

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, O. P. S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**KOMUNIKACE NA ODDĚLENÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ
OCHRANY DĚTÍ**

Autor práce: Veronika Tesárková

Studijní obor: Regionální studia

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: PaedDr. Vladimír Kříž

Katedra: Katedra společenských věd

2012

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č.111/1998 Sb. v platném znění.

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce PaedDr. Vladimíru Křížovi za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Zároveň bych chtěla poděkovat PhDr. Lence Havelkové.

ABSTRAKT

TESÁRKOVÁ, V. *Komunikace na oddělení sociálně-právní ochrany dětí : bakalářská práce*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2012. 55 s. Vedoucí bakalářské práce : PaedDr. Vladimír Kříž.

Klíčová slova: Dítě, komunikace, oddělení sociálně právní ochrany dětí, sociální práce, rodiče.

Bakalářská práce s názvem *Komunikace na oddělení sociálně-právní ochrany dětí* se zabývá rozborem komunikace na tomto oddělení. Nejdříve popisuje komunikaci v obecné rovině, její dělení, druhy a způsoby. Následně rozebírá podrobněji jednotlivé komunikační techniky, především dialogovou techniku rozhovoru. Aby komunikace byla efektivní, měli bychom dbát na to, s kým a jak komunikujeme. Z tohoto důvodu bakalářská práce popisuje zvlášť rozhovor s dospělým člověkem a zvlášť rozhovor s dítětem. Práce se také dotýká i samotné sociální práce a její historie. V praktické části jsou provedeny jednotlivé rozhovory. První se zabývá pohovorem s nezletilým dítětem, druhý s dospělým, tedy rodičem. Následně je vypracován dotazník za účelem zjištění, jak se na jednotlivých úřadech na odděleních sociálně-právní ochrany dětí s klienty komunikuje a zda případně používají i nějakou alternativní pomoc z oblasti komunikace s lidmi.

ABSTACT

TESÁRKOVÁ, V. *Communication in the Section of Social and Legal Protection of Children : Bachelor thesis*. České Budějovice : The College of European and Regional Studies, 2012. 55 p. Supervisor : PaedDr. Vladimír Kříž.

Key words: Child, communication, section of social and legal protection of children, social care, parents.

This bachelor thesis called *Communication in the Section of Social and Legal Protection of Children* is concerned with the analysis of a communication at this department. At first, it describes the communication in general, its segmentation, types and styles. Afterwards, it analyses in more details the communication techniques, primarily the engineering of interlocution. For an efficient communication, we must pay attention to whom and what we communicate. On this account, this bachelor thesis describes separately an interview with an adult and separately an interview with a child. The thesis also concerns with the social work itself and its history. In the practical part of the thesis, individual interviews are carried out. The first concerns with the interview with an infant, the second with an adult, the parent. Afterwards, the survey is performed in order to ascertain how it is communicated with the clients at the departments of social and legal protection of children within the individual local authorities and if they use any alternative help from the field of communication with people.

OBSAH

ÚVOD	7
1 CÍL A METODIKA PRÁCE	9
2 LIDSKÁ KOMUNIKACE	11
2.1 Účel mezilidské komunikace	11
2.2 Druhy a způsoby mezilidské komunikace	13
3 STRUČNÝ VÝVOJ SOCIÁLNÍ PRÁCE	16
3.1 Vývoj do 2. světové války	16
3.2 Vývoj po 2. světové válce	18
3.3 Nové trendy.....	20
3.3.1 Případová konference.....	20
3.3.2 Mediace.....	21
4 ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	23
5 KOMUNIKACE S RODINOU NA ODDĚLENÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ	26
5.2 Vedení pohovoru s dospělým.....	27
5.2.1 Druhy rozhovorů a techniky dotazování.....	30
5.1 Komunikace s dětským klientem	33
6 ROZHOVORY	37
6.1 Rozhovor s nezletilou Kamilou	37
6.2 Rozhovor s dospělým (rodičem).....	41
6.3 Zhodnocení rozhovorů	45
7 ANKETA	46
ZÁVĚR	49
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	51
PŘÍLOHA	54

ÚVOD

Komunikace na oddělení sociálně právní ochrany dětí je velmi specifická a náročná. Pracovnice musí komunikovat s širokým spektrem klientů od nezletilých dětí přes mladistvé až po dospělé (rodiče) s různou inteligenční úrovní. Jiný styl komunikace je preferován u soudu při soudním jednání, kde jsou sociální pracovníci přítomné, a jiný v samotných domovech klientů nebo v kanceláři na úřadě. Na tomto oddělení jsou velice důležité oba typy komunikace, jak verbální, tak neverbální. Následně se zde uplatňuje i komunikace písemná. V dnešní moderní době počítačů a internetu komunikuje řada klientů s oddělením sociálně-právní ochrany dětí i prostřednictvím emailů, ale přesto by mělo následovat osobní setkání, kdy se může situace probrat podrobněji. Které typy komunikace se používají nejčastěji, bude předmětem zkoumání v anketě v závěru této práce.

Při osobním setkání se často používá i metoda pozorování, což je v této profesi nesmírně důležité. Tato metoda se týká především neverbálních projevů, jako je tělesné napětí, smutek, zlost, nebo agrese. Nevýhoda této neverbální komunikace je však ta, že úsudek z ní může být nesprávný. Sociální pracovníce je limitovaná časem, pohybuje se v omezeném prostoru a má jasně určenou svoji profesní roli. Z těchto důvodů je velice důležité, aby dbala na důkladné a cílevědomé pozorování, nenechala se zmanipulovat a tím dělala minimum chyb a omylů.

Sociální problém ohroženého dítěte začíná primárně v rodině. Rodinu stát definuje jako sociální jednotku, která má plnit několik funkcí, například biologickou, sociálně-ekonomickou, socializační a výchovnou, regenerační a podpůrnou. Podle těchto funkcí stát definuje nefunkční rodinu jako rodinu, která neplní některou nebo všechny uvedené úlohy, samozřejmě kromě biologické. V případě, že některá z těchto funkcí není rodiči, po případě rodičem plněna, nastupují pracovníci sociálně-právní ochrany dětí a případ nefunkční rodiny respektive ohrožení dítěte řeší. Pracovníci OSPOD sehrávají „klíčovou roli“ v dalším osudu dítěte. Nízký počet sociálních pracovníků na vysoké množství případů však znemožňuje, aby vykonávali skutečnou sociální práci a hlavně prevenci. Naopak tato situace přispívá velmi často k formálnímu řešení případů, které je v zásadě nejrychlejším a záleží tak na konkrétní osobnosti pracovníka, jak se k problému postaví.

Bakalářská práce se bude zabývat především komunikací verbální, konkrétně formou rozhovoru a pohovoru, neboť jsou pro tuto práci nejdůležitější. V této profesi se pracovnice setkávají s velice různorodými klienty a ke každému by si měly najít cestu, aby s nimi spolupracoval a komunikoval. Jen tak se může následně zabezpečit dobro dítěte.

Spolupráce klienta a sociální pracovnice je výsledkem jejich vzájemného vztahu a komunikace mezi oběma. Komunikace probíhá většinou tak, že sociální pracovnice je dominující a určuje směr řešení problému. Ovšem je nepravděpodobné, že by byl každý klient ochoten s ní spolupracovat, poslouchal její rady a řídil se jimi. V běžné praxi se více setkávají s klienty, kteří s pracovnicemi zkouší manipulovat a nepravdivě je informují. Z těchto důvodů je důležité, aby sociální pracovnice ovládaly komunikační techniku rozhovoru a současně měly alespoň malé psychologické povědomí a znalosti o tom, jak klást jednotlivé otázky, aby se dostaly k informaci, kterou potřebují znát. V neposlední řadě by měly umět i číst „mezi řádky“.

1 CÍL A METODIKA PRÁCE

Bakalářská práce má za cíl vymezení základních pojmů, druhů a způsobů komunikace, zmapování komunikační techniky a způsobů komunikace na úřadech na oddělení sociálně-právní ochraně dětí (zkráceně na OSPOD). Bude také rozebírat přístupy ke klientovi a zjišťovat, zda se případně sociální pracovníci obracejí i na jiné organizace s žádostí o pomoc v případě problematické komunikace s klienty.

Pro první část této bakalářské práce bude použito získávání informací z literatury, její roztřídění a analyzování. Bakalářská práce se bude nejprve zabývat teoretickým zpracováním komunikace obecně, jejími druhy, způsoby a účely. Dále bude rozebírat jednotlivé funkce komunikace a především důvody, které nás k výměně informací (komunikaci) motivují.

Část práce bude věnována i samostatné sociální práci a její historii, která bude rozdělena na dvě části. První část bude popisovat historický vývoj sociální práce před 2. světovou válkou a druhá část po 2. světové válce. Dotkne se i aktuálních trendů v současné praxi sociálních pracovníků na OSPODu, konkrétně případové konference a mediace. Další kapitola bude popisovat etický kodex sociálního pracovníka, kde budou vyjmenovány jednotlivé etické zásady, jimiž by se měly všechny pomáhající profese (tedy i pracovníci OSPODu) řídit. Pro tuto část bude použita metoda studia odborné literatury a současně údajů, které jsou dostupné, a následného získávání informací z nich.

Dále se práce bude zabývat jednotlivými komunikačními technikami, konkrétně bude pozornost zaměřena na metodu rozhovoru, a to jak s dospělým, tak s dětským klientem, jelikož přístupy k těmto klientům by měly být v určité míře odlišné. Budou zde dány i příkladové praktické otázky, jak by měla sociální pracovníce s klienty komunikovat. I tato část bakalářské práce bude vycházet z analýzy odborné literatury a pramenů.

V praktické části bude proveden pohovor s nezletilým dítětem, kde bude i velmi krátká kazuistika, která nám nastíní dané téma rozhovoru. Konkrétně byl vybrán rozhovor s nezletilou dívkou, jež má problémy ve škole, a sociální

pracovnice s ní má provést výchovný pohovor a tím si zmapovat situaci, jak bude s dívkou dále pracovat. Je zde problém její pravidelné docházky do školy a menších výchovných problémů. Jako další bude veden rozhovor s rodičem, s matkou, která trpí roztroušenou sklerózou. Tato respondentka byla zvolena především z důvodu, aby byla ukázána složitost komunikace s psychicky narušeným člověkem. Bohužel, v zápise není příliš zřejmé, jak je komunikace náročná a zdlouhavá, neboť písemně nelze zachytit vše, co se děje v reálné skutečnosti.

V závěru bude dotazováním formou ankety zjišťován aktuální stav komunikování na úřadech na odděleních sociálně-právní ochrany dětí. Průzkum formou ankety bude zvolen z toho důvodu, že bude předložen pouze nízkému počtu osob a to konkrétně sociálním pracovnícím z Úřadů městských částí hlavního města Prahy, z Městských úřadů ve Středočeském kraji. Anketa umožňuje kvalitativní zkoumání, ve kterém se vyjadřují názory dotázaných, jež nelze zobecňovat, jelikož výběr respondentů není reprezentativní. Otázky budou voleny jak uzavřené, polouzavřené, tak otevřené. Sociální pracovnice budou dotazovány na techniky a způsoby komunikace, které ve své profesi používají. Zda a jak se na rozhovory a jednání s klienty připravují a zda ve velice komplikovaných případech využívají i pomoci jiných organizací, které pracují s různými druhy komunikace a využívají různé komunikační metody a techniky.

2 LIDSKÁ KOMUNIKACE

Řeč a komunikace nám umožňuje navazovat a udržovat styky s lidmi v rodině, ve škole, na pracovišti a ve společnosti celkově. Je nemožné, aby lidé nekomunikovali, jelikož i mlčení je určitý způsob komunikace. Mezilidská komunikace je součástí jejich vzájemného působení (jak pozitivního, tak negativního). V dnešní přetechnizované době si již neumíme komunikaci bez internetu představit, ale je velice důležité zachovat si i tradiční způsoby komunikace. Měli bychom si uvědomit, že vše nelze probrat přes mobilní telefon nebo počítač.

