminaci tohoto problému a tím i k zajištění kvalitní a pokud možno bezproblémové komunikaci je nezbytná taktéž znalost základních typů osobnosti, a to včetně osobností problémových. K tomuto konstatování je však zapotřebí doplnit, že se stanovením přesné typologie klientů sociálního kurátora může v řadě případů činit nemalé problémy i odborníkům na tuto problematiku. Tento fakt je dán tím, že převážná část jedinců je jen obtížně jednoznačně zařaditelná do nějaké kategorie. Část typů může náležet k hraničním a u různých typologií může docházet k jejich vzájemnému prolínání. Na druhé straně ovšem Darek a Martínková k typologii klientů uvádějí, že typologie klientů poskytuje teoretické znalosti o osobnosti klientů, jakož i o způsobech jednání s nimi.<sup>56</sup> Titíž autoři navíc dodávají: „Správná diagnostika a zvládnutí charakteristik jednotlivých typů klientů v praxi umožňuje na základě verbálních i neverbálních projevů zanalyzovat situaci, zvolit nejvhodnější způsob komunikace a zabránit tak konfliktním momentům.“<sup>57</sup>

Jedince, jenž přichází k sociálnímu kurátorovi se žádostí o radu či pomoc, a jeho chování není ve shodě s obecně přijímanými normami a zvyky, je možno označit termínem „problémový klient“. Za problematického klienta je třeba považovat takového klienta, kterého chování, myšlení, prožívání či jednání neodpovídá všeobecně akceptovaným představám o psychickém zdraví, dodržovaných normách a normálním společenském chování. V odborné literatuře je možno se setkat s vícero typologiím problémových jedinců. Např. Lilley za takové jedince považuje jedince agresivní, jedinci, kteří jsou ke všemu svolní, negativisty, tiše pasivní a flegmatické jedince, jedince, kteří zdůrazňují svoji intelektuální převahu a jedince nerozhodné, váhavé.<sup>58</sup> Pro účely této práce budou za problémové klienty považováni především klienti propuštění z výkonu trestu odnětí svobody, dále klienti agresivní, klienti mentálně retardovaní, klienti psychicky narušení v důsledku abúzu alkoholu a drog, klienti depresivně ladění, klienti psychicky narušení a tzv. kverulanti.

---

<sup>56</sup> VAŠŤATKOVÁ, J., HOFERKOVÁ, S. (eds.) a kol. *Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, s. 139.

<sup>57</sup> Tamtéž, s. 145.

<sup>58</sup> LILLEY, R. C. *Jak jednat s problematickými lidmi*. 1. vyd. Brno: CP Books, 2005, s. 25.

**Klienti propuštění z výkonu trestu odnětí svobody.** Již v průběhu resocializačního procesu během výkonu trestu by tyto osoby měly být připravovány na způsoby chování běžné na svobodě. Prostředí věznic je ovšem od prostředí mimo nich, v důsledku čehož jedinec během pobytu ve vězení pozbude část návyků a dovedností, které jsou na svobodě naprosto běžné a žádoucí. Zejména při déletrvajícím trestu odnětí svobody si jedinec osvojí specifický styl mluvy vyskytující se ve vězeňském prostředí (tzv. vězeňský argot), takže sociální kurátor může mít v některých případech takovému klientovi rozumět. Opomenout nelze ani skutečnost, že jedinec propuštěný z vězení bývá zpravidla pod vlivem velké psychické zátěže, která je zapříčiněna skokovou změnou prostředí. Důsledkem může být jeho frustrace, nepředvídatelné reakce, včetně poměrně vysokého rizika agrese.

**Klienti agresivní.** Spouštěčem agresivního chování se známkami agrese bývá u jedince nějaký popud. Tímto popudem může být úzkost, pocit ohrožení či hněv. V některých případech může být agresivní jednání vyvoláno snahou o pomstu či nějakým jiným druhem kompenzace. Agresivní jedinec pociťuje sebevědomí, jistotu, sílu, utvrzuje se ve svojí moci. U některých jedinců může agrese způsobovat pocit agrese, u jiných jedinců může agrese být specifickým jevem, jenž poukazuje na některou z poruch osobnosti. K těm poruchám osobnosti, pro něž jsou typické projevy agrese, náleží:

- Disociální porucha osobnosti – u těchto osob existuje naprosto zřejmý rozpor mezi jejich chováním a všeobecně uznávanými normami a hodnotami, jež zásadně odmítají. U jedinců s touto poruchou je možno pozorovat naprostý nezájem o city druhých i neschopnost empatie. Vyznačují se i nízkou tolerancí a nízkým prahem pro výbuchy agrese a násilí. Poměrně snadno navazují vztahy, avšak velmi obtížně v nich setrvávají, takže obvykle nedokáží udržet trvalý vztah. Pocity viny u nich nemají své místo, často viní z problémů jiné, zatímco mívají sklon k apologetice vlastního konfliktního chování. Velmi často jde o pachatele trestné činnosti.<sup>59</sup>
- Emočně nestálá osobnost (hraniční a impulzivní typ) – pro tyto jedince je příznačné, že jsou impulzivní, explozivní a agresivní. Obvykle se u nich vyskytuje nestálá nálada, nejsou schopni ovládat své emoce, a proto jsou u nich výbuchy násilí či jiného nebezpečného jednání velmi časté, takřka každodenní. Poměrně častým jevem

---

<sup>59</sup> NĚMEC, J. *Psychopatie a kriminalita: život ze dne na den*. 1. vyd. Praha: Centurion, 1993, s. 14.

u nich je abúzus alkoholu a drog, sebepoškozující a sebevražedné pokusy. Poměrně vysoké je u nich i riziko heteroagrese.<sup>60</sup>

- Narcistická porucha osobnosti – projevuje se egocentrismem, poruchou sebehodnocení provázená přeceňováním vlastní důležitosti a potřebou obdivu. V interpersonálních vztazích postrádají empatii, přičemž u nich převažují pocity závidivosti a žárlivosti. Vzhledem k přeceňování významu vlastní osobnosti mají utkvělou představu, že pro ně platí speciální normy chování. Ostatní jedince bezohledným chováním využívají k prosazení svých cílů. Na kritiku jsou přehnaně citliví, takže na ni reagují hněvem, studem nebo pocitem ponížení.<sup>61</sup>

**Klienti mentálně retardovaní.** U mentálně retardovaných klientů je „Základní charakteristikou ... nedostatečně vyvinutý intelekt (na rozdíl od demence, kdy dochází k úbytku již rozvinutého intelektu a která bývá doménou starší věkové populace), s tímto pak souvisí úroveň narušování chování, stupeň soběstačnosti a nutnost péče.“<sup>62</sup> Vzhledem ke svému postižení jsou mentálně retardované osoby výrazně více náchylné k agresivnímu chování. Pocity deprese či agresivní chování u těchto jedinců často vyplývá z toho, že jsou postiženi afektivními poruchami či schizofrenií. Mentální retardace coby neschopnost dosáhnout adekvátního stupně vývoje vzhledem k věku bývá dělena do čtyř stupňů na lehkou, středně těžkou, těžkou a hlubokou.<sup>63</sup>

**Klienti psychicky narušení v důsledku abúzu alkoholu a drog.** U těchto klientů se projevuje narušené vnímání reality. Společně s tím lze u nich pozorovat i snížený práh vnímání. Intoxikace může být u osoby jednorázová či opakovaná. V případě zneužívání alkoholu se mohou vyskytnout níže uvedené poruchy:

- akutní intoxikace – u osoby se v důsledku podnapilosti projevuje zhoršení smyslových funkcí a nezřídka i agresivní chování;
- patická opilost – jedná se o chorobný krátkodobý stav provázený poruchou vědomí, k němuž se mnohdy pojí i agrese a vztek;

---

<sup>60</sup> BOUČEK, J. a kol. *Speciální psychiatrie*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, s. .

<sup>61</sup> RÖHR, H.-P. *Narcismus - vnitřní žalář: vznik poruchy, průběh a možnosti jejího překonání*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008.

<sup>62</sup> ČEŠKOVÁ, E., SVOBODA, M., KUČEROVÁ, H. *Psychopatologie a psychiatrie: pro psychology a speciální pedagogy*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 268.

<sup>63</sup> Tamtéž, s. 271.

- alkoholový abstinenční syndrom – v jeho průběhu jedinec prožívá úzkost a depresi, projevuje se u něj hyperaktivita nervové soustavy a jedinec je náchylný k agresi;
- delirium tremens – jeho projevy dosti podobné jako u alkoholového abstinenčního syndromu, přičemž u jedince může docházet k pocení, halucinacím, bludům a epileptickým záchvatům.

**Klienti depresivně ladění.** Deprese je jednou z poruch nálady. Může být důsledkem celé řady důvodů, mezi jinými i důvodu ekonomického.<sup>64</sup> V případě deprese se může jednat jak o záležitost jednorázovou, tak se tento stav může i opakovat. Depresivně laděné jedince neuspokojují běžné a normální aktivity. „Nejvýznamnější příznaky deprese jsou: smutek, pesimismus, neschopnost se z čehokoli radovat nebo se na cokoli těšit, pocity viny, vtíravé myšlenky, snížené sebehodnocení, zanedbávání péče o vlastní osobu, ztráta chuti k jídlu, ztráta libida a poruchy spánku.“<sup>65</sup> V této souvislosti se u nich mohou vyskytnout i suicidální sklony, a to i v rámci kontaktu se sociálním kurátorem.

**Klienti psychicky narušení.** Do této skupiny klientů sociálního kurátora spadají ti jedinci, u nichž je známá příčina jejich duševní poruchy. „Organická duševní porucha může být primární, je-li poškozen přímo mozek, nebo sekundární, která je následkem poruch jiného orgánu.“<sup>66</sup> Tímto způsobem narušení klienti jsou z hlediska sociálního kurátora poměrně riziková a komunikace s nimi je výrazně ztížena. Běžné u klientů jsou následující psychické poruchy:

- Schizofrenie – náleží k vůbec nejzávažnějším duševním poruchám, a proto vyžaduje odbornou pomoc. Projevuje se bludy, slyšením hlasů a slabými emočními reakcemi.
- Poruchy nálad – z nich nejčastěji sociální kurátor přichází u klientů do styku s depresivními poruchami a manickým syndromem.
- Neurotické poruchy – k jejich symptomům patří především úzkost, strach, deprese, fobie, poruchy spánku, obavy z budoucnosti nebo tělesná nevykonnost.

---

<sup>64</sup> ČEŠKOVÁ, E., SVOBODA, M., KUČEROVÁ, H. *Psychopatologie a psychiatrie: pro psychology a speciální pedagogy*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 201.

<sup>65</sup> Tamtéž, s. 205.

<sup>66</sup> Tamtéž, s. 140.

- Demence – spočívá v intelektové deterioraci, kdy je postížena paměť. Postižený trpí celkovým úpadkem a bludy.
- Poruchy osobnosti – jde o chorobný stav, jenž je provázen zvýrazněnými povahovými vlastnostmi ve sféře emocí, nálad, temperamentu, vůle a charakteru.

**Kverulanti.** Obecně lze za kverulanta označit toho, „... kdo si stále na něco stěžuje nebo se často z malicherných důvodů soudí, stálý nespokojenec.“<sup>67</sup> Kverulanti rovněž náleží k těm klientům, u nichž je pro sociálního kurátora komunikace s nimi ztížena. Tato skutečnost vyplývá z toho, že jde o jedince, kteří jsou neustále nespokojeni, nikdo se jim při veškeré snaze a úsilí nezavděčí, stále činí potíže a zkazí jakoukoliv legraci. Tito jedinci jsou charakterističtí svojí sebestředností, podezíravostí a vztahovačností. Kverulanti lidi ze svého okolí vnímají jakožto nepřátele, kteří se proti němu spikli.

## 4.2 Specifika komunikace v problémových situacích

V interpersonální komunikaci často z různých důvodů (ať již objektivních či subjektivních) vznikají problémové situace, na něž je třeba adekvátně reagovat. Sociální kurátor se s ohledem na charakter své klientely do problémových situací dostává poměrně často. Je tedy nezbytné, aby byl schopen je zvládat, poněvadž v opačném případě není myslitelné, aby splnil cíle a úkoly své profese. K těmto problémovým situacím, do nichž se sociální kurátor může dostat, patří konflikt, konfliktní situace, incident a agrese (včetně agrese kriminální).