Tato kapitola bude stručně popisovat, jak lidé mezi sebou komunikují a zároveň nastíní jednotlivé druhy a způsoby mezilidské komunikace.

Pojem komunikace pochází z latinského *communicare* a znamená *spolupodílet se s někým na něčem, spoluzúčastňovat se*. Dále tento pojem chápeme jako spojení nebo jako proces sdělování a přijímání informací (sdělení). Realizuje se v různých podobách, např. proces odesílání, zprostředkování, přenos a přijímání informací. Nespadá sem pouze oblast informací, ale i projevy lidské aktivity, jakými jsou výrobky, formy chování a jednání, umělecké výrobky, dary apod. Mezilidská komunikace zahrnuje komunikaci ve společnosti, mezi lidmi navzájem, uvnitř sociálních skupin. Jedná se o sdělování v rámci společenského styku.¹

„Mezilidskou komunikaci chápeme jako složitý a mnohostranný proces vzájemného dorozumívání a dorozumění, vzájemnou výměnu sdělení, informací, myšlenek a názorů mezi komunikačními partnery. Vzniká při sociální interakci a při společné činnosti s druhým člověkem nebo se skupinou lidí.“²

2.1 Účel mezilidské komunikace

Vybíral³ uvádí následujících pět hlavních funkcí mezilidské komunikace podle účelu, který je více či méně zřejmý. Nejčastěji to bývá účel:

1. **Informovat:** oznámení, sdělení, předání nebo doplnění informace, upozornění.

2. **Instruovat:** poskytnout návod, vysvětlit, naučit.

¹ ERNEKER, J. *Základy komunikace*. České Budějovice, 2004, s. 7.

² ERNEKER, J. *Sociální komunikace ve veřejné správě*. České Budějovice, 2007, s. 7.

³ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha, 2009, s. 31.

3. **Přesvědčit:** ovlivnit někoho, získat něco.
4. **Vyjednat, domluvit se:** řešit a vyřešit, dospět k dohodě.
5. **Pobavit:** rozptýlit, rozveselit, vyplnit čas.

Ve vystupování některých lidí je viditelný určitý způsob společenského chování, který klade důraz na zdvořilost nebo spisovnost. Jejich účelem může být předvádění se, upoutání pozornosti ke své osobě. Z tohoto důvodu mohou být ještě doplněny dva účely mezilidské komunikace, a to **kontaktovat se** (užít si blízkosti, zastavení se s někým, prožít si sebepotvrzení) a **předvést se** (prezentovat se, vyvolat dojem, exhibovat).⁴

Ke komunikaci má člověk různé důvody. Mohou být konkrétní a podmíněné určitou momentální situací, například potřeba kontaktu, sebepotvrzení, naplnění času apod. Podle toho rozlišujeme různé funkce komunikace, které můžeme označit jako motivace.

Kognitivní motivace: cílem je předávání poznatků na základě potřeby sdělit druhému něco, co víme, co známe, co si myslíme.

Motivace zjišťovací a orientační: ptáme se, abychom se více vyznali v názorovém světě druhého člověka. Dotazujeme se na informace, postoje a prožitky.

Sdružovací motivace: vychází z potřeby kontaktu, sounáležitosti, potřeby někam patřit, začlenit se do skupiny, nebýt osamělý. Obsah komunikace s druhými lidmi nebývá příliš podstatný, spíše jde o navázání kontaktů, vytvoření, udržování vztahu a jeho rozvíjení, případně o jeho dočasné přerušování, ukončení či obnovení.

Sebepotvrzovací motivace: potvrzení vlastní identity. Jedná se především o poznání a nalezení sebe sama, vytvoření nebo potvrzení mínění o sobě. Komunikujeme z části „sami pro sebe“, kvůli sobě samým.

Adaptační motivace: v komunikaci naznačujeme a potvrzujeme své role. Přijímáme příslušné rolové stereotypy a dáváme tím najevo své přizpůsobování se okolí, integrování se do společnosti. Občas se ale také konvencím vzpíráme. Komunikováním se zkrátka přizpůsobujeme okolí, proto bývají neadaptovaní lidé nápadní právě odlišnou komunikací.

⁴ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha, 2009, s. 32.

Přesilová motivace: vychází z potřeby vzbudit pozornost, zaujmout, získat obdiv, respekt, převahu, moc, prosadit své zájmy, vyniknout nad ostatními, zvítězit.

Existenční motivace: komunikace slouží k překonání pocitů nudy, prázdnoty, pomáhá strukturovat a naplnit čas. Touto komunikací člověk uspokojuje smysl života, předchází tak depresím, udržuje se psychicky zdravý a lidsky celistvý.

Požitekářská motivace: přináší zábavu, rozptýlení, odpočinek, navazování nezávazných kontaktů, únik od starostí.

Další motivy: mohou být velice rozmanité jako např. udělat někomu radost, překvapit ho, rozptýlit podezření, odvést pozornost, zamluvit choulostivé téma, obvinít někoho, skandalizovat, zmást, zahladit stopy atd.⁵

2.2 Druhy a způsoby mezilidské komunikace

Mezilidská komunikace se primárně rozlišuje na verbální a neverbální. V komunikačním procesu se zpravidla uplatňují oba typy komunikace současně, ale různým poměrem.

Verbální komunikací rozumíme styk pomocí řeči. Dochází k ní za určité komunikační situace, tj. pod vlivem komunikačních faktorů. Velice důležité jsou faktory objektivní, ale i individuální (povaha, temperament, zkušenosti, prostředí, jazyková vybavenost).⁶

Naproti tomu neverbální komunikace je vývojově starší než komunikace verbální. Projevuje se u člověka jako jednotlivce. Řadí se sem jednotlivé výrazy tváře neboli mimika, oční kontakt (rozlišení kam se kdo dívá, jak dlouho a jak upřeně), gestika (domluvený význam např. palec nahoru), kinezika (bezděčné, doprovodné pohyby jako pokrčení ramen, poklepávání nohou po podlaze), haptika (komunikace dotekem, např. pohlazení, podání ruky, facka), proxemika (vyjádření vzájemné vzdálenosti: pro cizí lidi - 3-4 m, pro blízké - 1m, pro nejbližší na dotek), posturika (záleží na postoji těla, zda sedíme nebo stojíme ustrašeně, či sebevědomě, zda máme zkřížené ruce, jaké máme držení krku).⁷

K neverbální komunikaci se řadí i paraverbální (mimořádkové) projevy lidské řeči. Při promluvě je důležitá barva hlasu, jeho síla a výška, intonace, ladění,

⁵ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha, 2009, s. 32-35.

⁶ DVOŘÁK, K. *Jazyk jako prostředek komunikace*. České Budějovice, 2004, s. 6.

⁷ ERNEKER, J. *Základy komunikace*. České Budějovice, 2004, s. 38-46.

množství a délka promluv, rytmus i rychlost mluvení, např. zvyšování hlasitosti může působit rušivě. Spadá sem i vokalizace, jedná se o zvuky, které se vydávají při pláči, šepotu, zívání nebo ječení.⁸

Neverbální komunikací můžeme vyjádřit naše emoce, pocity, nálady, zájem o sblížení. Díky ní můžeme také ovlivnit změny postojů partnera nebo určit chod vzájemného styku. Neverbální komunikace může v našem životě řeč doplňovat, upřesňovat, ale i nahrazovat. Použité výrazové prostředky mohou být specifické pro určitou oblast, sociální skupinu nebo kulturu.⁹

Verbální komunikaci dělíme na dva základní druhy, hovorovou a písemnou. **Hovorová komunikace** má nejčastěji tři formy: monolog, dialog a diskuse.

Monolog je jednosměrná komunikace, může to být i náš vnitřní monolog (samomluva), nejčastěji se však jedná o přednášku, referát nebo výklad.¹⁰

Dialog je považován za primární jednotku jazykové komunikace. Je založen na střídání replik jednotlivých účastníků. Díky dialogu můžeme rozlišovat jednotlivé žánry jako je vyprávění příhod, vzpomínek, vtipů, sdělování důležitých informací nebo kritiky. Nejformálnější jsou pozdravy, sliby, pozvání, loučení, omluvy atd. Témata rozhovoru se vynořují a ztrácejí náhodně, slovosled je subjektivní. Rozlišujeme dialog připravený a nepřipravený. V nepřipraveném dialogu se téma nemusí uzavřít, některá témata se vracejí, mohou se křížit a prolínat. V případě, že se konverzace účastní větší počet osob, mohou jednotlivé tematické linie, které spolu příliš nesouvisí, prostupovat do sebe. Naproti tomu připravený dialog má tematickou strukturu a je modelován.¹¹

V *diskusi* se jedná o cíleně řízený skupinový dialog. Díky diskusi mohou účastníci zaměřovat pozornost na řešení konkrétního problému, lépe formulovat svoje myšlenky a názory, snadněji a rychleji odhalovat chyby v myšlení a uvažování. Aby diskuse měla efektivní charakter, musí se dbát na přesné vymezení problému, jeho obsahu a cíle. Je nutné se přiměřeně vyjadřovat, definovat používané pojmy, vhodně argumentovat, pozorně naslouchat a v neposlední řadě umožnit ostatním, aby se také vyjádřili. Diskusi končíme formulováním závěrů.¹²

⁸ ERNEKER, J. *Sociální komunikace ve veřejné správě*. České Budějovice, 2007, s. 39.

⁹ ERNEKER, J. *Základy komunikace*. České Budějovice, 2004, s. 37.

¹⁰ ERNEKER, J. *Základy komunikace*. České Budějovice, 2004, s. 30.

¹¹ DVORÁK, K. *Jazyk jako prostředek komunikace*. České Budějovice, 2004, s. 44.

¹² ERNEKER, J. *Základy komunikace*. České Budějovice, 2004, s. 33.

Písemná komunikace má oproti té hovorové několik nevýhod. Nikdy neprobíhá ve stejném čase, na stejném místě, účastníci komunikace nemohou vnímat přímou reakci na sdělení. Písemný kontakt nevyžaduje tak rychlou reakci na odpověď, na druhou stranu však umožňuje přesnější formulování názorů, příkazů apod. Vzniká zde určitá komunikační rezerva, na formulaci písemného textu je více času.¹³

V současnosti se již hojně využívá i **elektronické komunikace**, především formou e-mailu. Pravidla této komunikace se příliš neliší od pravidel a principů klasické písemné komunikace. V dnešní době však e-maily klasickou písemnou komunikaci velmi zastiňují. Elektronická komunikace však vzhledem ke své jednoduchosti svádí ke stylistickým nepřesnostem a následně k nerespektování gramatických pravidel. Proto je důležité, abychom se snažili psát krátké věty a používali jednoduchá slova. Věci, které chceme sdělit, bychom měli uvádět na začátku nebo na konci věty. Musíme také rozlišovat pracovní e-mail od soukromého. V pracovní rovině bychom si měli vždy vytvořit jednoduchou osnovu, což nám pomůže k jasnějšímu vyjádření a formulaci textu. Emailová komunikace také láká k tomu, že někteří lidé druhou stranu přehlcojí množstvím odeslaných zpráv a tím mohou i zapříčinit, že dojde k nedorozumění, jelikož druhá strana se může vlivem oslabení pozornosti v množství informací ztráct.¹⁴

Komunikace se také liší podle toho, s kým a kde komunikujeme. Odlišně hovoříme doma, v práci, v obchodě, před dětmi, nebo před někým neznámým. Podle toho také rozlišujeme například komunikaci intimní párovou, soukromou komunikaci partnerů, či jednostranně řízenou (interview, výslech, rozhovor nadřazeného s podřazeným). Dále rozlišujeme komunikaci neřízenou, neformální v malé primární skupině (jako je rodina) a komunikaci řízenou, formální, zdvořilou v malé skupině (porada na pracovišti). V neposlední řadě také komunikaci při obchodování, uzavírání smluv, nebo prostřednictvím masmédií, případně interkulturální komunikaci (s cizincem, v cizím prostředí).¹⁵

¹³ ERNEKER, J. *Základy komunikace*. České Budějovice, 2004, s. 34.

¹⁴ ERNEKER, J. *Sociální komunikace ve veřejné správě*. České Budějovice, 2007, s. 28-29.

¹⁵ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha, 2009, s. 39.

3 STRUČNÝ VÝVOJ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práci řadíme mezi vědecké disciplíny, která úzce souvisí s humanitními vědami a také se sociální péčí a sociální politikou. Jejím předmětem je především péče o člověka. Velice stručně zde bude probráno, jak se sociální práce postupně vyvíjela.

Podle Matouška¹⁶ můžeme vývoj sociální práce rozdělit na dvě období: do 2. světové války a po 2. světové válce.

3.1 Vývoj do 2. světové války

Nejstarší organizovanou pomoc potřebným, tedy těm, kteří potřebují obživu, poskytovala církev. Na neuspokojivé sociální postavení velkých skupin obyvatelstva postižených epidemiemi a hladomory církev reagovala zakládáním ústavů při klášterech a kostelech. Byly to řádové nemocnice a útulky pro chudé, zmrzačené, staré, sirotky, slepce, ale často i lidi postižené nemocí nebo úmrtím hlavy rodiny, vysokým počtem dětí či živelnou pohromou. Nemocnice a chudobince byly nazývány špitály. Nejčastěji byly spravovány jednotlivými řeholními řády. Zejména městské špitály se později zaměřily na péči o chudé a nemocné. První nemocnici založili v roce 1484 občané města Prahy a nesla název Městský špitál.¹⁷

Péče o chudé měla tedy dobročinný charakter, byla nahodilá a neorganizovaná, pomoc poskytovaly nejprve dobročinné organizace a církev. Později se začínají angažovat i obce, což souvisí s vydáním domovského práva, kdy se obce musely o své chudé starat. Postupně vznikaly cechy tovaryšů, jejichž členové si navzájem pomáhali (například skládali peníze do podpůrných bratrských pokladen pro případ nemoci, úrazu, pracovní neschopnosti). Anebo se zakládaly spolky, např. spolek Bekyně (jednalo se o svobodné ženy, které se staraly o potřebné, pomoc měly jako náplň svého života bez nároku na mzdu, byly závislé pouze na darech). Úloha státu začala vystupovat do popředí především zavedením daně bohatých, to znamenalo, že bohatí museli platit na chudé a opuštěné, a tím se řešila otázka bezdomovců, tuláctví, žebroty a krádeží.¹⁸

¹⁶ MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha, 2007, s. 111.

¹⁷ MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha, 2007, s. 112.

¹⁸ VRTIŠKOVÁ, M. *Metody sociální práce*. Praha, 1999, s. 1.

V 16. století byly zakládány sirotčince (ústavy pro výchovu opuštěných dětí). Například náboženské bratrstvo Vlachů na Malé Straně založilo Vlašský špitál, který kromě péče o staré a nemocné jedince zaopatřoval i osiřelé děti. Ošacení a stravu dostávali chudí také prostřednictvím nově vzniklého institutu „nadání“, spravujícího dědické odkazy. Jejich péče měla pouze věcnou formu, jelikož poskytovaly pouze výjimečně finanční podporu.¹⁹

S rozvojem tržního hospodářství rostly i soc. problémy, především kolem vzniku dělnické třídy a životních podmínek. Postupně byly upravovány pracovní podmínky, např. zákaz práce dětí v noci. Stát začal usilovat o to, aby zaměstnavatelé pečovali o bezpečnost a čistotu na pracovištích. V řadě zemí se začíná utvářet systém sociálního pojištění, tím rostla úloha státu v sociální politice. Problémem byla i nezaměstnanost.

Od roku 1904 se začaly vytvářet první skupiny osob schopných a ochotných spolupracovat s obcemi při poskytování pomoci osiřelým a opuštěným dětem. V zastoupení úřadů přijímaly patronaci nad potřebnými dětmi a staraly se o příspěvky ze sirotčích fondů a také o šatstvo, obuv a o stravování. Úsilí těchto skupin však narušila 1. světová válka. Ta vyostřila některé sociální problémy, např. řada rodin přišla o své živitele, šířily se choroby, nebylo dostatek pracovních míst, bytů, rostla inflace. Zvyšoval se počet sirotků, nouze a hlad ohrožovaly zdravý růst dětí ze sociálně slabých rodin.²⁰

Sociální politika nastalou situaci řešila různými opatřeními, např. upravovala pracovní podmínky, pečovala o nezaměstnané, vdovy a sirotky. Úsilí o vypořádání se s problémy způsobenými válkou zkomplikovala hospodářská krize (1929-1933). Ta potvrdila, že trh byl lhostejný k určitým sociálním problémům, jakými jsou stáří, nezaměstnanost, mateřství. Proto od poloviny 30. let postupně docházelo k rozšiřování a prohlubování státních zásahů a k větší odpovědnosti státu za sociální podmínky a životní situaci obyvatelstva. Stát se tak postupně stává hlavním a rozhodujícím subjektem sociální politiky. Od té doby nabývá sociální

¹⁹ MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha, 2007, s. 113.

²⁰ NOVOTNÁ, V., BURDOVÁ, E. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí – komentář*. Praha, 2007, s. 10-11.

politika nové kvality a začíná se hovořit o moderní sociální politice. Jejím rozvoji nezabránila ani 2. světová válka, která naopak vedla ke zvýšení celkových sociálních opatření, a postupným vývojem dospěla většina evropských států k tzv. silnému sociálnímu státu, tj. státu, který se výrazně angažuje v sociální politice.²¹

3.2 Vývoj po 2. světové válce

Po roce 1945 začaly první změny v sociální politice. Docházelo k první vlně znárodňování majetku osob spolupracujících s fašistickým režimem a k odsunu německého a maďarského obyvatelstva z pohraničí. Tím se zvýšil vliv státu na přerozdělování majetku, snížila se sociální a příjmová rozdílnost, což mělo za důsledek změnu třídní a sociální struktury obyvatelstva. Počet příslušníků majetných tříd se značně snížil, stejně jako se snížil počet nejchudších. Byly tak položeny základy k relativně rovnostářské společnosti, včetně sociálních opatření, jakým bylo všeobecné národní pojištění.²²

Technické, ekonomické i sociální změny však ovlivňovaly život každého jedince v průmyslové společnosti a vyžadovaly od něho stále novou orientaci a přizpůsobování. Zásahy do fungování společnosti nepůsobí vždy kladně na individuální situaci člověka a nutně vyvolávají konflikty u jedinců i skupin. V této souvislosti se hovoří o měnící se společnosti, z toho důvodu by měly být tyto změny provázeny i velkým rozvojem sociální péče a sociální praxe.²³

Sociální politika a v důsledku toho i sociální péče byly plně závislé na státních úřadech, byly jimi financované a organizované. Sociální péči se nevěnovala velká pozornost i proto, že se v souladu s historickým materialismem předpokládalo, že všechny sociální problémy, od chudoby a nezaměstnanosti, přes prostituci, kriminalitu a násilí až po války, jsou dočasné a zmizí, jakmile zmizí třídní rozdíly. Předpokládalo se, že v socialismu bude plná zaměstnanost zaručena státem. Následně se však ukázalo, že je třeba řešit sociální otázky i v tomto období. Byla tedy obnovena a rozšířena činnost sociálně-právních škol, prodloužena mateřská dovolená (z 18 týdnů v roce 1964 až na 2 roky, později na 3 roky), rozšířena

²¹ VRTIŠKOVÁ, M. *Metody sociální práce*. Praha, 1999, s. 3.

²² MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha, 2007, s. 139.

²³ VRTIŠKOVÁ, M. *Metody sociální práce*. Praha, 1999, s. 8.

pečovatelská služba pro staré lidi, zřízeny geriatrické ambulance a denní stacionáře pro seniory, orgány péče o dítě začaly intenzivně spolupracovat s pracovníky ze zdravotnictví.²⁴

Za socialismu se sociální problémy braly jako „nemoci“, proto se řada sociálních problémů řešila ústavní zdravotnickou péčí, pacienti byli zavíráni do psychiatrických a protialkoholních léčeben, léčeben pro dlouhodobě nemocné, do domovů důchodců nebo do ústavů pro mentálně retardované. V šedesátých letech začal být tento přístup zpochybňován a objevují se ohleduplnější alternativy ke klientům, především ke starým lidem a dětem. V této době se rozvíjí i síť gerontologických poraden a ambulancí. Rozšiřují se také odbory péče o pracující, jejich pracovníci se starají o mladistvé zaměstnance, matky s dětmi, o pracovníky se změněnou pracovní schopností. Dále se péče orientuje na převýchovu alkoholiků, nebo lidí, kteří často střídají zaměstnání, lidí propuštěných z vězení a na občany romského původu.²⁵

V osmdesátých letech se prosazuje celistvý přístup k jedinci, ten zohledňuje nejen individuální zvláštnosti osobnosti, ale i její vztah ke společnosti. Začínají se také řešit patologické jevy ve společnosti, jako jsou závislosti, alkoholismus, prostituce, sebevražednost, psychické poruchy. Pozornost se také soustřeďuje na sociální podmínky seniorů nebo na životní podmínky v ústavech pro tělesně a duševně postižené, na podmínky ve věznicích, domovech důchodců nebo dětských domovech. Z těchto důvodů chtěla vláda zvýšit počet sociálních pracovníků, těch však byl z důvodu dlouhodobého podceňování sociální práce nedostatek.²⁶

Po roce 1989 se objevují nové sociální problémy díky změně společenské situace, jako je neskrývaná prostituce, zařazení propuštěných vězňů po amnestii do běžného života, bezdomovectví a migrace uprchlíků přes naše území. Vzhledem k otázkám sociálního zabezpečení uprchlíků, či cizinců s přiznaným dočasným pobytem nebo trvalým pobytem, se do popředí dostávají i otázky národnostních menšin. Dále je věnována pomoc ženám, které k nám byly zavlčeny a sexuálně

²⁴ MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha, 2007, s. 140.

²⁵ MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha, 2007, s. 145-147.

²⁶ MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha, 2007, s. 148-150.

zneužívány, obětmi násilí, zneužívaným a zanedbávaným dítětem, drogově závislým, gamblerům. Hlavní změnou je vytváření alternativ k tradiční, většinou ústavní péči, a především masivní nástup nestátních neziskových organizací. Neziskové organizace se soustřeďují například na azylová zařízení pro matky s dětmi, pro osoby bez přístřeší, na práci s rodinou, s nezletilými dětmi, pro které vytváří různé programy, doučování apod. Nestátní neziskové organizace jsou důležitou součástí dnešní struktury sociální pomoci.²⁷

3.3 Nové trendy

V současné době se v oblasti sociálně právní ochrany dětí plně uplatňuje multidisciplinární spolupráce. Sociální pracovníci spolupracují se školami, lékaři, policií a především s neziskovými organizacemi. Význam spolupráce v této oblasti je nepřehlédnutelný a tvorba sítě pomoci je velice potřebná. Hojně se využívá pořádání případových konferencí a pomoci mediátorů, kteří pomáhají rodičům najít vlastní a přijatelné řešení jejich sporu. Popřípadě se využívá i pomoc prostřednictvím rodinných terapeutických center.

3.3.1 Případová konference

Případová konference je společné setkání pomáhajících pracovníků, kteří hledají a navrhnou optimální řešení konkrétní situace rodiny. Většinou se jedná o pracovníky sociálně-právní ochrany dětí, nestátních neziskových organizací, zařízení pro výkon ústavní výchovy, speciálně pedagogických center, učitele, výchovné poradce, pediatry, atd. Je to plánované a koordinované multidisciplinární setkání odborníků pracujících s rodinou a ohroženým dítětem.²⁸

Občanské sdružení Rozum a cit definuje případovou konferenci jako plánované a koordinované společné setkání všech, kteří představují, nebo mohou představovat, podpůrnou síť pro dítě a jeho rodinu. Cílem je výměna informací, zhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, hledání optimálního řešení a plánování společného postupu, aby vedl k naplňování potřeb dítěte.²⁹

V obvyklém případě ji svolává pracovník sociálně-právní ochrany dětí, který ji zároveň koordinuje. Svolání ale může iniciovat kterýkoli člen multidisciplinárního

²⁷ MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha, 2007, s. 152.