**Konflikt.** Konflikt bývá ve všeobecnosti vymezován jako „... střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry se navzájem vylučujících či protichůdných snah, sil a tendencí.“<sup>68</sup> Konflikt lze tedy vnímat jako určitý spor, střed zájmů, neshodu atp. „Odborníky jsou ... konflikty zkoumány z mnoha pohledů, např. sociologického, psychologického, historického atd. V současné době se pak přínosu různých škola směrů využívá k ucelenějšímu a všestrannějšímu chápání tohoto jevu.“<sup>69</sup> Při zvládání konfliktu má sociální kurátor na výběr ze dvou možných přístupů, kterými jsou soupeření (kompetitivní styl) a spolupráce (koope- rativní styl), přičemž každý z těchto stylů má své výhody i nevýhody. Křivohlavý k těmto

---

<sup>67</sup> KRAUS, J. a kol. *Nový akademický slovník cizích slov A-Ž*. 1. vyd. Praha: Academia, 2005, s. 465.

<sup>68</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Publishing, 1994, s. 33.

<sup>69</sup> GOJOVÁ, A. (ed.) a kol. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2009, s. 274.

stylům uvádí, že jedinci volí některý z nich v závislosti na svých osobnostních a situačních faktorech.<sup>70</sup> Pro sociálního kurátora je v komunikaci s klienty možno doporučit jednoznačně kooperativní styl, který klade sice největší nároky na čas, avšak současně se jedná o styl nejvíce efektivní. Je tomu tak z toho důvodu, neboť bere v potaz jak současnost, tak i budoucnost, jelikož poskytuje příležitost k zachování dobrých vztahů stran zainteresovaných v konfliktu (tj. sociálního kurátora a klienta). Kooperativní styl „Je založen na naplnění zájmů, cílů a potřeb všech zúčastněných stran.“<sup>71</sup>

**Konfliktní situace.** Za konfliktní lze považovat tu sociální situaci, během níž komunikující strany nejsou schopny nalézt shodu. Holá ke konfliktním situacím uvádí následující: „Konfliktní situace je specifickou formou sociální situace. Není to stav ani proces. Je to systém interakcí, kdy účastníci konfliktu vystupují otevřeně a přímo proti sobě, nepřátelsky si zasahují do svého jednání. Poškozují jeden druhého, ve vyhrocených situacích se snaží o vzájemné podrobení až zničení. Usilují o vítězství nad soupeřem. Maří si dosažení cíle, přisvojují si právo volby prostředků k jeho získání. Preferují tedy pouze své zájmy a potřeby, hodnoty a cíle ke svému prospěchu a na úkor protistrany.“<sup>72</sup>

Podle Spurného mohou konfliktní situace nabývat celé řady forem, které se od sebe navzájem odlišují zejména následujícími okolnostmi:<sup>73</sup>

- intenzita „neslučitelnosti“ postojů účastníků situace – tato okolnost je dána cíli, jež jsou sledovány účastníky komunikace;
- počet účastníků konfliktní interakce, jejich role, jednání a vztahy mezi nimi;
- způsoby prezentace postojů ze strany účastníků konfliktní interakce a prostředky využívané pro dosahování cílů;
- podmínky konfliktní interakce – největší význam mají délka trvání, způsob vzniku, průběh a následky takové interakce.

**Incident.** Pojmem „incident“ bývá označována nějaká nepříjemná událost či příhoda. Spurný k incidentu uvádí, že se jedná o zvláštní typ konfliktní situace, který je charakteris-

---

<sup>70</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi: proč k nim dochází? : jak jim předcházet? : jak je tvořivě řešit?*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1973, s. 198 až 203.

<sup>71</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 137.

<sup>72</sup> HOLÁ, L. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, s. 25.

<sup>73</sup> SPURNÝ, J. *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. 1. vyd. Praha: Eurounion, 1996, s. 46.

tický náhlým vznikem, výrazně konfrontačním charakterem a velmi dynamickým průběhem. Původce (tzv. iniciátor) incidentu počítá s momentem překvapení a zamýšlených cílů hodlá dosahovat hlavně násilným způsobem, eventuálně hrozbou násilí.<sup>74</sup> Incident se vyznačuje podobnými znaky jako konflikt, avšak v porovnání s ním je výrazněji kratší událostí, přičemž je útočником veden takovým způsobem, aby protistranu překvapil, ta nemohla adekvátně reagovat a tím dosáhl sledovaného cíle. I s takovými situacemi se sociální kurátor může při práci s klienty setkat. V takové situaci je vhodné ustát první nápor klienta, popřípadě zaujmout zdržovací taktiku, vyhodnotit záměr klienta a danou situaci a následně na tato zjištění přiměřeně reagovat.

**Agrese.** Ačkoliv je agrese vnímána běžně jako něco negativního a tím i nežádoucího, je třeba si uvědomit, že se jedná o zcela přirozené lidské chování. Jak upozorňuje Čírtková, agrese v psychologickém ohledu je velmi složitou problematikou, pod kterou spadá široká škála různorodých jevů.<sup>75</sup> Agresi se rozumí nějaké konkrétní jednání (čin, skutek), zatímco agresivita je vnitřní připraveností agresora k takovému jednání, tj. k agresii. Z hlediska sledovaného cíle je možno agresii dělit na konstruktivní a destruktivní. Konstruktivní agrese v běžném každodenním životě přispívá k sebeprosazování a je tak pozitivním jevem, kdežto agrese destruktivní je příznačná touhou něco likvidovat, ničit či ovládat silou, a proto jde o jev negativní. Negativní agresii, respektive agresivní jednání klienta je možno považovat za ten nejvíce rizikový faktor, který má vliv na práci sociálního kurátora, neboť ohrožuje v řadě případů jeho fyzickou integritu, je překážkou smysluplné a efektivní komunikace a tím i účinného a efektivního řešení problémů klienta.

**Kriminální agrese.** Kriminální agrese se od agrese běžné liší tím, že cílem kriminální agrese jsou zájmy, které jsou chráněny zákonem. Může přitom jít o útoky na život, zdraví, majetek, svobodu, ale i například čest občanů. Již jen z tohoto výčtu je zřejmé, že kriminální agrese je směřována vůči hodnotám, které jsou ve formě příslušných práv (např. práva na život apod.) chráněny již v rovině ústavně-právní. Vzhledem k jejich významu je ochrana těchto práv zajišťována zákonem a jejich porušení je pro agresora spojeno

---

<sup>74</sup> SPURNÝ, J. *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. 1. vyd. Praha: Eurounion, 1996, s. 46.

<sup>75</sup> ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie: základy praktické psychologie pro policisty, strážníky, justiční stráž a pracovníky soukromých bezpečnostních agentur*. 2., rozš. vyd. Praha: Support, 1996, s. 195.

s hrozbou sankce. Vzhledem k tomu, že sociální kurátor přichází do styku i s klientelou z řad bývalých vězňů, je riziko, že se při své práci setká s kriminální agresí, poměrně vysoké.

Kriminální agresí je možno dělit podle nejrůznějších klasifikačních kritérií. K takovým kritériím náleží např. promyšlenost, zaměřenost kriminální agrese či druhu prožívání. V závislosti na (ne)promyšlenosti je možno diferencovat mezi kriminální agresí reaktivní, která se děje neplánovaně a bez přípravy (v souvislosti s ní bývá často hovořeno o afektu), a kriminální agresí promyšlenou, jež se vyznačuje svojí promyšleností a přípravou, jakož i tím, že je programová. Podle kritéria zaměřenosti je možno hovořit o heteroagresi, jež směřuje vůči jiným osobám (včetně vůči sociálnímu kurátorovi), jiným živým tvorům či věcem (např. proti vybavení pracoviště sociálního kurátora apod.) a o autoagresi, která je zaměřena na vlastní osobu agresora, kdy jejím projevem je sebepoškozování až sebezničení. Konečně podle druhu prožívání lze rozlišovat mezi chladnou agresí, pro kterou je příznačný nedostatek citového hnutí, a u níž je oběť agresorovi zcela lhostejná a její poškození nebo utrpení jej nezajímá, a agresí afektivní, při níž agresor prožívá silné vzrušení. Afektivní agrese bývá často předcházena konfliktem mezi agresorem (v tomto případě klientem) a jeho obětí (zde sociálním kurátorem), takže agrese může v tomto případě být účelem i cílem a může sloužit k odreagování a vybití tenze.<sup>76</sup>

Pro udržení určité úrovně komunikace je pro sociálního kurátora nezbytná dostatečná znalost osobnosti klienta i jeho anamnézy. Tyto skutečnosti mají navíc význam i z hlediska prevence další případné trestné činnosti (recidivy) i z hlediska resocializace pachatelů trestné činnosti. Pro adekvátní komunikaci s klientem má význam i znalost takových skutečností o klientech, jako je dopouštění se kriminálního jednání v důsledku přizpůsobení se skupině či jeho páčání v důsledku impulzivního životního stylu.

---

<sup>76</sup> ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie: základy praktické psychologie pro policisty, strážníky, justiční stráž a pracovníky soukromých bezpečnostních agentur*. 2., rozš. vyd. Praha: Support, 1996, s. 195.



## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 5 VNÍMÁNÍ KOMUNIKACE SE SOCIÁLNÍM KURÁTOREM OČIMA JEHO KLIENTŮ

Ačkoliv odborná literatura k práci sociálních kurátorů je u nás v porovnání s jinými tématy poměrně bohatá, specifikům komunikace v práci sociálního kurátora je v ní věnována minimální pozornost. Nabízí se proto otázka, zda tato problematika není opomíjena alespoň v praktické činnosti sociálních kurátorů. V souvislosti se zpracováním této diplomové práce bylo proto mezi klienty sociálních kurátorů realizováno kvantitativní výzkumné šetření, jehož smyslem bylo zjistit, jak jsou klienti spokojeni s prací sociálních kurátorů a se vzájemnou komunikací.

### 5.1 Cíl výzkumného šetření a formulované hypotézy

Cílem výzkumného šetření bylo zjistit, nakolik jsou sociální kurátoři schopni reagovat na specifika v komunikaci. Dosažení tohoto cíle bylo realizováno prostřednictvím sběru dat mezi klienty sociálních kurátorů z měst a obcí Jihomoravského kraje. Tento přístup vycházel z premisy, že pokud jsou klienti spokojeni s prací sociálních kurátorů, pak lze současně předpokládat, že sociální kurátoři jsou schopni se adekvátně vypořádat se zvláštnostmi komunikace, které vyplývají z kontaktu se specifickými skupinami obyvatel.

Pro naplnění výše uvedeného cíle byly formulovány následující hypotézy, které byly posléze na základě zjištění výzkumného šetření verifikovány:

**Hypotéza 1:** Více než 60 % sociálních kurátorů je schopno se vyjadřovat takovým jazykem, který je jejich klientům srozumitelný.

**Hypotéza 2:** Více než 60 % klientů sociálních kurátorů je s jejich prací spokojeno.

**Hypotéza 3:** Více než 60 % klientů je toho názoru, že sociální kurátoři rozumí tomu, co jim říkají.

První uvedená hypotéza vychází z předpokladu, že sociální kurátoři díky teoretické přípravě, kterou by si měly neustále prohlubovat a rozšiřovat, jakož i díky zkušenostem, které získali v průběhu výkonu své profese, jsou z valné části schopni komunikovat s klienty tak, aby jim tito rozuměli. V tomto případě jde tedy o postižení toho, v jaké míře jsou sociální kurátoři schopni ve srozumitelné podobě předat informace příjemcům sdělení – svým klientům. V této hypotéze je tak prověřováno, zda sociální kurátoři při své praktické činnosti

uplatňují zásadu individuálního přístupu ke klientům, která přirozeně platí i ve vztahu k obsahu sdělení v rámci komunikace vedené s klienty.

V další hypotéze je zahrnut výše zmiňovaný předpoklad, že v případě adekvátního zvládnutí specifík komunikace s klienty sociálního kurátora jsou tito klienti spokojeni s jeho prací. Pokud by totiž tento předpoklad nebyl naplněn, pak by docházelo mezi sociálním pracovníkem a jeho klienty k „informačním šumům“, které by byly překážkou k účinné pomoci, což by se projevilo v nespokojenosti klientů. Na druhé straně je třeba upozornit, že spokojenost či nespokojenost klienta nemusí vždy souviset s kvalitou práce sociálního kurátora (včetně kvality komunikace), poněvadž jeho práce je v některých ohledech striktně svázána právními předpisy (např. v případě přiznání a výplaty dávky mimořádné okamžité pomoci apod.).

Poslední stanovená hypotéza vychází v zásadě ze stejné premisy, jako vychází hypotéza první, avšak v obráceném gardu. Pokud totiž v případě první hypotézy bylo zjišťováno, jako jsou sociální kurátoři schopni v rámci komunikace s klienty jim předávat nezbytné informace, potom v případě hypotézy třetí bylo naopak ověřováno, zda jsou naopak sociální kurátoři schopni porozumět obsahu sdělení svých klientů, které může být v případě specifických skupin obyvatelstva, z nichž se rekrutují klienti sociálního kurátora, laikovi nerosozumitelné.

## 5.2 Použité metody

Pro sběr dat, na jejichž základě bylo možno výše uvedené hypotézy verifikovat, bylo využito jedné z tradičních metod kvantitativního výzkumu – metody (písemného) dotazování, jejíž podstatou je kladení dotazů respondentovi, který na tyto dotazy poskytuje výzkumníkovi odpovědi. Nástrojem této metody je dotazník, jako „... soubor písemných záměrných otázek, sledujících poznání zcela určitých jevů (společenských, duševních apod.) v určitém souboru osob nebo určité osoby.“<sup>77</sup> Jak uvádí Jandourek, dotazník představuje poměrně rozšířený nástroj v podobě formuláře, který umožňuje rychlé zpracování dat.<sup>78</sup> Právě z tohoto důvodu bylo tohoto výzkumného nástroje použito při provádění výzkumného šetření realizovaného v rámci zpracovávání této práce.

---

<sup>77</sup> GEIST, B. *Sociologický slovník*. Praha: Victoria Publishing, 1992, s. 70.

<sup>78</sup> JANDOUREK, J. *Úvod do sociologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 210 a 211.

Dotazník je tedy možno charakterizovat jakožto formulář, jenž obsahuje sled otázek, popřípadě i s variantami odpovědí na tyto otázky, který se předkládá respondentům za účelem získání dat o zkoumané realitě. Výzkumník může k provedení výzkumu využít buď některého z již formulovaných dotazníků, nebo může (či v řadě případů přímo musí) vytvořit dotazník vlastní. To je i případ dotazníku, který byl použit ke sběru dat pro tuto práci, a jenž byl označen jako Dotazník pro klienty sociálních kurátorů.

Otázky, z nichž sestávají dotazníky, je možno rozdělit do tří kategorií. Tou první kategorií jsou otázky uzavřené, tedy otázky které nabízejí respondentovi na výběr varianty odpovědí, z nichž výlučně může vybrat svoji odpověď. Tento typ otázek byl v sestaveném dotazníku taktéž použit (např. pro zjištění toho, do které cílové skupiny daný klient spadá), přičemž je možno o něm uvést, že se bez větších problémů vyhodnocují. Jejich nevýhodou však je skutečnost, že odpovědi nabízené respondentovi nemusí komplexně postihovat zkoumanou realitu, čímž může dojít ke zkreslení výsledků výzkumu. Dalším typem jsou otázky otevřené. Tyto otázky umožňují respondentovi uvést volně svůj názor, postoj apod. na problém z otázky. Nevýhodou těchto otázek je, že jsou velmi náročné na vyhodnocování odpovědí. Navíc někdy nemusí být respondentovi zřejmé, na co se taková otázka dotazuje a nenavedou jej na to ani nabízené varianty odpovědí. Předností těchto otázek naopak je, že respondenti svými odpověďmi mohou postihnout celou zkoumanou realitu, neboť nejsou nijak omezováni nabízenými odpověďmi. V Dotazníku pro klienty sociálních kurátorů byl takovou otázkou např. zjišťován věk respondentů. Posledním typem otázek jsou otázky polouzavřené (nebo též polootevřené). O ty se jedná v tom případě, že nabízené varianty odpovědí umožňují respondentovi vyjádřit názor, postoj apod. vlastní odpovědí. Již z této charakteristiky je zřejmé, že tento typ otázek eliminuje nedostatky obou předchozích typů otázek. Polouzavřená byla v Dotazníku pro klienty sociálních kurátorů otázka, zjišťující u respondentů jejich nejvyšší dosažené vzdělání.

Ještě před fází sběru dat proběhla tzv. pilotáž (nebo též předvýzkum), který byl realizován jednak s cílem ověřit úplnost navrhovaných variant odpovědí (v případě uzavřených otázek), jednak s cílem ověřit, nakolik je dotazník respondentům srozumitelný. Pilotáž byla provedena v prvním týdnu měsíce prosince 2014. Na základě poznatků z ní byl dotazník mírně upraven. V měsíci lednu 2015 pak byl proveden za využití Dotazníku pro klienty sociálních kurátorů samotný sběr dat. Dotazník byl respondentům distribuován po předchozí konzultaci se sociálními kurátory z měst a obcí Jihomoravského kraje (tj. měst a obcí z okresů Brno-město, Brno-venkov, Břeclav, Hodonín, Vyškov a Blansko) osobně autorem

této práce. Ten zajišťoval rovněž vybrání dotazníků od respondentů, v jednom případě dokonce i jeho vyplnění, poněvadž klient neuměl dostatečně číst a psát, proto bylo nezbytné mu otázky a případné odpovědi předčítat a jeho odpovědi následně zapisovat do formuláře dotazníku.

Po ukončení sběru dat byla četnost jednotlivých odpovědí zjišťována za využití tzv. čárkovací metody. Její podstata spočívá v procházení dotazníků vybraných od respondentů, přičemž u každé varianty odpovědi se postupně v případě jejich výskytu přidávají čárky, které se nakonec sečtou a tím je zjištěna četnost odpovědí. V současnosti existují na internetu služby, které po zadání dotazníku umožní respondentům jeho vyplnění na webu, načež je četnost jednotlivých odpovědí vyhodnocena příslušným programovým vybavením, což významně tuto operaci urychluje. Takové služby však nebylo možno v případě respondentů sociálních kurátorů využít, neboť by to bylo z různých důvodů velmi komplikované (zejména z důvodů nedostatečné počítačové gramotnosti těchto klientů, absencí příslušného vybavení výpočetní technikou, přístupu na internet apod.).

### 5.3 Výběrový soubor respondentů

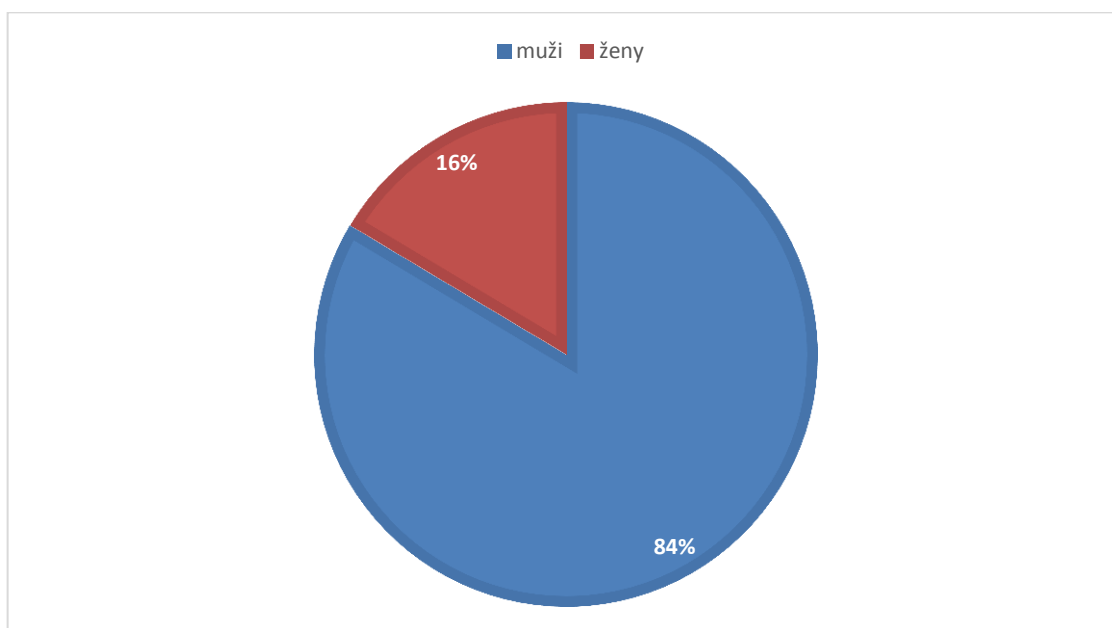
Jak bylo naznačeno v předchozím výkladu, výběrový soubor respondentů byl tvořen klienty sociálních kurátorů měst a obcí na teritoriu Jihomoravského kraje. Vzhledem k této skutečnosti je nelze výsledky výzkumného šetření vztahovat na území celé republiky, nýbrž toliko na uvedený region. V souvislosti s výběrovým souborem byl vytýčen cíl, aby tento byl tvořen respondenty ze všech cílových skupin klientů sociálních kurátorů, neboť jedině v takovém případě bylo možno výsledky výzkumného šetření v maximální možné míře objektivizovat. Tento požadavek byl tlumočen i sociálním kurátorům, kteří autorovi práce zprostředkovali kontakt se svými klienty za účelem předložení, vyplnění a odevzdání dotazníku. Dotazník byl takto předkládán přímo autorem práce, nikoliv sociálním kurátorem, aby klienti neměli obavu, že by jim v případě negativních odpovědí ve vztahu k sociálnímu kurátorovi od něj hrozil jakýkoliv postih. Nadto nebylo třeba provádět průpravu tazatelů, čímž bylo možno ušetřit určitý čas při provádění výzkumného šetření.

Dotazník pro klienty sociálních kurátorů byl shora popsáním způsobem předložen 150 klientům sociálních kurátorů z měst a obcí na teritoriu Jihomoravského kraje. Z uvedeného počtu klientů čtyři spolupráci na vyplnění dotazníku odmítli. Zbýlých 146 klientů k této spolupráci svolili a dotazník celý vyplnili. Návratnost dotazníků tak byla velmi vysoká a

činila 97,33 %. Z uvedeného je tak zřejmé, že výzkumného šetření se zúčastnilo celkem 146 respondentů.

Ve výběrovém souboru respondentů byly zastoupeny osoby obojího pohlaví. Jejich poměr je zřejmý z grafu č. 1.

**Graf č. 1** Složení výběrového souboru podle pohlaví



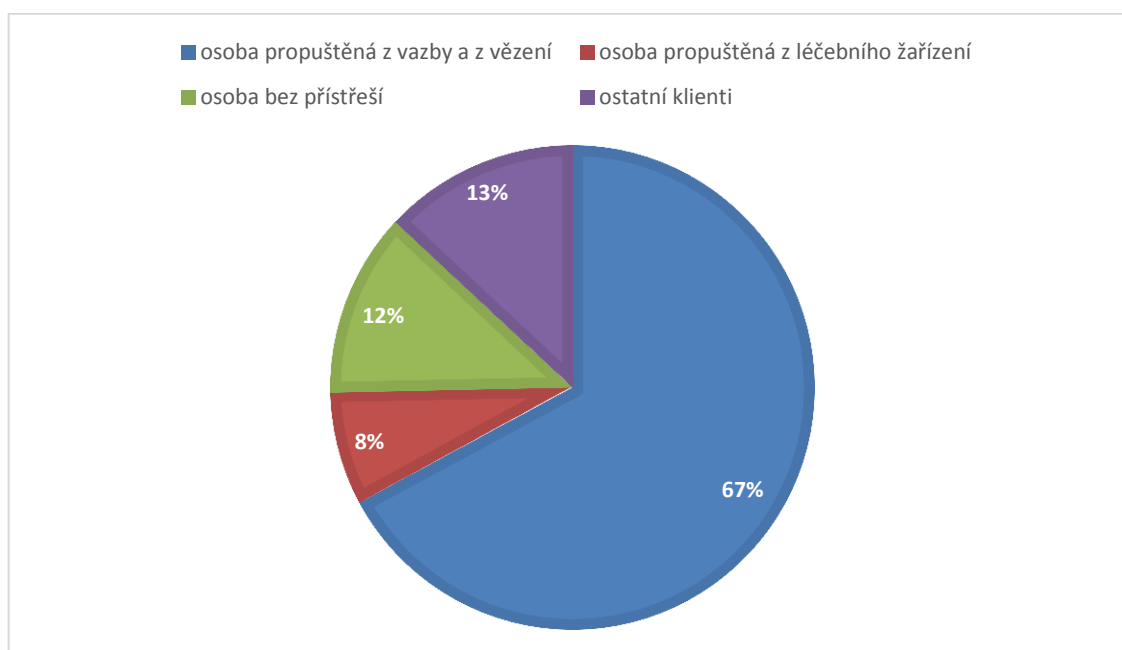
Z grafu č. 1 je patrné, že výběrový soubor respondentů byl tvořen v drtivé většině muži. Těch bylo ve výběrovém souboru 122 (83,56 %), zatímco žen pouze 24 (16,44 %). Tuto skutečnost lze vysvětlit zvláště tím, že ve výběrovém souboru bylo poměrně dost jedinců, kteří byli propuštěni z výkonu trestu odnětí svobody či z vazby, přičemž na trestné činnosti se statisticky podílí výrazněji více mužů nežli žen<sup>79</sup>, což se ve výsledku promítlo do podstatně vyššího podílu mužů ve výběrovém souboru.