²⁸ BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*. Praha, 2008, s. 89.

²⁹ HRDINOVÁ, A., et al. *Na jedné lodi aneb jak uspořádat případovou konferenci v oblasti péče o ohrožené děti*. Praha, 2010, s. 6.

týmu v případech, že spoluúčast více pracovišť na řešení problému může být pro rodinu a dítě přínosem. Případová konference může být svolávána v situacích, kdy dítěti reálně hrozí umístění do ústavní výchovy nebo dokonce již byla soudem nařízena a je třeba dítě na tuto změnu připravit. Dále při nástupu, průběhu a případném návratu z ústavní výchovy.³⁰

Případová konference je jednorázová nebo opakovaná. Zdůrazňuje důležitost zapojení spolupracujících subjektů, snižuje jednostrannou odpovědnost OSPOD, zefektivňuje spolupráci jednotlivých subjektů a minimalizuje nesprávné nebo zdvojené postupy. Smyslem je především využít všech poznatků shromážděných o dítěti a jeho rodině, získat a sdílet stanoviska ostatních informovaných subjektů a ověřit správnost dosavadních a dále zvolených postupů.³¹

Výstupem z případové konference je plán, jak s rodinou pracovat dále. Jsou nastíněny konkrétní kroky jak plán plnit, a dáno konkrétní časové období. Rodina spolupracuje na naplňování plánu, proto musí být plán pro její členy srozumitelný, přiměřený, smysluplný a časově reálný.³²

3.3.2 Mediace

Mediace je alternativní metoda pro řešení sporů, pomáhá snižovat překážky v komunikaci a podporuje sociální sbližování lidí. Je to metoda, která se v posledních deseti letech stává pomocnou technikou pro řešení sporů i v ČR. Mediace napomáhá řešit konflikt konstruktivně a stanovit si realistické cíle. Pomáhá lidem vzájemně si porozumět a respektovat zájmy a motivy druhé strany. Také umožňuje popsat vlastní zájmy, důvody a příčiny, které ovlivňují chování a další očekávání. Pracuje s emocemi, a jelikož účastníci sporu v mediaci pracují na výsledku vlastními silami, cítí k němu (tedy k uzavřené dohodě) určitou odpovědnost. Tím je zajištěna perspektiva dalšího spolužití a respektování dohodnutého. Je to efektivní, hospodárná a šetrná metoda, protože umožňuje nahlížet na konflikty a spory jako na procesy mezilidské interakce odehrávající se

³⁰ BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*. Praha, 2008, s. 91.

³¹ ČESKO. *Metodické doporučení MPSV č. 2/2010 pro postup orgánů sociálně-právní ochrany dětí při případové konferenci* [online]. MPSV, 2011 [cit. 1. prosince 2011]. Dostupný z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/9086/Metodika_pripadove_konference>.

³² BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*. Praha, 2008, s. 92-93.

v právním rámci nikoli jako na čistě právní problémy, a proto se této formě řešení sporů daří.³³

Mediace je jako specifický postup charakterizována určitými principy, například principem nestrannosti (nezaujatost mediátora a schopnost přistupovat ke stranám bez předsudků), principem vyváženosti (strany se rovnoměrně podílejí na řešení sporu), principem neutrality (nehodnotící postoj mediátora ke klientům) nebo principem nezávislosti (mediátor není finančně, vztahově nebo psychicky propojen se žádnou ze stran sporu). Dodržování těchto principů pomáhá zabezpečit to, že strany vnímají pomoc třetí osoby - mediátora - příznivě a pozitivně. Povinností mediátora je odstoupit od kauzy v případě, že není schopen tyto principy dodržet.³⁴

Výhodou mediace také je, že je méně nákladná než soudní řízení a představuje obvykle menší psychický ořes než soudní spor. Díky tomu strany mohou i rychleji a s větší šancí navázat přímý kontakt, a tím uzavřít smírná řešení, která vyhovují oběma stranám.³⁵

Mediace je v České republice šířena od počátku devadesátých let 20. století. Metodika tohoto postupu k nám přišla z části z USA z iniciativy nadace Partners for Democratic Change a z části z jiných západoevropských zemí. Část organizace přešla v druhé polovině 90. let do sítě Partners (dnes Partners Czech, o. p. s.), malá část založila vzdělávací agenturu Centrum dohody s. r. o. a většina zájemců o mediaci založila v roce 2000 ASOCIACI MEDIÁTORŮ ČR, o. s. Jejím cílem je udržovat mediaci na vysoké profesionální úrovni, dodržovat profesní standardy a etický kodex mediátora. Šíří povědomí o metodě mediace a vzdělává zájemce o mediační dovednosti v rámci vzdělávacích standardů, které zaručují profesionalitu.³⁶

V našem právním systému je od října 2008 využívání mediace v oblasti rodinného práva zatím upraveno novelizovaným občanským soudním řádem, který umožňuje opatrovnickým soudům (v rozvodových kauzách, kde jsou děti) přerušit soudní jednání na dobu 3 měsíců a poslat účastníky soudního jednání na mediaci nebo rodinnou terapii.³⁷

³³ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha, 2008, s. 150.

³⁴ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha, 2008, s. 139-140.

³⁵ HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha, 2011, s. 192.

³⁶ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha, 2008, s. 149-150.

³⁷ HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha, 2011, s. 197-198.

4 ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabyl účinnosti od 20. 5. 2006.³⁸

Samotná profese sociálního pracovníka je jedním z hmatatelných a pozitivních důsledků zájmu společnosti o potřeby jednotlivce, jeho ochrany a podpory, o nutnost vyjednávání vztahů mezi různými společenskými skupinami a snahu o sociální blaho.³⁹

Etický kodex společnosti sociálních pracovníků se především opírá o hodnoty demokracie, lidská práva a sociální spravedlnost. Sociální pracovníci dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů, v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony našeho státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí. Sociální pracovník uznává jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný a zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na chodu celé společnosti. Sociální pracovník dodržuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob. Dále pomáhá svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi jednotlivcům nebo skupinám při jejich rozvoji a při řešení konfliktů se společností. Sociální pracovník upřednostňuje profesionální odpovědnost před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.⁴⁰

Etický kodex dále upravuje pravidla etického chování sociálního pracovníka v jednotlivých vztazích, konkrétně ve vztahu ke klientovi, ke svému zaměstnavateli, ke kolegům, ve vztahu ke svému povolání a odbornosti a na závěr ve vztahu ke společnosti. Sociální pracovník podporuje a podněcuje své klienty k vlastní

³⁸ SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex SSP ČR* [online]. 2011 [cit. 11. listopadu 2011]. Dostupný z WWW:

<<http://www.socialnipracovnici.cz/images/pdf/Etický%20kodex%20SSPCR.pdf>>.

³⁹ PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha, 2012, s. 11-12.

⁴⁰ VRTIŠKOVÁ, M. *Metody sociální práce*. Praha, 1999, s. 36.

zodpovědnosti. Jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů. Pomáhá všem klientům bez diskriminace a předsudků, pracuje s klienty s účastí, empatií a péčí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník podporuje silné stránky jednotlivců, skupin a komunit. Respektuje klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti), nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. Podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do řešení jejich problému. Je si vědom svých odborných a profesních omezení, a proto v případě, že již není v jeho možnostech s klientem pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci.⁴¹

Sociální pracovník plní odpovědně své povinnosti, které vyplývají ze závazku ke svému zaměstnavateli. Snaží se ovlivňovat sociální politiku a pracovní postupy tak, aby mohl následně poskytovat klientům nejvyšší možnou úroveň služeb.⁴²

Respektuje názory, znalosti a zkušenosti kolegů, vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a díky tomu zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání. Usiluje o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod. Dbá na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je důležité pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy. Spolupracuje se školami se zaměřením na sociální práci, aby podpořil studenty při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuálních praktických znalostí.⁴³

Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

⁴¹ NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce a její vývoj a metodické postupy*. Praha, 1990, s. 113.

⁴² MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha, 2008, s. 41.

⁴³ SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex SSP ČR* [online]. 2011 [cit. 11. listopadu 2011]. Dostupný z WWW: <<http://www.socialnipracovnici.cz/images/pdf/Eticky%20kodex%20SSPCR.pdf>>.

Podílí se na zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní. Je aktivní při vytváření a rozšiřování možností a příležitostí ke zlepšení kvality života všech osob, především znevýhodněných a postižených jedinců a skupin. Dále také spolupracuje na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám. Sociální pracovník požaduje uznání, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.⁴⁴

Další část etického kodexu se zabývá etickými problémovými okruhy, které se zaměřují na otázky, kdy má sociální pracovník vstupovat nebo zasahovat do života občana a jeho rodiny, kolik pomoci a péče poskytnout, jakým případům dát přednost apod. Dále se zde nastiňují problémy střetu zájmu, které mohou nastat, například konflikt zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta, nebo konflikt zájmu klientů a ostatní společnosti, ale i konflikt mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.⁴⁵

Řešení těchto případných nejasností a problémů se probírá a řeší ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR, kde má každý pracovník možnost se vyjádřit, diskutovat a rozebírat výše uvedené problémy. Na základě tohoto kodexu je hlavní úkol Společnosti sociálních pracovníků pomáhat sociálním pracovníkům analyzovat a řešit jednotlivé problémy.⁴⁶

⁴⁴ SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex SSP ČR* [online]. 2011 [cit. 11. listopadu 2011]. Dostupný z WWW:

<<http://www.socialnipracovnici.cz/images/pdf/Eticky%20kodex%20SSPCR.pdf>>.

⁴⁵ NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce a její vývoj a metodické postupy*. Praha, 1990, s. 111.

⁴⁶ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha, 2008, s. 42.

5 KOMUNIKACE S RODINOU NA ODDĚLENÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

Zatímco pozorování je metodou, díky které poznáváme klienta zvenčí, rozhovorem zjišťujeme jeho nitro. Tyto dvě metody se v praxi velmi propojují, vzájemně doplňují a kombinují. Vést rozhovor tak, abychom získali potřebné informace, vyžaduje jistou míru empatie, tvořivost, pružnost a přemýšlivost.

Z hlediska výsledků, které z rozhovoru získáváme, se rozhovor pohybuje mezi běžnou konverzací, kdy se nic nového nedozvíme, a mezi záměrným, cílevědomým dialogem přinášejícím potřebné informace pro řešení situace klienta. Záměrnost a cílevědomost jsou proto velice důležité pro efektivní vedení rozhovoru, což ale vyžaduje již určité zkušenosti a znalosti sociální pracovníce. Umění rozhovoru je tedy každodenním pracovním prostředkem v této profesi.

Komunikace na úseku sociálně právní ochrany dětí probíhá ve třech základních rovinách – osobní kontakt, písemný kontakt a elektronický kontakt, z nichž je nejefektivnější a nejčastější první způsob, a to formou rozhovoru, dialogu.

Dialog je charakteristický rozvinutou komunikací, určitým způsobem řeči, vzájemnou zaměřeností. V dialogu jsou si účastníci rovni, nikdo by se neměl bát vyslovit svůj názor. Úředníci by měli formu dialogu ovládat daleko lépe než ostatní lidé především z důvodu, že většinou komunikují s heterogenní skupinou, proto by měli správně identifikovat a interpretovat své komunikační záměry. Sociální pracovníci rozebírají různá témata, což vyžaduje znalost jejich obsahu. Dále se musí často vyrovnávat s větším počtem klientů při jednáních a to zvyšuje nároky na usměrňování průběhu a držení se obsahu dialogu.⁴⁷

„Rozhovor můžeme charakterizovat jako záměrný a organizovaný dialog, při kterém osoba, nebo skupina osob odpovídá na otázky tazatele, nebo líčí své problémy a stanoviska.“⁴⁸

Ne však každý rozhovor je dialogem, často se diskutuje o banalitách, zkušenosti se v rozhovoru ztrácí nebo chce každý říci své bez ohledu na to, že by druhému naslouchal. Pro zdařilý rozhovor je proto nutné naslouchat druhému, mít zájem o situaci klienta, ochotu ke komunikační výměně, jasné vyjadřování,

⁴⁷ ERNEKER, J. *Sociální komunikace ve veřejné správě*. České Budějovice, 2007, s. 23-24.