---

<sup>79</sup> Podle policejních statistik bylo např. v roce 2013 stíháno pro nějaký trestný čin 100 858 mužů, kdežto žen bylo 16 838. Viz *Stíhané osoby podle pohlaví a druhu trestných činů v roce 2013* [online]. Nedatováno. [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: <[http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/B6003EA1D1/\\$File/3000026606.pdf](http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/B6003EA1D1/$File/3000026606.pdf)>.

Dotazníkem bylo k výběrovému souboru zjišťováno i to, do jaké skupiny klientů sociálního kurátora respondenti náleželi. U otázky č. 2, která se na tuto skutečnost dotazovala, měli respondenti na výběr ze čtyř možností odpovědí: „osoba propuštěná z vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody“, „osoba propuštěná z léčebného zařízení“, „osoba bez přístřeší“ a „ostatní klienti sociálního kurátora“. Složení výběrového souboru na základě tohoto kritéria zachycuje v grafické podobě graf č. 2.

**Graf č. 2** Složení výběrového souboru podle skupin klientů sociálního kurátora



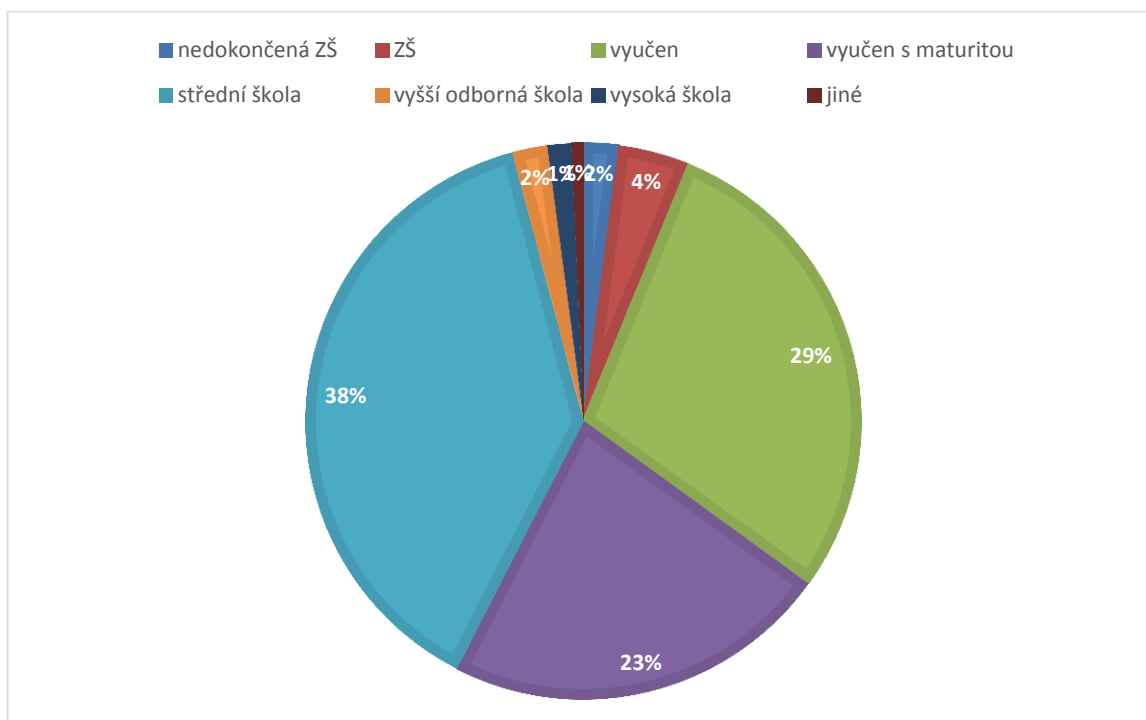
Již na první pohled je zřejmé, že zdaleka nejpočetnější byla ve výběrovém souboru skupina klientů propuštěných z vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody, kterých bylo celkem 98 (v relativním vyjádření 67,12 %). Druhou nejpočetnější skupinou byli ostatní klienti sociálního kurátora. Těchto bylo 19 (tj. 13,01 %). Jen o něco méně početná byla skupina osob bez přístřeší, jichž bylo 18 (12,33 %). Zdaleka nejméně početnou skupinou byla skupina osob propuštěných z léčebného zařízení. Takových osob bylo 11, tj. 7,53 %.

U respondentů bylo taktéž zjišťováno, jaký je jejich věk. Věk byl zjišťován zejména z toho důvodu, aby bylo zjištěno, jaký je věkový rozptyl respondentů, aby bylo zřejmé, zda sociální kurátoři jsou schopni se přizpůsobit potřebám a specifikům komunikace s osobami

v různém stádiu jejich ontogeneze. Na dosažený věk se přitom dotazovala otázka č. 3, která byla koncipována jako otevřená (respondenti zde svůj věk vyjadřovali číslicí). Z odpovědí na tuto otázku bylo zjištěno, že nejmladšímu klientovi bylo 18 let (jedná se o nejnižší věk, který u klienta sociálního kurátora připadá do úvahy), nejstaršímu pak 64 let. Průměrný věk všech respondentů činil 36,9 roku.

U respondentů bylo dále zjišťováno jejich nejvyšší dosažené vzdělání. Zde bylo smyslem zjistit, jaká je pestrost výběrového souboru podle tohoto kritéria, které se taktéž může významně podílet na specifičnosti komunikace v práci sociálního kurátora. Jaké bylo složení výběrového souboru podle tohoto kritéria, ukazuje graf č. 3.

**Graf č. 3** Složení výběrového souboru podle dosaženého vzdělání



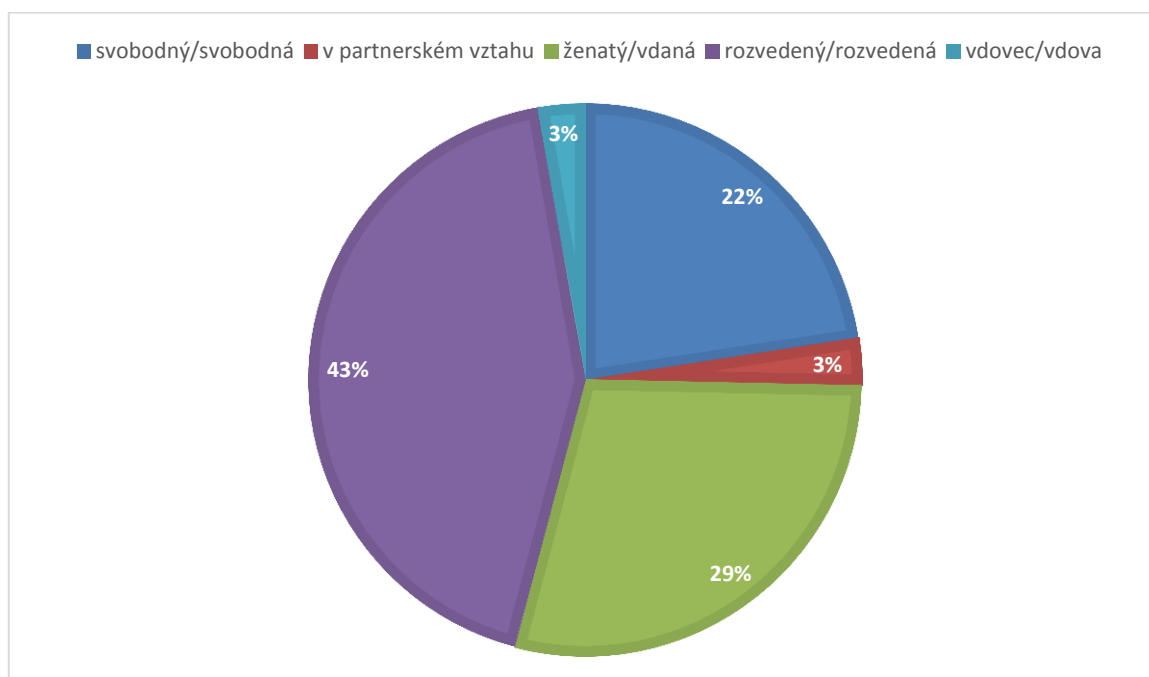
Zhruba dvě pětiny dotazovaných klientů (v absolutním vyjádření 56, v relativním vyjádření 38,36 %) vystudovalo střední školu. Vyučených bylo 42 (28,77 %) respondentů z výběrového souboru. Vyučených s maturitou byla zhruba pětina oslovených klientů (33, respektive 22,60 %). Pouze základní školu absolvovalo 6 respondentů (4,11 %). Vždy se jednalo o muže. Studium na základní škole nedokončili 3 dotazovaní (2,05 %). Stejně jako



u předchozí skupiny se vždy jednalo o muže. Další 3 respondenti (2,05 %) vystudovali vyšší odbornou školu. Ve výběrovém souboru byli pouze dva vysokoškoláci (1,37 %). Jeden respondent uvedl, že má jiné nejvyšší dosažené vzdělání, přičemž do příslušné kolonky k této odpovědi doplnil pouze slovo „nevím“. Lze jen těžko hodnotit, nakolik tato jeho odpověď korespondovala se skutečností.

Poslední charakteristikou, která byla zjišťována o respondentech, byl jejich rodinný stav. Tato charakteristika byla do dotazníku zařazena z toho důvodu, neboť má rovněž určitou nezanedbatelnou vypovídací hodnotu. Respondenti zde měli na výběr z pěti odpovědí znění „svobodný/svobodná“, „v partnerském vztahu“<sup>80</sup>, „ženatý/vdaná“, „rozvedený/rozvedená“ a „vdovec/vdova“. Výsledky uvádí graf č. 4.

**Graf č. 4** Složení výběrového souboru podle rodinného stavu



---

<sup>80</sup> Rozuměno partnerství ve smyslu zákona č. 115/2006 Sb., o registrovaném partnerství a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Z grafu č. 4 je evidentní, že nejpočetnější skupinou mezi respondenty tvoří rozvedení. Těchto bylo více než dvě pětiny (63 v absolutním vyjádření, 43,15 % ve vyjádření relativním). Tento fakt není nijak překvapující, neboť v České republice se rozvádí přibližně polovina manželství.<sup>81</sup> Ženatých či vdaných bylo celkem 42 respondentů (28,77 %). Zhruba pětina dotazovaných klientů sociálních kurátorů (konkrétně 33, tj. 22,60 %) byla svobodných. Shodně po čtyřech respondentech bylo ve skupinách osob žijících v partnerském vztahu (čili v registrovaném partnerství), respektive ve skupině osob ovdovělých. Takové složení výběrového souboru odpovídá i jeho skladbě z hlediska věkového, neboť jsou v něm jak osoby těsně po dosažení věku zletilosti, u kterých nelze předpokládat, že by byly ženaté (vdané), tak i osoby vyššího věku, které již mohou být s ohledem na tuto skutečnost ovdovělé.

## 5.4 Výsledky výzkumného šetření

V této části kapitoly jsou prezentovány výsledky výzkumného šetření k otázkám, které již měly přímou vazbu k formulovaným hypotézám. Nejprve jsou rozebrány výsledky výzkumného šetření po jednotlivých otázkách, načež je vyhodnocena platnost jednotlivých hypotéz a nakonec jsou formulována některá doporučení pro praktickou činnost sociálních kurátorů, která se týkají problematiky řešené v této práci – zvláštností komunikace v práci sociálního kurátora.

### 5.4.1 Srozumitelnost sdělení sociálního kurátora pro jeho klienty

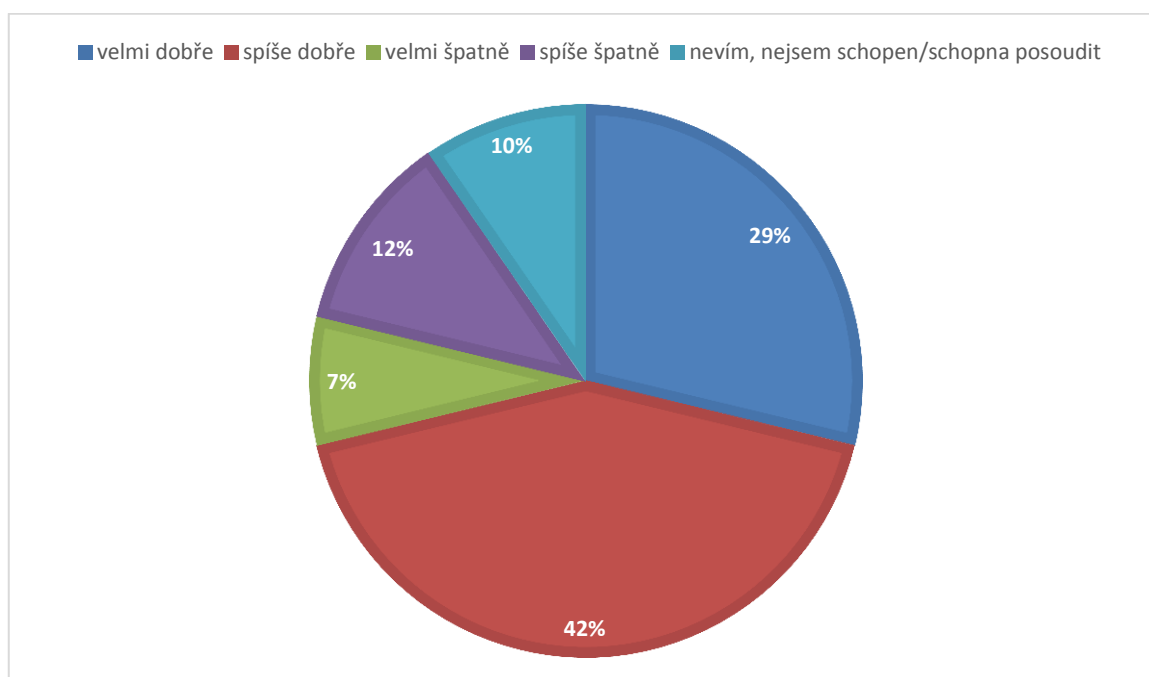
První skutečností, která byla v rámci výzkumného šetření k předmětné problematice (tj. k problematice zvládnání specifik komunikace v práci ze strany sociálních kurátorů) zjišťována, byla (ne)srozumitelnost sdělení sociálního kurátora pro jeho klienty. Sociální kurátor totiž svým klientův totiž mimo jiné poskytuje poradenství v různých oblastech, proto je nezbytné, aby klienti jeho sdělením rozuměli. V opačném případě se jeho sdělení nutně míjejí svým účinkem. Srozumitelnost sdělení je přitom dána nikoliv jen znalostí problematiky, jež tvoří obsah tohoto sdělení, nýbrž i přiměřeností formy, kterou je klientovi podávána. Na srozumitelnost sdělení sociálního kurátora pro jeho klienty se dotazovala otázka č. 6,

---

<sup>81</sup> Jak vyplývá z údajů Českého statistického úřadu, intenzita rozvodovosti u nás se od roku 2001 pohybuje na úrovni 45 až 50 %. *Rozvodovost* [online]. 23. ledna 2015. [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: <<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/rozvodovost>>.

kteřá měla následující znění: „Když hovoříte se sociálním kurátorem, jak rozumíte tomu, co vám říká?“ Odpovědi nabízené respondentům (nejen u této otázky, nýbrž i u otázek následujících) byly formulovány podle tzv. Likertovy škály, která vyjadřuje jak polaritu, tak i intenzitu postoje respondenta k danému problému.<sup>82</sup> Měly proto následující znění: „velmi dobře“, „spíše dobře“, „spíše špatně“, „velmi špatně“ a „nevím, nejsem schopen/schopna posoudit“. Zjištění výzkumu k této otázce jsou shrnuta v grafu č. 5.

**Graf č. 5** Srozumitelnost sdělení sociálního kurátora pro jeho klienty



Velmi dobře rozumí sdělením sociálního kurátora 42 dotazovaných klientů (28,77 %). K těmto náleželi zejména vysokoškoláci a středoškoláci z výběrového souboru a osoby propuštěné z vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody. Spíše dobře tato sdělení chápou cca dvě pětiny respondentů (62; 42,46 %). I zde je možno nalézt významný podíl středoškolsky vzdělaných osob a osob propuštěných z vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobo-

<sup>82</sup> Blíže k problematice Likertova škálování viz např. ROD, A. *Likertovo škálování* [online]. E-LOGOS ELECTRONIC JOURNAL FOR PHILOSOPHY 13/2012. ISSN 1211-0442. [cit. 2015-03-21]. Dostupné z: <<http://nb.vse.cz/kfil/elogos/science/rod12.pdf>>.

dy. Spíše špatně rozumí sdělením sociálního kurátora 17 dotazovaných (11,64 %), mezi nimiž byl velký podíl osob bez přístřeší a tzv. ostatních klientů. Velmi špatně chápe sdělení sociálního kurátora 11 respondentů (7,53 %). Zde se jedná především o osoby s neukončeným základním vzděláním a se vzděláním základním. Celkem 14 respondentů (9,59 %) se k této otázce nevyjádřilo žádným z dosud uvedených způsobů a zahrlo odpověď znění „nevím, nejsem schopen/schopna posoudit“. Odpovědi respondentů k této otázce tak ukázaly na skutečnost, že srozumitelnost sdělení sociálního kurátora je u klientů ovlivněna hlavně jejich dosaženým vzděláním a částečně také tím, do jaké skupiny klientů sociálního kurátora patří.

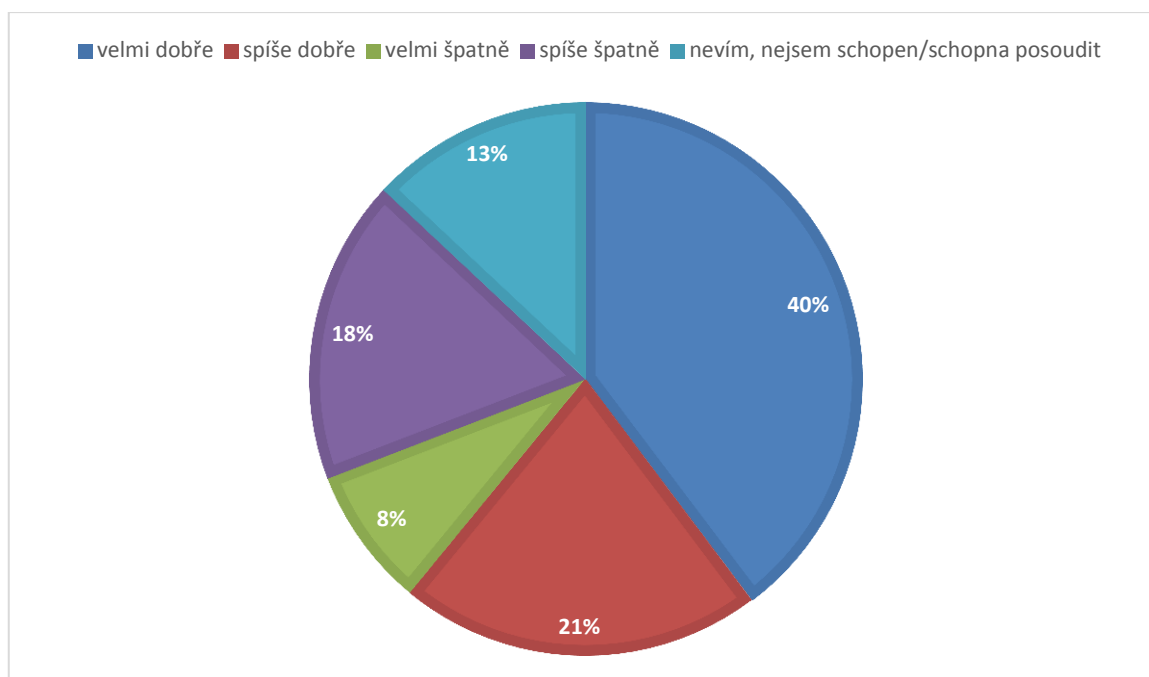
#### 5.4.2 Srozumitelnost sdělení klientů sociálním kurátorům

Na to, jak sociální kurátoři dovedou adekvátně reagovat na zvláštnosti komunikace ve své práci, je možno usuzovat mimo jiné i podle toho, jak jsou schopni porozumět sdělení klientů. Jedná se tedy o situaci přesně opačnou, než která byla zjišťována předchozí otázkou, neboť zde byli recipienty kurátorova sdělení jeho klienti, kdežto v případě této otázky jsou předpokládané role těchto osob prostrídány. Zmíněná skutečnost byla zjišťována otázkou č. 7, která byla formulována následovně: „Když hovoříte se sociálním kurátorem, jak s myslíte, že rozumí tomu, co mu říkáte?“ Odpovídat na tuto otázku respondenti mohli za využití stejné sady odpovědí, která byla použita u předchozí otázky a jež byla založena na Likertově škále. Naznačená schopnost sociálních kurátorů byla v tomto případě tedy zjištěna skrze subjektivní vnímání této skutečnosti jejich klienty. Četnosti jednotlivých těchto odpovědí zachycuje graf č. 6.

K výsledkům výzkumného šetření k této otázce je možno předeslat, že se do jisté míry shoduje s výsledky k předchozí otázce. V tomto případě však byla nejpočetnější skupina těch respondentů, kteří se domnívali, že sociální kurátor jejich sdělení rozumí velmi dobře. Takových respondentů byly téměř dvě pětiny, konkrétně jich bylo 58 (39,73 %). Další přibližně jedna pětina dotazovaných – 31 (21,23 %) – měla za to, že jejich sdělení sociální kurátoři rozumí spíše dobře. Dalších 26 oslovených klientů (17,81 %) vyslovilo přesvědčení, že jim sociální kurátoři rozumí spíše špatně. Celkem 12 respondentů (8,22 %) si pak myslí, že jim sociální kurátoři rozumí špatně. Respondenti z posledních dvou skupin odpovědí patřili k těm dotazovaným, kteří měli nižší stupeň dosaženého vzdělání. Zbýlých 19 dotazovaných (13,01 %) se k této záležitosti nebylo schopno vyjádřit ani v kladném, ani v záporném směru. Z výsledků výzkumného šetření tak vyplynulo, že srozumitelnost sdě-

lení klientů sociálních kurátorů je ovlivněna především jejich dosažným vzděláním, ve kterém se promítá úroveň jejich inteligence i vyjadřovacích schopností, které pak mohou mít vliv na srozumitelnost obsahu jejich verbálního projevu.