⁴⁸ VRTÍŠKOVÁ, M. *Metody sociální práce*. Praha, 1999, s. 59.

empatické porozumění, či vysokou frustrační toleranci. To vše může vést k novým hloubkám a kvalitám rozhovoru.⁴⁹

Každodenně se setkáváme s několika pokusy ovlivňování v osobní komunikaci, jejichž cílem je změna či posílení našich postojů. Sociální pracovníci se občas snaží měnit postoje klientů, aby se následně společně mohli dobrat k řešení situace. Nejčastějším předmětem rozhovoru je proto zjišťování názorů, postojů a stanovisek. Zkoumají se také motivy klienta, jeho potřeby, sklony, přání, zájmy, plány do budoucna, naděje, ideály a obavy.⁵⁰

Sociální pracovník by si ale měl dát pozor, aby nebyl ke klientovi příliš familiární, měly by být jasně rozděleny role účastníků. Je však pravdou, že občas je dobrá taktika zrušit až přílišnou oficialitu setkání, protože tím pak klient může sdělit více informací.⁵¹

5.2 Vedení pohovoru s dospělým

Základní podmínkou úspěšného rozhovoru je vytvoření vztahu důvěry a spolupráce mezi pracovníci a klientem. Důvěra je nezbytná podmínka k tomu, aby vzniklo porozumění, a pomáhá klientovi překonávat nejistotu. Důvěra také podporuje tvořivost, aktivitu, ochotu přijímat rizika, ochotu pokoušet se o nová řešení problému atd. K vytvoření atmosféry důvěry je velice důležité, aby klient bral pracovníci jako partnera, který je profesionální a kompetenci neodvozuje od postavení, že je nad ním. Na druhou stranu musí pracovníci chápat klienta jako člověka schopného samostatně rozhodovat o svém životě i přesto, že je většinou v obtížné životní situaci. Důležitou roli zde hraje i schopnost klientovi naslouchat, ochotu věnovat mu čas, aby mohl v klidu vše vysvětlit.⁵²

Avšak v případě, když je klient rozrušen, často pracovníci nedůvěřuje, že mu chce naslouchat, pomáhat, že je empatická, upřímná, otevřená, kompetentní, angažovaná a ochotná mu pomoci.⁵³

Pozorné naslouchání se projevuje očním kontaktem (nesmíme však klienta rušit přílišným očním kontaktem), přizpůsobením hlasové intenzity obsahu

⁴⁹ MOTSCHNIG, R., NYKL, L. *Komunikace zaměřená člověka*. Praha, 2011, s. 124-126.

⁵⁰ HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. Praha, 2006, s. 282.

⁵¹ TIMULÁK, L. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru*. Praha, 2006, s. 54-55.

⁵² VRTÍŠKOVÁ, M. *Metody sociální práce*. Praha, 1999, s. 60.

⁵³ VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha, 2009, s. 55.

klientova vyprávění (když klient říká něco smutného, pracovník hovoří tišeji), zacházení s tichem ve smyslu, že je dán klientovi prostor pro přemýšlení a pro sdělování. Naslouchání má velký význam, jelikož jím dáváme najevo, že nás klientův problém zajímá.⁵⁴

Naslouchání je tedy charakterizováno aktivní snahou porozumět tomu, co nám klient říká, co nám sděluje, porozumět jeho problému a pochopit ho. Proto bychom měli naslouchat i aktivně, a to tak, že budeme na sdělení klienta reagovat otázkami.⁵⁵

V případě, že sociální pracovnice klienta kritizuje, klient se brání a kritiku bere jako útok na svoji osobu. Proto by sociální pracovnice měla klienta podpořit, aby byl přizpůsobivější a méně se bránil. Musí se pokusit vysvětlit klientovi, co by mohl změnit ve svém chování nebo co by měl dělat jinak. Klient by neměl mít pocit, že dělá špatně úplně vše. Pokud vládne atmosféra ohrožení, nemůže dojít k podpůrné komunikaci.⁵⁶

Pracovník by neměl na námitku klienta reagovat ostrým „ne“, jelikož to vyvolá zbytečné napětí a obranu klienta. Každá demonstrace nadřazenosti a dominance vyvolá obranu a snižuje ochotu klienta přijmout názor pomáhajícího pracovníka. Námitka by se proto neměla vyvracet, ale spíše by se měl pracovník snažit na ni odpovědět a snažit se působit partnersky, ne nadřazeně. Každý má více či méně rozvinutou potřebu být významný stejně jako touhu, aby s ním ostatní souhlasili a cenili si ho. To platí i v případě, že má klient nesmyslné, nevěcné a laické námitky. Pozitivní naladění, jako je vyjádření porozumění, uznání, naslouchání, výše uvedené podporuje.⁵⁷

Mezi další předpoklady zdařilého rozhovoru patří vytvoření atmosféry (dostatek času, prostoru a bez rušivých vlivů), otevřenost (přání navázat dialog, vše nové je vítáno), připravenost ke vzájemné komunikaci (strany jsou připraveny a motivovány k vzájemnému naslouchání a sdělování informací, myšlenky a informace plynou volně a bez překážek), respekt (každá osoba cítí respekt k jiným osobám a k jejich názorům, ale i k sobě samým), empatické porozumění a vyjádření

⁵⁴ TIMULÁK, L. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru*. Praha, 2006, s. 71.

⁵⁵ ŠEBESTA, K. *Od jazyka ke komunikaci*. Praha, 1999, s. 110-111.

⁵⁶ MOTSCHNIG, R., NYKL, L. *Komunikace zaměřená člověka*. Praha, 2011, s. 43.

⁵⁷ THIELE, A. *Jak na „špinavé“ triky a útoky v komunikaci*. Praha, 2010, s. 123-124.

celé situace (člověk se snaží porozumět příslušné situaci, především jiné osobě nebo osobám, nejen jejich slovům, ale i jejich přáním, pocitům, názorům a myšlenkám. Klient by se měl cítit alespoň do určité míry pochopen, přinejmenším vnímat snahu o porozumění).⁵⁸

Klient se občas snaží sociální pracovníci vyrušit a znejistit tím, že stále přerušuje její výklad, pokládá jí otázky, přednáší své argumenty a nedodrжуje pravidla rovnocenného dialogu. Pracovnice by neměla dopustit, aby k takovému chování docházelo, jelikož pak hrozí, že se dostane do defenzivy, a tím i do podřízené pozice. Proto by měla bránit svůj díl konverzace například těmito formulacemi – „Směla bych, prosím, domluvit, paní Nováková?“ „Nechte mě, prosím, dopovědět myšlenku.“ „Vteřinku, paní Šimonová, chtěla bych dokončit svoji argumentaci.“ „Nechte mě, prosím, dokončit větu, já jsem vás také nepřerušovala.“ „Počkejte chvíli, pane Adámku, za chvíli se dostanete ke slovu.“⁵⁹

Často se sociální pracovníce musí potýkat i s argumentací klienta, že je nedostatečně odborně kompetentní. Předhazuje jí, že nemá řádné znalosti a zkušenosti, aby mohla jeho situaci řešit. Poukazuje přitom na pracovní činnost, věk, či délku praxe. Další nepříjemností je, když se klient zeptá na velmi těžkou otázku, případně upozorní, že změnila názor. V tomto případě je důležité nenechat se zatáhnout do debaty o kompetencích, soustředit se na věcné argumenty. Diplomatsky říci ne, pokud neumí odpovědět na otázku, a nabídnout, že případné chybějící informace dodá později.⁶⁰

Při jednání s klienty se v této profesi můžeme setkat i s opačným chováním klientů, než jsou výše uvedené a to s tím, že klienti neudrží své emoce a rozpláčou se. Pláč může plnit řadu důležitých funkcí. Je to doprovodný znak různých emocionálních zážitků, například smutku, lítosti, bezmoci. Uvolňuje psychické napětí, které mnohdy přináší úlevu. Je dobré nechat klienta vyplakat. Sociální pracovníce by měla citlivě, ale věcně pojmenovat důvody takového prožívání.

⁵⁸ MOTSCHNIG, R., NYKL, L. *Komunikace zaměřená člověka*. Praha, 2011, s. 132-133.

⁵⁹ THIELE, A. *Jak na „špinavé“ triky a útoky v komunikaci*. Praha, 2010, s. 73.

⁶⁰ THIELE, A. *Jak na „špinavé“ triky a útoky v komunikaci*. Praha, 2010, s. 77.

Neměla by však klienta falešně utěšovat, ale spíše uklidnit, aby následně mohli společně přijít na konstruktivní řešení situace.⁶¹

Závěr rozhovoru by měl obsahovat stručné shrnutí, o čem jsme s klientem hovořili, zopakování a zdůraznění toho, co považujeme za důležité z hlediska pochopení situace klienta a jeho problému. Klient by měl pociťovat jisté uklidnění. Ukončení rozhovoru má také vytvářet i předpoklady pro další spolupráci s klientem, mohou se stanovit dílčí cíle, nebo si domluvit další termín setkání apod.⁶²

5.2.1 Druhy rozhovorů a techniky dotazování

Rozlišujeme různé druhy rozhovorů, které se vzájemně prolínají a doplňují. *Informující rozhovor* - jedná se o výměnu informací, klient informuje pracovníka OSPOD a pracovník informuje klienta, může mít formální i neformální charakter. Díky němu se dovídáme stanoviska, mínění nebo poznatky klienta.

Řídící rozhovor - užívá se v případech, když je nutné zhodnotit činnost klienta, úroveň plnění úkolů.

Instruktažní rozhovor - při něm se přenášejí zkušenosti z provedení určitého úkolu.

Vyjasňující rozhovor - vysvětluje nedorozumění a nejednotnost názorů.

Přesvědčovací rozhovor - má za úkol přesvědčit klienta, že sociální pracovník to s ním myslí dobře a že by se měl řídit jeho radami.

Utěšitelský rozhovor - sociální pracovníce se snaží vyřešit nebo zmírnit problémy klienta.

Hodnotící rozhovor - hodnotí činnost klienta a úroveň plnění zadaných úkolů.⁶³

Rozhovory se také mohou členit na standardizovaný (strukturovaný) a nestandardizovaný (nestrukturovaný) a polostandardizovaný (polostrukturovaný) rozhovor. Při *standardizovaném rozhovoru* používáme předem připravené otázky. Rozhovor má pevnou strukturu, a proto je větší pravděpodobnost, že se dočkáme zodpovězení všech otázek. Následně se pak výsledky lépe zpracovávají. Celkově je však tento typ rozhovoru velice neosobní, striktní a klientovi příliš nedovoluje se vyjádřit. Je vhodný tehdy, jedná-li se o jednodušší problém, kdy má sociální

⁶¹ TIMULÁK, L. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru*. Praha, 2006, s. 160.

⁶² VRTÍŠKOVÁ, M. *Metody sociální práce*. Praha, 1999, s. 66.

⁶³ ERNEKER, J. *Řízení a komunikační dovednosti*. České Budějovice, 2005, s. 38-39.

pracovnice dostatek předběžných informací o problému a předpokládá se ochota klienta ke spolupráci.

Naproti tomu *nestandardizovaný rozhovor* je volný, je stanoven pouze cíl, ale otázky můžeme měnit a přizpůsobovat dle situace. Klientovi je dán větší prostor na vyjádření. V sociální práci se využívá tato forma rozhovoru především ve složitějších případech, kdy problém souvisí s osobností klienta a my musíme pátrat po jeho vnitřních příčinách.