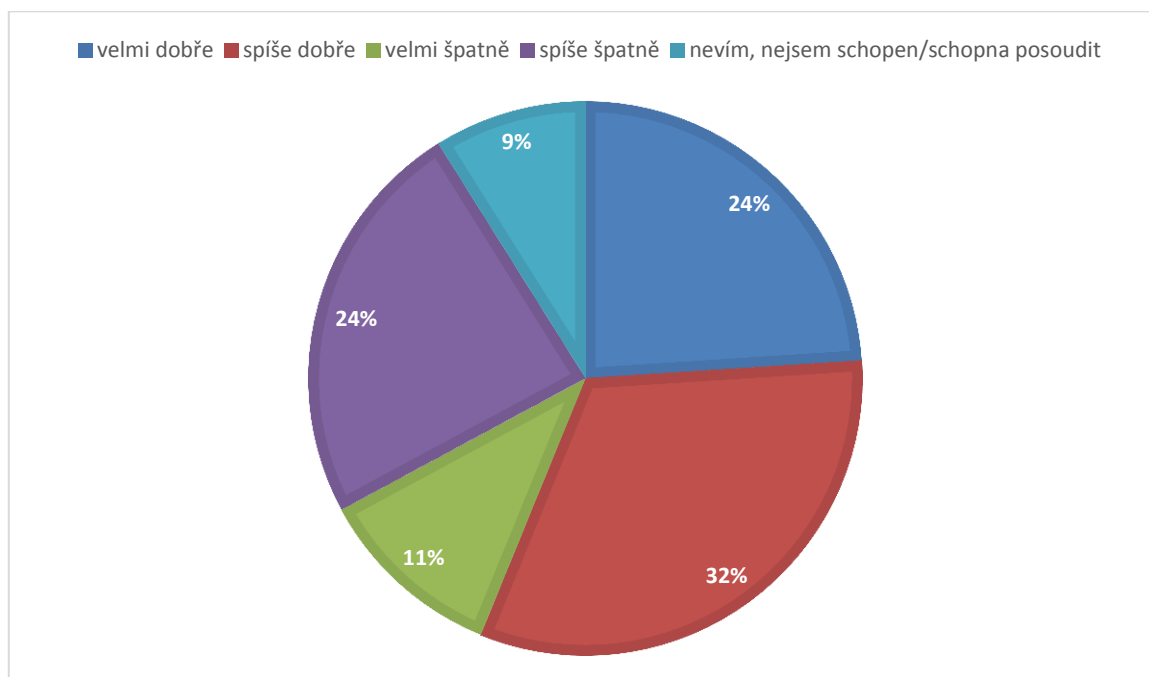
**Graf č. 6** Srozumitelnost sdělení klientů sociálním kurátorům



### 5.4.3 Hodnocení komunikace se sociálními kurátory

Otázka č. 8 dotazníku si kladla za cíl zjistit, jak klienti subjektivně vnímají úroveň komunikace se sociálními kurátory. Rovněž tato skutečnost může napovídat něco o tom, jak sociální kurátoři zvládají adekvátně reagovat na specifika komunikace s klienty. Tato úvaha je založena na premise, že pokud sociální kurátoři tento aspekt své práce zvládají, pak by měla být vzájemná komunikace jejich klienty hodnocena pozitivně. Uvedená skutečnost byla zjišťována otázkou následujícího znění: „Pokud byste měl(a) hodnotit vaše jednání se sociálním kurátorem po stránce komunikace, jak byste je hodnotil(a)?“ V grafu č. 7 jsou zachyceny četnosti jednotlivých odpovědí k této otázce.

Graf č. 7 Hodnocení komunikace se sociálními kurátory

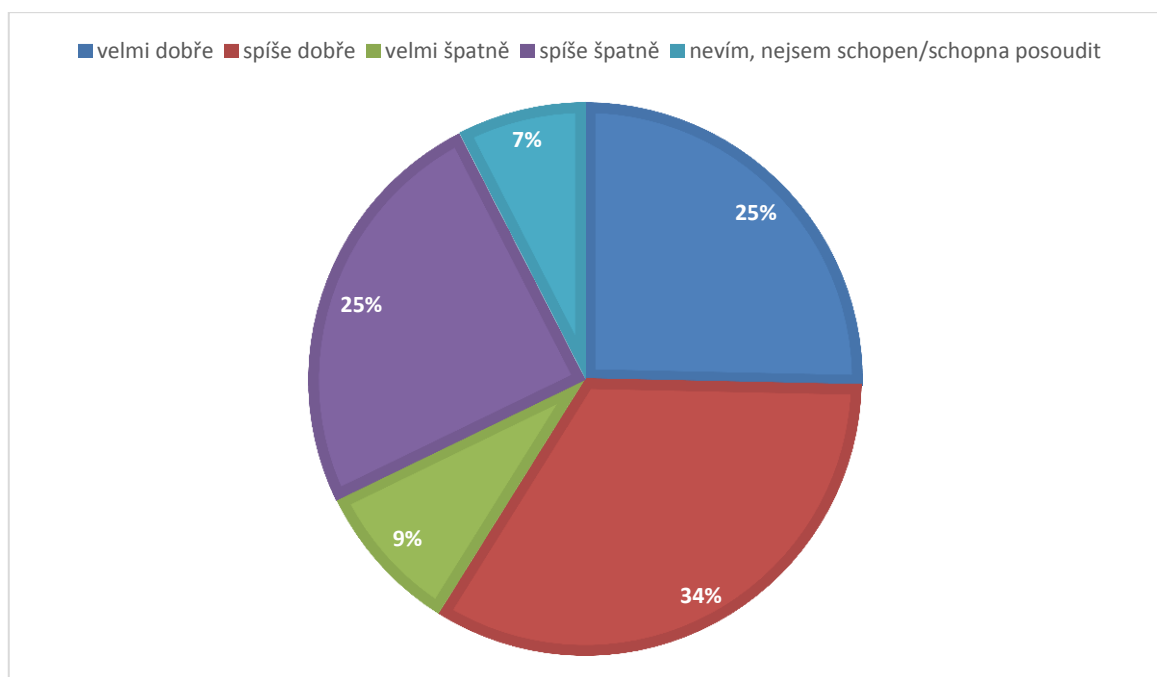


Velmi dobře hodnotila úroveň vzájemné komunikace se sociálním kurátorem zhruba čtvrtina klientů. Bylo jich 35 (23,97 %). Ponejvíce se jednalo o respondenty s vyšší úrovní dosaženého vzdělání a osoby propuštěné z vazby a z výkonu trestu odnětí svobody. Spíše dobře tuto skutečnost hodnotila bezmála třetina (47, tj. 32,19 %) oslovených klientů. I zde šlo spíše o respondenty ze dvou dříve uvedených skupin. Zhruba čtvrtina – 35 respondentů, tj. 23,97 % – tuto skutečnost hodnotila jako spíše špatnou. Zde se jednalo hlavně o klienty ve věku do 30 let. Přibližně každý desátý respondent hodnotí vzájemnou komunikaci se sociálním kurátorem jako velmi špatnou. Těchto klientů bylo 16 (10,96 %), přičemž se jednalo hlavně o osoby s nižším dosaženým vzděláním. Konečně poslední odpověď znění „nevím, nejsem schopen/schopna posoudit“ zakroužkovalo celkem 13 respondentů (8,90 %). Mezi těmito respondenty nebyl zjištěn signifikantně vyšší výskyt některé ze skupin respondentů. Z výsledků výzkumného šetření tedy vyplynulo, že hodnocení úrovně vzájemné komunikace se sociálním kurátorem je ze strany klientů determinováno zvláště úrovní dosaženého vzdělání (jak pozitivně, tak i negativně, přičemž platí, že se zvyšující se úrovní vzdělání stoupa i pozitivnost tohoto hodnocení) a částečně i věkem (nižším, tj. do 30 let).

#### 5.4.4 Schopnost individuálního přístupu ke klientům

Schopnost adekvátně reagovat na specifika komunikace s klienty mimo jiné od sociálního kurátora vyžaduje individuální přístup ke klientům, který nejlépe umožňuje překonat případné problémy a bloky ve vzájemné komunikaci. Vzhledem k této skutečnosti byla do dotazníku zařazena otázka č. 9, která se na uvedenou skutečnost respondentů dotazovala, a jež měla následující znění: „Jak si myslíte, že je sociální kurátor schopen se při jednání s vámi přizpůsobit vaší individualitě?“ Výsledky výzkumného šetření ke schopnosti sociálních kurátorů individuálního přístupu ke klientům shrnuje v přehledné podobě graf č. 8.

**Graf č. 8** Schopnost individuálního přístupu sociálních kurátorů ke klientům



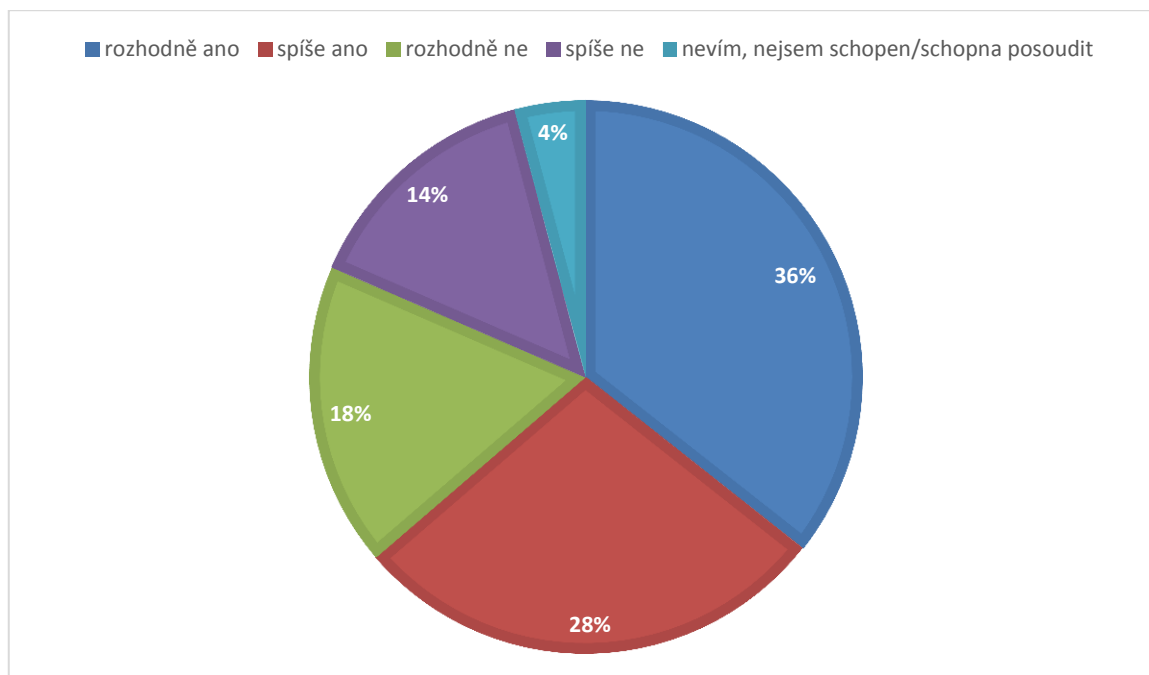
Téměř přesně čtvrtina dotazovaných klientů (37; 25,34 %) hodnotí schopnost individuálního přístupu sociálních kurátorů ke klientům jako velmi dobrou. Jednalo se především o jedince s vysokoškolským a středoškolským vzděláním. Zhruba třetina respondentů – 49 (33,56 %) – tuto schopnost sociálních kurátorů hodnotí spíše dobře. I v případě těchto respondentů jde hlavně o jedince s vyšším dosaženým vzděláním. Jako spíše špatnou hodnotí tuto schopnost u sociálních kurátorů cca čtvrtina klientů, kteří se zúčastnili výzkumného šetření. Toto hodnocení uvedlo 36 z nich (24,66 %). Hodnocení „velmi špatně“ se vyskytlo

v odpovědích 13 respondentů (8,90 %), zejména u osob mladších 30 let a u osob s nižším dosaženým vzděláním. Zbytek respondentů nebyl tuto skutečnost schopen posoudit. Jednalo se o celkem 11 klientů (7,53 %). Z výsledků výzkumného šetření tedy i v tomto případě vyplynulo, že hodnocení schopnosti individuálního přístupu sociálních kurátorů ke klientům bylo limitováno hlavně úrovní dosaženého vzdělání a zčásti též věkem do třiceti let.

#### 5.4.5 Spokojenost respondentů z vyřízením podnětů

Poslední otázka dotazníku u respondentů zjišťovala, jak jsou spokojeni s tím, jak sociální kurátoři vyřídili jejich podněty. Tato otázka měla následující znění: „Vyřídil sociální kurátor vaše požadavky, návrhy, stížnosti apod. k vaší spokojenosti?“ Na tuto otázku bylo možno odpovídat opět prostřednictvím odpovědí formulovaných dle Likertovy škály, avšak jejich znění bylo odlišné od předchozích otázek. Respondenti zde měli na výběr z těchto odpovědí: „rozhodně ano“, „spíše ano“, „rozhodně ne“, „spíše ne“ a „nevím, nejsem schopen/schopna posoudit“. Četnost těchto odpovědí je zachycena v grafu č. 9.

**Graf č. 9** Spokojenost respondentů z vyřízením podnětů





Nejpočetnější byla v odpovědích na tuto otázku skupina těch respondentů, kteří jsou zcela spokojeni s tím, jak sociální kurátor vyřídil jejich požadavky, návrhy, stížnosti apod. Těchto respondentů byla více než třetina, tedy 52 (35,62 %). Druhou nejpočetnější skupinou byli spíše spokojení respondenti, jichž bylo 41 (28,08 % v relativním vyjádření). Spíše nespokojených bylo 21 dotazovaných (14,38 %), rozhodně nespokojených pak 26 respondentů (17,81 %). Svoji spokojenost s vyřízením podnětů vůči sociálnímu kurátorovi nebylo schopno posoudit 6 oslovených klientů (4,11 %). Z výsledků výzkumného šetření k této otázce vyplynulo, že spokojení s úrovní vyřízení svých požadavků jsou zvláště ti klienti, kteří oceňovali schopnost individuálního přístupu sociálních kurátorů ke klientům.

#### 5.4.6 Vyhodnocení hypotéz

První hypotéza vyslovovala předpoklad, že více jak 60 % sociálních kurátorů je se svými klienty schopno hovořit tak, že tito jeho sdělení rozumí. Tato hypotéza tak byla zaměřena na klienta jako na recipienta kurátorova sdělení. K této hypotéze se v dotazníku vztahovala otázka č. 6, která se respondentů dotazovala, jak rozumí obsahu sdělení sociálního kurátora během jednání s ním. Pro účely vyhodnocení platnosti hypotézy 1 budou jako výraz srozumitelnosti sdělení sociálního kurátora klientům považovány odpovědi znění „velmi dobře“ a „spíše dobře“. Zbylé tři odpovědi k této otázce budou pro uvedený účel považovány za známku nesrozumitelnosti sdělení sociálního kurátora pro jeho klienty.

Na základě výsledků výzkumného šetření bylo zjištěno, že odpovědi znění „velmi dobře“ a „spíše dobře“ bylo celkem 104. V relativním vyjádření představuje tento údaj 71,23 %. Ten je vyšší, než hranice 60 % uvedená v hypotéze. Vzhledem k této skutečnosti je možno mít za to, že **hypotéza 1** znění „Více než 60 % sociálních kurátorů je schopno se vyjadřovat takovým jazykem, který je jejich klientům srozumitelný.“ **byla verifikována s kladným výsledkem.** Tato skutečnost ukazuje, že sociální kurátoři jsou z valné části schopni se přizpůsobit specifikům svých klientů a z nich vyplývajících specifik komunikace. I v této oblasti však u nich existují rezervy a tím páde i prostor pro zlepšování jejich práce. Na druhé straně je však zapotřebí uvést, že srozumitelnost či nesrozumitelnost jejich sdělení může být do jisté míry ovlivněna i tím, zda klient sám projevil na počátku zájem o spolupráci se sociálním kurátorem či jej tento vyhledal sám. Lze předpokládat, že první uvedená skupina klientů bude mít zájem na výsledcích spolupráce, takže bude mít i zájem na pochopení sdělení sociálního kurátora, což u druhé skupiny nemusí vždy platit.

V hypotéze 2 byl vyjádřen předpoklad, že více jak 60 % klientů je spokojeno s prací sociálních kurátorů. Při formulaci této hypotézy se vycházelo z předpokladu, že pokud jsou sociální kurátoři schopni překonat úskalí specifík komunikace se svými klienty, pak tito by měli být s jejich prací spokojeni. K této hypotéze se v dotazníku přímo vázala otázka č. 10, jež se respondentů dotazovala, jak sociální kurátor vyřídil jejich podnět k jejich spokojenosti.

Obdobně jako u hypotézy 1, tak i v tomto případě bude spokojenost klientů vyjadřována odpověďmi „rozhodně ano“ a „spíše ano“. Vyhodnocením četností zmíněných odpovědí u této otázky bylo zjištěno, že jich bylo celkem 93. V relativním vyjádření tento údaj představuje 63,70 %. Rovněž v tomto případě dosažený výsledek přesáhl hranici 60 % stanovené v hypotéze, díky čemuž je možno konstatovat, že **hypotéza 2** znění „Více než 60 % klientů sociálních kurátorů je s jejich prací spokojeno.“ **byla ověřena kladně**. Takový výsledek ukazuje opět na to, že sociální kurátoři jsou schopni v převážné části vycházet vstříc požadavkům svých klientů, k čemuž jim napomáhá i schopnost adekvátně reagovat na specifika komunikace s nimi. Pro úplnost je však možno uvést, že spokojenost klientů s prací sociálních kurátorů nemusí být vždy dána pouze kvalitou jejich práce, nýbrž i řadou dalších okolností (např. zákonnými podmínkami pro výplatu dávek apod.), přičemž klienti mohou nezdědka mít od sociálního kurátora nereálná očekávání.

V centru pozornosti hypotézy 3 stál opět komunikační vztah sociální kurátor – klient, přičemž oproti první hypotéze zde v pozici recipienta vystupuje sociální kurátor, respektive to, jak je schopen porozumět sdělení svých klientů. Tato skutečnost byla v rámci výzkumného šetření zjišťována prostřednictvím jejího subjektivního vnímání ze strany klientů. K této hypotéze se v dotazníku přímo vázala otázka č. 7, která zněla: „Když hovoříte se sociálním kurátorem, jak si myslíte, že rozumí tomu, co říkáte?“ Porozumění sdělení klienta ze strany sociálního kurátora bylo u této otázky reprezentováno odpověďmi „velmi dobře“ a „spíše dobře“. Těchto odpovědí použilo celkem 89 dotazovaných, kteří se na všech respondentech podíleli 60,96 %. Ačkoliv tento údaj jen mírně přesahuje hranici 60 %, která byla stanovena v hypotéze, je možno zavřít, že **hypotéza 3** znějící „Více než 60 % klientů je toho názoru, že sociální kurátoři rozumí tomu, co jim říkají.“ **byla verifikována kladně**. Na základě výsledků výzkumného šetření je tak možno konstatovat, že v oblasti porozumění sdělením svých klientů mají sociální kurátoři největší rezervy. Na druhé straně je však možno upozornit na skutečnost, že tato oblast byla posuzována na základě jejích sub-

jektivního vnímání ze strany klientů, což může mít také nezanedbatelný vliv na dosažený výsledek.

#### **5.4.7 Některá doporučení pro práci sociálních kurátorů**

Z výsledků výzkumného šetření vyplynulo, že sociální kurátoři mají v oblasti komunikace se svými klienty určité rezervy, jejichž odstraněním by bylo možno jejich práci ještě zkvalitnit. V první řadě je možno navrhnout pořádání setkání sociálních kurátorů, kde by měli možnost si navzájem vyměňovat zkušenosti ze své práce, včetně zkušeností v oblasti komunikace s klienty a jejich zvláštností. Díky těmto setkáním by měli sociální kurátoři zejména z menších míst možnost se obeznámit se situacemi a typy klientů, s nimiž se doposud ve své práci nesetkali. To jim umožní v případě, že se s takovou situací či osobou v budoucnu setkají, adekvátně reagovat.

Setkání s dalšími sociálními kurátory dále sociálním kurátorům umožní výměnu informací, které mohou přispět k tomu, aby svoji práci vykonávali lépe a více ve prospěch klientů, což může být rovněž momentem, který napomůže kvalitnější vzájemné komunikaci. Tato setkání tak umožní sociálním kurátorům, aby do svého repertoáru zařadily způsoby řešení, k nimž by sami nedospěli. Taktéž budou mít k dispozici informace, které jim poskytnou možnost srovnávat pro klienty vlastní práci s prací svých kolegů. Toto srovnání může být dobré z toho hlediska, neboť ukáže, že sociální kurátor nabízí svým klientům více, než je obvyklé, popřípadě i to, že jeho nabídka je maximem možného v dané oblasti, neboť jinde neposkytují více. Takové zjištění u klientů může přispět ke zvýšení důvěry vůči sociálnímu kurátorovi a v konečném důsledku i ke zkvalitnění vzájemné komunikace.

Konzultace se svými kolegy mohou navíc sociálnímu kurátorovi nastavit zrcadlo úrovně a kvality jeho vlastní práce a tím jej i přimět k sebereflexi a v konečném důsledku i ke zlepšení své práce. Tato okolnost opět může ve svém důsledku vést ke zlepšení úrovně komunikace s jeho klienty.

Účast na těchto setkáních by bylo vhodné doplnit i z řad osob odlišných od sociálních kurátorů. Těchto setkání by se mohli zúčastňovat odborníci z různých vědních disciplín, které mají vztah k sociální práci, s nimiž by mohli probírat své zkušenosti z práce s klienty, včetně problémů v komunikaci s nimi, které souvisejí se specifícností této komunikace. Tito odborníci by jim pak mohli poskytnout řadu cenných informací a rad, jak se se zvláštnostmi komunikace co nejlépe vyrovnat.

Těchto setkání by se mohli účastnit i zástupci z řad zaměstnavatelů sociálních kurátorů. Alespoň by si udělali představu o tom, co všechno jejich práce obnáší a s jakými problémy se při ní mohou setkat. Toto poznání by mohlo mít za následek, že agenda sociálního kurátora nebude v takové míře slučována s jinými agendami, což vede k přetěžování sociálních kurátorů a tím i ke snížení kvality jím poskytovaných služeb. Při odstranění tohoto stavu by měli sociální kurátoři větší možnost věnovat se svým klientům, poznávání jejich osobnosti i podmínek, v nichž žijí, což by jim umožnilo lépe reagovat na zvláštnosti komunikace s nimi.

Účastnit na těchto setkáních by se mohli v určité části i zvláště problémoví klienti (samozřejmě s jejich souhlasem), u kterých by tak mohlo dojít k vyřešení alespoň části problémů v komunikaci s nimi. Sociální kurátoři by navíc získali vlastní přímou praktickou zkušenost v kontaktu s klientem takového typu, která je vždy lepší, nežli zkušenost zprostředkovaná. Problémový klient by mohl nabýt dojmu, že se sociální kurátor o jeho situaci a problémy zajímá nejvíce, jak je to možné, což by mohlo být faktorem pozitivně ovlivňujícím komunikaci s ním.

## ZÁVĚR

Cílem této práce bylo charakterizovat sociální práci a práci sociálního kurátora, dále rozebrat legislativu vážící se k práci sociálního kurátora a v návaznosti na ni specifikovat cílovou skupinu, s níž pracuje, pojednat o kompetencích sociálního kurátora a poukázat na zvláštnosti v komunikaci sociálního kurátora s jeho klienty. Cílem praktické části pak bylo zjistit, nakolik jsou sociální kurátoři schopni reagovat na specifika v komunikaci se svými klienty.

Funkce sociálního kurátora se v našich podmínkách objevila v 70. letech minulého století, kdy její vytvoření bylo logickým vyústěním objektivní nezbytnosti zajištění nezbytné péče o osoby propuštěné z vazby a z výkonu trestu odnětí svobody. Postupem času se klientela sociálního kurátora poměrně výrazně rozšířila a dnes ji tvoří také osoby propuštěné z léčebných zařízení, dále osoby bez přístřeší a ostatní klienti sociálního kurátora. Profese sociálního kurátora náleží k tzv. pomáhajícím profesím, přičemž náplň jejich práce tvoří práce sociální. Tu lze specifikovat praktickou činnost, která je realizována s cílem odhalovat, vysvětlovat, zmírňovat a řešit sociální problémy klientů. Činnost sociálního kurátora vychází z platné legislativy, která je s účinností od 1. ledna 2007 představována zejména zákonem o sociálních službách, prováděcí vyhláškou a zákonem o pomoci v hmotné nouzi.

Pro výkon své práce musí sociální kurátor disponovat určitými kompetencemi. Jedná se o kompetence při osobním jednání (nebo též kompetence v oblasti přímé práce s klientem), dále o kompetence v oblasti usměrňovací (koordinační) činnosti a konečně i kompetence s ohledem na organizační strukturu. Tyto kompetence sociálního kurátora mu umožňují plnit úkoly vyplývající z jeho pracovní náplně, která vychází z výše zmiňovaných právních předpisů.

Významnou část práce sociálního kurátora tvoří komunikace s klienty. Vzhledem k tomu, že klientela sociálního kurátora je poměrně různorodá, nachází se v ní jedinci, kteří jsou v řadě ohledů v porovnání s majoritní společností dosti specifictí. Touto skutečností je dána i specifická komunikace sociálního kurátora s jeho klienty. Specifika komunikace s klienty vyplývají z celé řady okolností, které je možno členit na okolnosti, které mají souvislost jednak s typem klienta, s nímž sociální kurátor přichází při své práci do styku, jednak okolnosti, které mají souvislost s některými zátěžovými situacemi, jichž se u klientů sociálního kurátora vyskytuje poměrně široká škála.