Posledním typem je *polostandardizovaný rozhovor*, je spojením obou předchozích. Otázky jsou sice předem určeny, ale sociální pracovnice si je v průběhu rozhovoru upravuje a mění. Doptává se na skutečnosti a doplňuje si informace v průběhu rozhovoru tak, jak potřebuje.⁶⁴

Sociální pracovnice by se měla ujmout vedení rozhovoru, aby se dozvěděla všechny potřebné informace k případu. Proto by měla ona klást otázky, ale zároveň dát klientovi čas na přemýšlení a na vyjádření. Je velice důležité, jakým způsobem se otázky pokládají.

Rozlišujeme několik typů otázek:

- 1) *otázky doplňovací (otevřené)* - není možné na ně stručně odpovědět, umožňují klientovi vyjádřit se, projevit se, působí motivačně a nezastrašují, např. „Jakou máte zkušenost s...?“, „Co si o tom myslíte?“, „Jaká kritéria jsou pro vás rozhodující?“.
- 2) *otázky zjišťovací (uzavřené)* - většinou omezují odpovědi pouze na „ano“ nebo „ne“, působí manipulativně, vyvolávají pocit omezování, přesto jsou však důležité, např. „Zúčastnila jste se již nějakého psychologického sezení?“, „Souhlasíte s tímto postupem?“, „Vyhovuje vám termín zítra odpoledne v 15.00?“.
- 3) *otázky manévrovací* - účelem je změnit téma, vrátit klienta k tématu, když odbočuje, např. „Samozřejmě, že vaši situaci chápu, můžeme se však vrátit k ...?“, „Co byste říkal tomu, kdybychom si nejprve promluvili o výchozí situaci?“

⁶⁴ VRTÍŠKOVÁ, M. *Metody sociální práce*. Praha, 1999, s. 63.

- 4) *otázky reflexivní* - pomáhá k plynulému navázání sdělovaných informací, oceňuje názor klienta, např. „Vy si tedy myslíte, že ...?“, „Pokud vám dobře rozumím, jde vám o...?“, „Považujete tedy za možné, aby...?“.
- 5) *otázky sugestivní* - sociální pracovnice vyjadřuje otázkou svůj vlastní názor, např. „Jistě se mnou budete souhlasit, že...“.
- 6) *otázky rozhodovací a alternativní* - vyžadují od klienta, aby sdělil, zda bude volit variantu A, nebo B, zda dává přednost tomu, či onomu.⁶⁵

Pro efektivní rozhovor se musí otázky týkat daného problému. Také záleží na formulování otázek, ty musí být srozumitelné. To závisí na věku, inteligenci a vzdělání klienta, a proto bychom měli s klientem komunikovat tak, aby nás pochopil. Otázky musí být jasné a jednoznačné. Důležité je vysvětlit si případné nejasnosti, nedorozumění, nesprávné pochopení některých nějakých pasáží rozhovoru.⁶⁶

⁶⁵ THIELE, A. *Jak na „špinavé“ triky a útoky v komunikaci*. Praha, 2010, s. 128-131.

⁶⁶ ERNEKER, J. *Sociální komunikace ve veřejné správě*. České Budějovice, 2007, s. 96-97.

5.1 Komunikace s dětským klientem

Každé dítě vyrůstající v normálních podmínkách rodiny, případně v náhradním prostředí, se naučí mluvit a rozumět mluvené řeči jiných osob. Tento fenomén je přítomen ve všech zemích, kulturách, jazycích a opakuje se v každé nové generaci. Dítě se naučí během dvou až tří let svého života mluvit a komunikovat s dospělými. Jazyk si osvojí bez zjevné námahy, skoro jako zábavnou činnost.⁶⁷

Děti, které nemají v životě štěstí, můžeme zařadit do mnoha skupin. Může se jednat o děti potýkající s různými zdravotními problémy, narozené do neutěšených sociálních podmínek, nebo o děti, které se trápí ve škole, ve skupině vrstevníků, nebo jsou zanedbávané, zneužívané, týrané atd. Nejčastěji se jedná o děti ohrožené sociálním prostředím.

Jestliže chceme dítěti porozumět, musíme se hlavně zajímat o to, jak věci vidí a prožívá. Proto musíme projevovat chápající vztah k tomu kterému dítěti, přijímat ho takové, jaké je, umožnit mu volně vyjádřit jeho city, rozumět a chápat jeho postoje.⁶⁸

Průběh rozhovoru je obdobný jako u dospělého člověka, ale vyžaduje mnohem více empatie a připravenosti, jelikož cílem rozhovoru je co nejspontánnější vyjádření dítěte. Měli bychom si dát pozor na nejistý a neosobní postoj, všimnout si drobností. Také velice záleží na věku dítěte (nezletilého), zda je školákem prvního stupně základní školy nebo studentem vyššího stupně vzdělávání.

Nejprve je vhodné naladit atmosféru, představit se, vysvětlit dítěti, proč u nás na oddělení je, případně zjistit, zda o této jeho návštěvě doma s nějakým rodičem hovořilo a jaké informace k tomu dostalo. Zeptat se nezletilého, jak mu můžeme říkat, na jaké oslovení je zvyklý. Dále se většinou zabýváme všeobecnými otázkami, jako např. o škole, kam dochází na zájmové kroužky, co má rádo apod. Pokládáme např. otázky typu „Zajímalo by mě, když jsme se teď trochu seznámili, co děláš, když máš volno a nemusíš se připravovat do školy?“, „Mohl bys mi něco vyprávět o škole?“, „Představ si, že máš celé odpoledne pro sebe, co bys dělal?“.⁶⁹

⁶⁷ PRŮCHA, J. *Dětská řeč a komunikace*. Praha, 2011, s. 9.

⁶⁸ ŘÍČAN, P. *Cesta životem*. Praha, 2006, s. 33.

⁶⁹ ERNEKER, J. *Sociální komunikace ve veřejné správě*. České Budějovice, 2007, s. 93.

Pak následují otázky, které již směřují k tomu, co potřebujeme zjistit. Ty také musí být kladeny pečlivě, aby nám dítě porozumělo, na co se ptáme. Některé děti návštěva na OSPODu velice zatěžuje. Je důležité se i dotazovat na jeho pocity, třeba otázkou „Jak se cítíš?“, „Jak ti tento stav, kdy si týden u jednoho rodiče a týden u druhého rodiče vyhovuje?“. Také se můžeme dotázat, zda situaci nyní rozumí, zda od nás nechce něco vysvětlit, např. jak bude probíhat soudní jednání atd. Na závěr bychom opět měli využít otázky na uvolnění atmosféry, například „A co tě dnes ještě čeká, půjdeš sportovat?“. Měli bychom také nezletilému poděkovat, že k nám přišel a že nám řekl, na co jsme se ptali. Důležité je vyjádřit uznání a respekt.⁷⁰

Pozornost by měla být věnována přípravě. Sociální pracovníce by si měla před příchodem nezletilého dítěte prolistovat spis, případně si připomenout, o čem hovořili při posledním rozhovoru. Připravit si strukturu otázek, rozmyslet si, jak se chovat při případných vzniklých konfliktních situacích. A důležité také je, aby si uvědomovala, s jakým pocitem k rozhovoru přichází. Měla by se odpoutat od toho, co se dělala předtím, například že ji rozladil klient předtím, zapomenout, že má zítra odevzdat důležitou zprávu apod.⁷¹

Navázání kontaktu vyžaduje jistou trpělivost, přizpůsobivost a trochu vynalézavosti. Pracovnice by se neměla nechat vyvést z klidu obtížným chováním dítěte, měla by zvolit vhodné konverzační téma, které přizpůsobí okruhu zájmů dítěte. I přes rozpačitý začátek se nesmí rozhovor vzdávat, v negativním případě je možné uzavřít rozhovor s nadějí, že se uvidíme příště a dítě nás již neuvidí poprvé, a proto se více otevře. Není dobré používat stereotypní otázky, např. „Jak se máš?“. Tuto otázku často pokládají dospělí a to může dítě uvést do negativního postoje. Také se nedoporučuje používat mazlivý a podbíziví tón, dítě by mělo vycítit, že se nám jedná o něj o jeho názory a přání. Při pohovoru s nezletilým dítětem by se měl používat nedirektivní přístup.⁷²

⁷⁰ ERNEKER, J. *Řízení a komunikační dovednosti*. České Budějovice, 2005, s. 42.

⁷¹ ERNEKER, J. *Sociální komunikace ve veřejné správě*. České Budějovice, 2007, s. 92.

⁷² TIMULÁK, L. *Základy vedení psychologického rozhovoru*. Praha, 2006, s. 40-41.

Při rozhovoru s dětským klientem je také důležité orientovat se na pozitivní komunikaci. Dítě za jeden a ten samý projev můžeme zkritizovat (např. když je hubaté, řekneme o něm, že je drzé a nevychované), nebo naopak dítě za něco pochválit (říká pravdu, je odvážné). Zde je velice jasný rozdíl mezi negativistickou formulací, kdy zdůrazňujeme pouze záporné stránky chování, a mezi pozitivní, kdy vyzdvihujeme kladné stránky dítěte. Zdůrazňování negativního může mít vliv na naplňování toho, co je dítěti předhazováno. Častá negativní hodnocení mají vliv na snížení sebedůvěry a sebejistoty. Naopak opakování pozitivního vede k povzbuzování sebejistoty.⁷³

V rozhovoru rozlišujeme například otázky:

1. *přímé neboli uzavřené* (ano-ne, jedna odpověď), např. „Dostáváš často výprask i za malé zlobení?“
2. *nepřímé neboli otevřené* (naznačující), např. „Co se děje, když trochu zlobíš?“
3. *projektivní*, např. „Myslíš si, že děti dostávají často výprask, když trochu zlobí?“⁷⁴

Otázky můžeme také dělit na *primární*, které jsou jasné a cílené hned na začátku rozhovoru, a na *sekundární*, které vyplývají až z průběhu rozhovoru. Je dobré ponechat aktivitu i na straně dítěte, umožnit mu, aby nám sdělilo, co si přeje říci. Měli bychom sledovat jeho emoční projevy, neklást více otázek najednou, přizpůsobit tempo možnostem dítěte, být trpěliví, dobře vyslovovat a především dítěti zajistit pocit bezpečí. Neměli bychom klást doplňující sugestivní otázky jako např. „A ty máš rád tatínka?“, měli bychom se lépe zeptat takto: „Řekni mi něco o tvém tatínkovi.“ Nebo se můžeme dotazovat komentářem, např. „Kluci ve škole se občas také perou.“, takto položená otázka může vést k přímému nebo nepřímému sdělení vlastního chování dítěte. Případně se můžeme snažit odstranit citové bloky a zeptat se např. „Každý se někdy popere. A co ty?“ Rozhovor s dětským klientem by neměl být dlouhý a fádní.⁷⁵

⁷³ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha, 2009, s. 231.

⁷⁴ FRIEDMANN, Z. *Úvod do pedagogické diagnostiky* [online]. 2011 [cit. 4. prosince 2011]. Dostupný z WWW: <http://www.ped.muni.cz/wtech/elearning/Pedag_diagnostika.pdf>.

⁷⁵ FRIEDMANN, Z. *Úvod do pedagogické diagnostiky* [online]. 2011 [cit. 4. prosince 2011]. Dostupný z WWW: <http://www.ped.muni.cz/wtech/elearning/Pedag_diagnostika.pdf>.