V souvislosti se zpracováním diplomové práce bylo mezi klienty sociálních kurátorů realizováno na území Jihomoravského kraje kvantitativní výzkumné šetření, jehož smyslem bylo zjistit, jak jsou tito klienti spokojeni s prací sociálních kurátorů i se vzájemnou komunikací. V rámci tohoto kvantitativního výzkumného šetření byly přitom verifikovány tři hypotézy. První hypotéza vyslovovala předpoklad, že více jak 60 % sociálních kurátorů je se svými klienty schopno hovořit tak, že tito jeho sdělení rozumí. Vzhledem k tomu, že obsahu sdělení sociálního kurátora rozumí 71,23 % jejich klientů, byla hypotéza 1 ověřena s kladným výsledkem. V hypotéze 2 byl vyjádřen předpoklad, že více jak 60 % klientů je spokojeno s prací sociálních kurátorů. Z výsledků výzkumného šetření vyplynulo, že s prací sociálních kurátorů je spokojeno 63,70 % jejich klientů. I hypotéza 2 tak byla ověřena s kladným výsledkem. Hypotéza 3 předpokládala, že více než 60 % sociálních kurátorů je schopno porozumět sdělení svých klientů. Na základě odpovědí respondentů bylo zjištěno, že tuto schopnost má 60,96 % sociálních kurátorů. Z tohoto údaje je zřejmé, že byť těsně, ale přece jen byla i poslední hypotéza verifikována kladně.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BOUČEK, J. a kol. *Speciální psychiatrie*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. 244 s. ISBN 80-244-1354-x.
- [2] ČEŠKOVÁ, E., SVOBODA, M., KUČEROVÁ, H. *Psychopatologie a psychiatrie: pro psychology a speciální pedagogy*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. 317 s. ISBN 80-7367-154-9.
- [3] ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie: základy praktické psychologie pro policisty, strážníky, justiční stráž a pracovníky soukromých bezpečnostních agentur*. 2., rozš. vyd. Praha: Support, 1996. 301 s. ISBN 80-902164-0-4.
- [4] DAVIDOVÁ, I. a kol. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2010. 150 s. ISBN 978-80-7368-628-4.
- [5] DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 502 s. ISBN 978-80-247-2018-0.
- [6] *Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech ze dne 4. 7. 2012*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012.
- [7] FORET, M., STÁVKOVÁ, J. *Marketingový výzkum: jak poznávat své zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 159 s. ISBN 80-247-0385-8.
- [8] GEIST, B. *Sociologický slovník*. Praha: Victoria Publishing, 1992. 647 s. ISBN 80-85605-28-7.
- [9] GOJOVÁ, A. a kol. *Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007. 85 s. ISBN 978-80-7368-329-0.
- [10] GOJOVÁ, A. (ed.) a kol. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2009. 559 s. ISBN 978-80-7368-627-7.
- [11] HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Velký psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 797 s. ISBN 978-80-7367-686-5.
- [12] HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.

- [13] HOLÁ, L. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 190 s. ISBN 80-247-0467-6.
- [14] JANDOUREK, J. *Úvod do sociologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 232 s. ISBN 80-7178-749-3.
- [15] JANOUŠKOVÁ, K. (ed.) a kol. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007. 351 s. ISBN 978-80-7368-229-3.
- [16] KARABEC, Z., BLATNÍKOVÁ, Š. K problematice dlouhodobých trestů odnětí svobody. *Kriminalistika*, č. 3, 2004, s. 194 až 209. ISSN 1210-9150
- [17] KELLER, J. *Až na dno blahobytu: (Ke společenským kořenům ekologické krize)*. 1. vyd. Brno: Duha, 1993. 127 s.
- [18] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. 147 s. ISBN 80-7178-150-9.
- [19] KOVÁŘOVÁ, R., JANKŮ, K. *Postavení a kompetence speciálního pedagoga v rámci integračního procesu na běžné škole*. 2. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 60 s. ISBN 978-80-7368-548-5.
- [20] KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Triton, 2005. 79 s. ISBN 80-7254-662-7.
- [21] KRAUS, J. a kol. *Nový akademický slovník cizích slov A-Ž*. 1. vyd. Praha: Academia, 2005. 879 s. ISBN 80-200-1351-2.
- [22] KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Publishing, 1994. 190 s. ISBN 80-7169-121-6.
- [23] KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi: proč k nim dochází? : jak jim předcházet? : jak je tvořivě řešit?*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1973. 303 s.
- [24] LAZAROVÁ, B. *Netradiční role učitele: o situacích pomoci, krize a poradenství ve školní praxi*. Brno: Paido, 2005. 70 s. ISBN 80-7315-115-4.
- [25] LILLEY, R. C. *Jak jednat s problematickými lidmi*. 1. vyd. Brno: CP Books, 2005. 118 s. ISBN 80-251-0687-x.



- [26] MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- [27] MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
- [28] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2., přeprac. vyd. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- [29] MEZNÍK, J., KALVODOVÁ, V., KUČHTA, J. *Základy penologie*. 1. vyd. Brno: Vydavatelství Masarykovy univerzity, 1995. 75 s. ISBN 80-210-1248-x.
- [30] MICHALÍK, J. a kol. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. 511 s. ISBN 978-80-7367-859-3.
- [31] MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, roč. 8, č. 2, s. 60 až 79. ISSN 1213-6204.
- [32] NĚMEC, J. *Psychopatie a kriminalita: život ze dne na den*. 1. vyd. Praha: Centurion, 1993. 71 s. ISBN 80-901121-7-X.
- [33] NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy: Skripta pro posluchače filozofické fakulty Univerzity Karlovy*. Dotisk. Praha: Karolinum, 1992. 128 s. ISBN 80-7066-483-5.
- [34] *Procento nejbohatších bude brzy vlastnit víc než zbylých 99 procent lidstva* [online]. 19. ledna 2015. [cit. 2015-03-08]. Dostupné z: <<http://www.novinky.cz/ekonomika/359111-procento-nejbohatsich-bude-brzy-vlastnit-vic-nez-zbylych-99-procent-lidstva.html>>
- [35] PAULÍK, K. (ed.) a kol. *Psychologické poradenství v sociální práci II*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2004. 141 s. ISBN 80-7042-642-x.
- [36] PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. 93 s. ISBN 978-80-7387-100-0.
- [37] REJZEK, J. *Český etymologický slovník*. 2., nezměn. vyd. Voznice: Leda, 2012. 752 s. ISBN 978-80-7335-296-7.
- [38] ROD, A. *Likertovo škálování* [online]. E-LOGOS ELECTRONIC JOURNAL FOR PHILOSOPHY 13/2012. ISSN 1211-0442. [cit. 2015-03-21]. Dostupné z: <<http://nb.vse.cz/kfil/elogos/science/rod12.pdf>>.

- [39] RÖHR, H.-P. *Narcismus - vnitřní žalář: vznik poruchy, průběh a možnosti jejího překonání*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 158 s. ISBN 978-80-7367-428-1.
- [40] *Rozvodovost* [online]. 23. ledna 2015. [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: <<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/rozvodovost>>.
- [41] RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, roč. 9, č. 3, s. 79 až 92. ISSN 1213-6204.
- [42] SPURNÝ, J. *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. 1. vyd. Praha: Eurounion, 1996. 134 s. ISBN 80-85858-30-4.
- [43] *Stíhané osoby podle pohlaví a druhu trestných činů v roce 2013* [online]. Nedatováno. [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: <[http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/B6003EA1D1/\\$File/3000026606.pdf](http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/B6003EA1D1/$File/3000026606.pdf)>.
- [44] ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Slon, 2005. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.
- [45] VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 2004. 870 s. ISBN 80-7178-802-3.
- [46] VAŠŤATKOVÁ, J., HOFERKOVÁ, S. (eds.) a kol. *Průručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. 230 s. ISBN 978-80-244-1991-6.
- [47] VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 159 s. ISBN 978-80-247-1770-8.
- [48] VOŇKOVÁ, J. *Účinnější a levnější než trest. Sociální politika*. Praha: MPSV, 1992, roč. 3, č. 24, s. 4-5, 29.
- [49] Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- [50] *What is Homelessness?* [online]. © 2011 FEANTSA. [cit. 2015-03-07]. Dostupné z: <<http://www.feantsa.org/spip.php?article3381&lang=en>>.
- [51] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- [52] Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

angl.	anglicky
č.	číslo
ČNR	Česká národní rada
ČR	Česká republika
OSN	Organizace spojených národů
Sb.	Sbírka zákonů
VS ČR	Vězeňská služba České republiky

## SEZNAM OBRÁZKŮ

- Graf č. 1** Složení výběrového souboru podle pohlaví
- Graf č. 2** Složení výběrového souboru podle skupin klientů sociálního kurátora
- Graf č. 3** Složení výběrového souboru podle dosaženého vzdělání
- Graf č. 4** Složení výběrového souboru podle rodinného stavu
- Graf č. 5** Srozumitelnost sdělení sociálního kurátora pro jeho klienty
- Graf č. 6** Srozumitelnost sdělení klientů sociálním kurátorům
- Graf č. 7** Hodnocení komunikace se sociálními kurátory
- Graf č. 8** Schopnost individuálního přístupu sociálních kurátorů ke klientům
- Graf č. 9** Spokojenost respondentů z vyřízení podnětů

## **SEZNAM PŘÍLOH**

**P1** Dotazník pro klienty sociálních kurátorů

# **PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO KLIENTY SOCIÁLNÍCH KURÁTORŮ**

## **Dotazník pro klienty sociálních kurátorů**

V následujícím dotazníku označte Vaši odpověď zakroužkováním písmenka u příslušné odpovědi. Tento dotazník je anonymní a bude použit výhradně pro studijní účely.

Děkuji za spolupráci

Jana Knetig

**1.) Uveďte, jaké je vaše pohlaví.**

a) muž

b) žena

**2.) Do jaké skupiny klientů sociálního kurátora byste se zařadil(a)?**

a) osoba propuštěná z vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody

b) osoba propuštěná z léčebného zařízení

c) osoba bez přístřeší

d) ostatní klienti sociálního kurátora

**3.) Jakého věku jste dosáhl(a) při posledních narozeninách?**

Uveďte číslicí: \_\_\_\_\_

**4.) Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

- |                                      |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|
| a) nedokončil(a) jsem základní školu | b) základní škola        |
| c) vyučen(a)                         | d) vyučen(a) s maturitou |
| e) střední škola                     | f) vyšší odborná škola   |
| g) vysoká škola                      | d) jiné (uved'te):       |
- 

**5.) Jaký je váš rodinný stav?**

- |                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| a) svobodný/svobodná | b) v partnerském vztahu |
| c) ženatý/vdaná      | d) rozvedený/rozvedená  |
| e) vdovec/vdova      |                         |

**6.) Když hovoříte se sociálním kurátorem, jak rozumíte tomu, co vám říká?**

- |   |                 |
|---|-----------------|
| a) velmi dobře                            | b) spíše dobře  |
| b) velmi špatně                           | d) spíše špatně |
| e) nevím, nejsem schopen/schopna posoudit |                 |

**7.) Když hovoříte se sociálním kurátorem, jak si myslíte, že rozumí tomu, co mu říkáte?**

- |   |                 |
|---|-----------------|
| a) velmi dobře                            | b) spíše dobře  |
| b) velmi špatně                           | d) spíše špatně |
| e) nevím, nejsem schopen/schopna posoudit |                 |

**8.) Pokud byste měl(a) hodnotit vaše jednání se sociálním kurátorem po stránce komunikace, jak byste je hodnotil(a)?**

- a) velmi dobře
- b) spíše dobře
- b) velmi špatně
- d) spíše špatně
- e) nevím, nejsem schopen/schopna posoudit

**9.) Jak si myslíte, že je sociální kurátor schopen se při jednání s vámi přizpůsobit vaší individualitě?**

- a) velmi dobře
- b) spíše dobře
- b) velmi špatně
- d) spíše špatně
- e) nevím, nejsem schopen/schopna posoudit

**10.) Vyřídil sociální kurátor vaše požadavky, návrhy stížnosti apod. k vaší spokojenosti?**

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano
- c) rozhodně ne
- d) spíše ne
- e) nevím, nejsem schopen/schopna posoudit