Při každém rozhovoru bychom se měli vyvarovat chyb ve formě ulpívání na prvotním dojmu, názoru, stereotypu. Pozor bychom si měli dávat na tzv. *Haló efekt*, který jsme si učinili o dítěti na základě jednoho jeho projevu. Ten mohl být náhodný, daný více situací než trvalými vlastnostmi. Bohužel, první dojem často ovlivňuje posuzování a interpretování následujících zkušeností s nezletilým (příznivý dojem podporuje zdůraznění kladných vlastností té osoby, nepříznivý dojem má opačné účinky). Je tedy žádoucí kritičnost nejen k názorům druhých, ale i k vlastním názorům, které si o lidech tvoříme na podkladě dosavadních poznatků. Mohli jsme se mýlit, projevy posuzovaného dítěte mohly být náhodné, pro něj atypické, navíc posuzovaný se může měnit v průběhu času.⁷⁶

Pozor bychom si také měli dávat na stereotypy. Pracovnice si občas přiřazují na základě jednotlivých znaků každého klienta k určitému typu nebo skupině, se kterými se dosud často setkávali. Takový postup někdy relativně odpovídá skutečnosti, jindy však vede k přehlížení důležitých individuálních rozdílů, jimiž se klienti liší od schématu či typu. Je možné zařazovat si pro sebe dítě do skupin podle prospěchu, nadání, svědomitosti, temperamentu, rodinných podmínek aj., ale zároveň si musíme všimnout i individuálních odchylek od schématu či typu. Dítě zařazené do určité kategorie může překvapit odlišným výkonem nebo chováním. Zkrátka anamnéza nemůže být jediným zdrojem pro vytvoření si závěrů.⁷⁷

V případě, že sociální pracovnice určité fázi neporozuměla, měla by se k ní vrátit. Chybou je, když nahrazuje tvrzení dítěte vlastní interpretací.

⁷⁶ VRTÍŠKOVÁ, M. *Metody sociální práce*. Praha, 1999, s. 70.

⁷⁷ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha, 2009, s. 78-79.

6 ROZHOVORY

Na úvod musí být ještě sděleno, že zaměstnanci orgánů sociálně právní ochrany, zaměstnanci obcí s rozšířenou působností zařazení do obecního úřadu a zaměstnanci zařízení sociálně právní ochrany jsou povinni podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámili (§ 57). Také jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobě, která upozornila orgán sociálně právní ochrany na možné ohrožení dítěte podle § 7 zákona o SPO, a též o údajích o osobách, jimž bylo dítě svěřeno do péče jakožto budoucím osvojitelům, a rovněž i o místě pobytu takového dítěte. Dále jsou povinni zachovávat mlčenlivost i o místě pobytu rodiče, který se stal obětí domácího násilí v rodině s dítětem. Z tohoto důvodu je jméno nezletilých dětí i matky fiktivní.

Z důvodu, aby se předešlo pochybnostem o zkreslení výsledku z pohovoru s dítětem, musí být na oddělení sociálně právní ochrany dětí u pohovoru s nezletilým dítětem přítomny vždy dvě sociální pracovnice.

6.1 Rozhovor s nezletilou Kamilou

Kamila je žačkou 8. třídy základní školy. Opakovala 6. třídu, takže by měla tímto ročníkem končit povinnou školní docházku na základní škole. Nyní jí bude 15 let. Škola ji nebaví, má i pár neomluvených hodin, většinou za hodiny v odpoledním vyučování, kdy byla na tréninku volejbalu. Třídní učitelka by se ráda poradila, zda má smysl ji nechat pokračovat do 9. třídy.

V. T.: Ahoj, Kamilo, já se jmenuji Veronika Tesárková a bude tu při našem rozhovoru přítomna i moje kolegyně. Doma ti říkají Kamilo, nebo Kamčo?

K.: Kamčo

V. T.: Dobře a můžu ti říkat tedy taky Kamčo?

K.: Ano

V. T.: Zajímalo by mě, co je u tebe nového za poslední týden?

K.: Ani nic.

V. T.: A co tě třeba potkalo pěkného za poslední týden?

K.: Nic.

V. T.: Mamka říkala, že tě baví malovat. Je to pravda?

K.: Občas.

V. T.: A co ten problém s neomluvenými hodinami? Už máš omluvenku od mámy?

K.: Ještě ne, máma mi to musí napsat.

V. T.: Prý jsi byla včera v ředitelně.

K.: Ano.

V. T.: Můžeš mi popsat, jak to proběhlo?

K.: Dostala jsem papír s ředitelskou důtkou a nechtěla jsem, aby ten papír máma viděla, tak jsem ho roztrhala.

V. T.: Aha a nebylo to zbytečné?

K.: Asi jo, ale byla jsem hrozně naštvaná.

V. T.: A co tě tak naštvalo?

K.: To, že ten papír bude ležet doma.

V. T.: Co bys pak chtěla po základní škole dělat?

K.: Kadeřnici.

V. T.: To bys ale měla mít trošku lepší známky a hlavně ukončenou devátou třídu. Učíš se doma?

K.: Máma říká, že mě vezmou na kadeřnici i z osmičky. Říká, že tam má nějaké známé, že mi to zařídí.

V. T.: Já si myslím, že bys měla devátou třídu dokončit, budeš mít pak určitě větší možnosti. Ještě bych se chtěla zeptat, jak to máš teď s volejbalem? Moc tomu nerozumím, máma neví, že tam chodíš?

K.: To je mi divný, musí to vědět. Asi před měsícem mi volala a já jí to říkala, že jsem na tréninku.

V. T.: Mně máma říkala, že tam už moc nechodíš!

K.: To nechápu..

V. T.: A jak to děláš s dresem, když ho potřebuješ dát vyprat?

K.: Dám ho do koše s prádlem a máma ho vypere.

V. T.: A jak je to často?

K.: Tak 1x za měsíc.

V. T.: A jak to teď budeš dělat s tím tréninkem, když máš trénink v úterý odpoledne, kdy máš ještě školu?

K.: No, budu chodit jen ve čtvrtek, abych neměla zameškané hodiny.

V. T.: Ještě bych se chtěla vrátit k mé první otázce, jestli si vzpomeneš, co jsi za poslední týden prožila hezkého.

K.: Fakt nevím.

V. T.: To se ti vážně nestalo nic hezkého? Nic, co by tě potěšilo?

K.: No, něco asi jo.

V. T.: A co tedy?

K.: Když jsem šla na procházku s Kimíkem, to je můj pes, a hráli jsme si přitom. On umí dobře aportovat.

V. T.: To je hezké. Ještě jsme nemluvili o tvé babičce. Řekneš mi něco o ní?

K.: Dlouho jsem ji neviděla.

V. T.: Jak to? Už ji nenavštěvuješ?

K.: No poslední dobou moc ne, nemám moc času.

V. T.: Představ si, Kamčo, že bys měla jet na nějakou dlouhou cestu. Co by sis vzala s sebou z domova?

K.: Mobil.

V. T.: A kromě mobilu nemáš ještě něco, co bys měla ráda?

K.: Kima.

V. T.: To jsem ráda, že jsi mi to řekla. Už jsem myslela, že by ti stačil jen mobil, když máš Kima tak ráda.

V. T.: A co máma říkala o třídních schůzkách?

K.: Nic, ona věděla už předem, že budu mít ředitelskou důtku.

V. T.: Kolik je vlastně tvoji mámě? Mě připadá docela mladá.

K.: 33

V. T.: A tátovi?

K.: 35

V. T.: A jak vycházíš s rodiči?

K.: Občas se hádáme. Máma chce, abych doma uklízela, a mě to moc nebaví.

V. T.: A vzpomeneš si, kdy ses naposledy na rodiče hodně zlobila?

K.: Když mi dali jiný mobil, než jsem chtěla.

V. T.: Byl levnější?

K.: Ne, to ne. Stál asi stejně. Ale mně se nelíbil.

V. T.: Aha. A co budeš dělat ještě dneska?

K.: Půjdu s holkama do kina na Harryho Pottera a zítra se těším na trénink.

V. T.: Tak si hezky užij kino i zítřejší trénink. My ti, Kamčo, moc děkujeme, že jsi k nám přišla a že jsi nám vše řekla. Měj se hezky. Ahoj.

K.: Na shledanou.

6.2 Rozhovor s dospělým (rodičem)

Matka trpí roztroušenou sklerózou a porodila nezletilou Anetku. Matka s nezletilou byla přijata do Dětského centra v Praze 4 - Krči, kde jí zatím pomáhají s péčí o novorozence, jelikož matka k němu odmítá v noci vstávat s tím, že je následně druhý den příliš unavená. Matka vysvětluje, že vše je zapříčiněno její nemocí. Nyní se hledá řešení, jak bude péče probíhat v budoucnu. V Dětském centru může být umístěna pouze na 6 týdnů, proto se hledají jiné alternativy, aby dítě nemuselo být matce odebráno z důvodu, že se nebude schopná o něho postarat. Matka se dostavila na OSPOD osobně a byla s ní probírána její sociální situace a poměry a byly zjišťovány možnosti pro zajištění péče o dítě.

V. T.: Dobrý den.

Matka: Dobrý den.

V. T.: Do kdy jste domluvená, že můžete v Dětském centru zůstat?

Matka: V Dětském centru jsem nyní domluvena do 26. 7. 2011.

V. T.: Jak to máte nyní se sociálními dávkami?

Matka: Pokračuju ve vyřizování dávek státní sociální podpory, dávky musím vyřizovat na vícekrát, stále po mně chtějí další a další papíry. K žádosti o rodičovský příspěvek musím dodat potvrzení od České správy sociálního zabezpečení, že nemám nárok na peněžitou pomoc v mateřství. Ještě žádám o přídavek na dítě a porodné.

V. T.: A jaký teď máte příjem?

Matka: Pobírám invalidní důchod 6.020,- Kč, z toho jde těžko vyjít.

V. T.: To chápu a kde jste vlastně nyní hlášena k trvalému pobytu? Víím, že žijete na Praze 4, ale hlášena jste u nás na Praze 2?

Matka: Ano, v Neklanově ulici mám vedenou trvalou adresu a stále jí zde chci mít vedenou.

V. T.: Aha, a to jste tam měla svůj podnik, nebo jste tam bydlela s někým?

Matka: No já jsem tam bydlela v jednom pokoji.

V. T.: Ano, ale s kým? Sama nebo s přítelem? A kolik jste platila za ten jeden pokoj?

Matka: No já jsem nic neplatila.

V. T.: Jak je to možné, že jste nic neplatila?

Matka: Já tam byla občas.

V. T.: Tomu nerozumím, můžete mi prosím říct, u koho jste tedy pobývala?

Matka: U známých.

V. T.: A dávala jste jim za to nějaké peníze, že jste u nich bydlela?

Matka: Ne.

V. T.: A tam se můžete vrátit po propuštění z Dětského centra?

Matka: Ne, to půjdu do bytu na Praze 4.

V. T.: A to je co za byt? Tam budete žít sama?

Matka: To je byt mé matky a nyní tam žije můj přítel.

V. T.: Přítel je otcem Anetky?

Matka: Ano, ale není zatím uveden v rodném listě a ani si nepřeje být uveden.

V. T.: Proč?

Matka: Protože jeho rodiče jsou silně věřící a o Anetce ještě nevědí, je to vlastně mimomanželské dítě a přítel se jim to bojí říci. Proto se i bojí přiznat otcovství.

V. T.: Víte, že v zájmu Anetky je, aby byl určen otec v jejím rodném listě. Pokud by otec sám nechtěl uznat otcovství, je tu možná i soudní cesta. Podala byste vy, nebo případně i já, návrh na určení otcovství k nezletilé Anetce k soudu. Je zde právo dítěte na oba rodiče, proto z tohoto titulu mohu podat návrh i já, ale pochopitelně nejdříve bych zjišťovala bližší skutečnosti a přednost bude mít dobrovolné uznání otcovství.

Matka: Přes soud to zatím řešit nechci, počkám, jestli se přítel nerozhodne sám.

V. T.: Dobře a přítel tedy bude bydlet v bytě s vámi?

Matka: On je tam jenom přes týden, na víkend jezdí ke svým rodičům mimo Prahu.

V. T.: A on bude hradit nájem a služby v bytě?

Matka: Tam nejsou vysoké poplatky, hradí se fond oprav 2.400,-Kč, elektřina 800,-Kč a plyn také 800,-Kč. Ale předpokládám, že se o tyto platby postará.

V. T.: A on by byl ochoten k Anetce vstávat v noci? V kolik vstává do práce?

Matka: Do práce vyjíždí v 6 hodin. A jestli by k Anetce vstával, to ještě nevím.

V. T.: A Vám to nepřijde nefér, chtít po něm, aby když vstává tak brzy ráno, vstával k malé v noci?

Matka: Ale já vážně nemůžu, nemůžu pak usnout a ráno jsem unavená.

V. T.: Kolikrát se v noci Anetka budí na krmení?

Matka: Je krmená ve 20:30, 0:30 a 4:30. Já chodím spát ve 22:20.

V. T.: Ale víte, že takto malé dítě se může budít i mimo krmení? Může jí bolet břicho apod. Bude tedy nutné, aby se i přítel dostavil na naše oddělení, abych si s ním mohla probrat, jak bude ochoten se podílet na péči, zejména konkrétně, zda bude zajišťovat noční krmení.

Matka: Dobře.

V. T.: A nyní tedy ta 2 krmení zajišťuje personál Dětského centra?

Matka: Ano.

V. T.: A po příteli byste vyžadovala, aby zajistil obě noční krmení?

Matka: Ano, protože já jsem již kolem 20.30 unavená.

V. T.: Uvidíme tedy, jak se k tomu bude stavět přítel. A co Vaše rodina? Máte nějaké příbuzné? Ti by vám s péčí o malou nepomohli?

Matka: No, otec mi zemřel v roce 2008, matka pobývá v Brandýse, ta se dost stýká se svými sourozenci, kteří jsou částečně v Brandýse a částečně v Praze, všem je přes 60 let a nikdo z nich nemá potomky. Proto vylučuju možnost vydatnější pomoci z její strany a jejích sourozenců. Potom mám sestru, s tou mám velmi dobrý vztah, ta žije v Praze v klášterním domě na Bílé hoře, přes týden pracuje civilně a nosí normální civilní oděv. Ta by mi možná pomohla.

V. T.: Dobře, můžete se tedy příští týden dostavit i se sestrou, abych i s ní probrala případnou pomoc Vám.

Matka: Dobře, to nebude problém, příští týden se s ní dostavím. Jinak mi dost pomáhají přátelé, pomohli mi sehnat výbavičku, dali mi kočárek apod. Mám i hodné sousedy na Praze 4, třeba rodinu se 2 dětmi, bavila jsem se s nimi a slíbili mi pomoc, kdykoliv budu potřebovat, můžu k nim s dcerou zajít.

V. T.: To je skvělé, ale jinak uznáváte, že není možné, abyste zajišťovala péči o dceru sama bez další pomoci? Že je nutné hledat podporu v okolí?

Matka: Já si myslím, že to jinak zvládám.

V. T.: To je možné, ale noční krmení je podstatná a důležitá část péče.

Matka: To ano, ale spolupracuji s organizací pro pomoc ženám v nouzi, jedná se o ambulantní a materiální pomoc. A pak jsem byla v kontaktu také s A-centrem, to je organizace pro dobrý porod.

V. T.: Já bych Vám případně nabídla i možnost pomoci organizace Host, která by Vám také mohla pomoci, jak s Anetkou, tak s jiným zařízením.

Matka: Asistentku bych uvítala. Děkuji.

V. T.: Kdo je ošetřujícím lékařem Anetky?

Matka: MUDr. Bílek

V. T.: Co mi můžete říci bližšího ke svému onemocnění?

Matka: Roztroušená skleróza mi byla objevena ve 27 letech. Můj obvodní lékař je MUDr. Richard Suk a neuroložka je MUDr. Nováková.

V. T.: Dáte mi případně souhlas, abych si vyžádala aktuální zprávy o Vašem zdravotním stavu?

Matka: Ano.

V. T.: Domluvíme se tedy na šetření ve Vašem bydlišti na Praze 4, já se přijdu podívat, jak máte připravené věci pro miminko a jak máte přizpůsobený byt na to, kdyby tam s vámi někdo musel v noci přespávat.

Matka: Dobře.

V. T.: Vyhovoval by Vám termín čtvrtek 10. 11. 2011 v 15.00?

Matka: Ano.

V. T.: Dobře, uvidíme se tedy ve čtvrtek. Mějte se zatím hezky.

Matka: Budu s tím počítat. Děkuju moc.

V. T.: Na shledanou

Matka: Na shledanou

6.3 Zhodnocení rozhovorů

Z provedených rozhovorů vyplývá, že je velice důležité přizpůsobit se věku i psychickému rozpoložení klienta. Úspěch vedení rozhovoru závisí na zkušenostech sociální pracovnice, která musí ovládat nejen techniku kladení otázek, ale i najít vhodný způsob navazování kontaktu s klientem. Na vedení rozhovoru neexistuje přesný seznam pravidel a otázek, jelikož se rozhovor uskutečňuje mezi lidmi, kteří se od sebe liší svými problémy a svým osobnostním založením. Rozhovor je tedy založen na dovednosti.

V prvním případě je z pohovoru s nezletilým dítětem patrné, že musíme komunikovat na jeho úrovni, být přátelští a vstřícní. Zde bylo vhodnější provádět nestandardizovaný rozhovor, protože díky tomu byl dán dítěti větší prostor k vyjádření se.

V druhém případě bylo z počátku nutné vést rozhovor standardizovaný, zjistit základní údaje a zeptat se na vše potřebné a důležité. Až později bylo možné vést rozhovor polostandardizovaný, aby se matka mohla sama vyjádřit ke skutečnostem a vysvětlit nám situaci tak, jak ji vidí, cítí a vnímá ona. Typy rozhovorů se tedy v průběhu hovoru střídaly, neboť bylo nutné reagovat na sdělení matky.

7 ANKETA

Anketa byla rozeslána celkem 11 dotazovaným sociálním pracovnícím a pracovníkům, šesti v Praze a pěti ve Středočeském kraji. Návratnost anketového průzkumu byla 81,81%, což je celkem 9 respondentů, konkrétně odpovědělo šest respondentů z Prahy a tři ze Středočeského kraje.

Věkové složení respondentů bylo:

od 21-30 let - 5 osob

od 31-40 let - 2 osoby

od 41-50 let - 2 osoby

*z Prahy byly v rozmezí věku od 21 do 30 let celkem 4 osoby, dále od 31 do 40 let 1 osoba a od 41 do 50 let taktéž 1 osoba

*ze Středočeského kraje byla v rozmezí věku od 21 do 30 let 1 osoba, od 31 do 40 let 1 osoba a od 41-50 let také 1 osoba

Průměrná praxe dotazovaných je 6,5 let práce na oddělení sociálně právní ochrany dětí.

Na otázku číslo 1, zda komunikují častěji s rodiči, nebo s dětmi, sdělilo celkem 7 respondentů, že častěji s rodiči, 1 respondent se vyjádřil, že s dětmi a 1 respondent uvedl, že s oběma ve stejné míře. Tento zároveň dodává, že při řešení výchovných problémů dětí je třeba o jejich chování hovořit i s rodiči, aby se zabezpečilo splnění navazujících výchovných opatření, jelikož zodpovědnost za nezletilé je na rodičích.

Na otázku číslo 2, kde měli popsat, jak se dle jejich názoru liší komunikace s dítětem a komunikace s rodičem, většina sděluje, že se komunikace s dítětem liší především v přizpůsobení se věku nezletilého, jeho psychické vyspělosti, povaze a IQ. Dále ve formálnosti, jež je při rozhovoru s dítětem menší než při jednání s rodiči. Z odpovědí také vyplývá, že při pohovoru s dítětem je pro dotazované velice důležité vytvořit pocit důvěry a bezpečí a v neposlední řadě projevit vysokou míru empatie. Někteří respondenti uvádí, že používají při pohovorech s dětmi více

projektivní otázky a nedirektivní přístup. Záleží také na dítěti, zda je hovorné, či spíše uzavřené do sebe.

Jeden respondent poukazuje na to, že jinak komunikuje s rodinou, u níž je výchova bezproblémová a řeší se u ní pouze úprava poměrů k nezletilým dětem, a jinak s rodiči a dítětem, kde jsou dlouhodobé problémy v oblasti výchovy.

Na otázku číslo 3, zda se připravují na pohovor s dospělým, se 5 dotazovaných vyjádřilo kladně, a 4 sdělili, že pouze občas. Ti, co se připravují pravidelně, sdělili, že si především prostudovávají spis, připravují si seznam otázek a přehled témat, o jakých budou s klienty hovořit.

Ti, kteří uvedli pouze občas, svoje tvrzení odůvodnili tím, že se připravují na rozhovory pouze ve složitějších případech, a to zejména tím, že si sumarizují otázky, na něž se potřebují zeptat, nebo témata, která jsou nutná s klientem probrat.

Na otázku číslo 4, zda se připravují na pohovor s dítětem, odpovědělo opět 5 respondentů pozitivně a 4 uvedli, že pouze občas. V přípravě se shodují v prostudování spisu a soupisu otázek týkajících se daného problému. Dále se většina seznamuje s informacemi ze školy, od policie, z psychologických poraden, pokud je mají k dispozici. A v neposlední řadě věnují pozornost i přípravě prostředí na pohovor s nezletilým, jako například přípravě pastelek a omalovánek, hraček a sladkostí. Jedna respondentka také upozorňuje na to, že se snaží sedět v úrovni dítěte a při rozhovoru si všímá i neverbálních složek komunikace.

Otázka číslo 5 je vyhodnocována tak, že za každou preferenci 1 (nejčastěji používané) je 10 bodů, za preferenci 2 je 5 bodů a za preferenci 3 (nejméně používané) je 0 bodů.

Dle tohoto klíče v provedeném dotazování vyšel jako nejčastější typ rozhovor polostrukturovaný, jako druhý nejpoužívanější je rozhovor nestrukturovaný a nejméně se užívá strukturovaného rozhovoru. Z výsledku je patrné, že sociální pracovníci poskytují klientům prostor, aby se mohli i sami k dané situaci vyjádřit, a nepreferují pouze striktní pokládání otázek.

Otázka číslo 6 je vyhodnocována stejně jako otázka č. 5 a to tak, že za každou preferenci 1 (nejčastěji používané) je 15 bodů, za preferenci 2 je 10 bodů, za preferenci 3 je 5 bodů a za preferenci 4 (nejméně používané) je 0 bodů.

Dle výsledků šetření je nejobvyklejší způsob komunikace osobní kontakt a pak následuje ihned telefonický kontakt. Písemný korespondenční kontakt a elektronická komunikace se ukázal až jako třetí varianta komunikace. Zde se potvrzuje, že pro sociální pracovníky je důležitý osobní kontakt s klienty a neosobní emailový kontakt je volen až na posledním místě.

Na otázku číslo 7, zda využívají ve složitějších případech i pomoci jiných organizací, služeb zabývajících se mezilidskou komunikací, sdělují všichni dotazovaní, že ano a to nejčastěji formou mediace, psychologů a někteří i nestátních neziskových organizací. Pomoc prostřednictvím mediace doporučuje klientům celkem 8 respondentů.

Z výsledků ankety je zřejmé, že se dotazovaní sociální pracovníci a pracovníci na rozhovory jak s dospělými, tak s dětmi připravují, tudíž ke své práci přistupují nanejvýš zodpovědně. Zároveň je zjištěno, že v případě potřeby využívají i pomoc formou mediace, nebo psychologů.

ZÁVĚR

Bakalářská práce měla za cíl vymezit základní pojmy, druhy a způsoby komunikace, což je obsahem druhé kapitoly práce, kde se uvádí definice a velice obecné členění komunikace. Poté se zabývala stručnou historií sociální práce a etickým kodexem sociálních pracovníků především z důvodu, aby měl čtenář povědomí o pomáhající profesi sociálního pracovníka.

Z bakalářské práce vyplývá, že pro úspěšně prováděné rozhovory a tím i dobrou práci sociální pracovnice jsou velice důležité některé předpoklady, jako například opravdový zájem o cíle klienta, dostatečné schopnosti sdělování, jasný způsob vyjadřování a v neposlední řadě musí disponovat i velkou mírou empatie a porozumění. Důraz by měl být i kladen na vlastnosti pracovnice, jako je snášení napětí, vysoká flexibilita, velká frustrační tolerance a do jisté míry i určitá profesionalizace. Umění vést rozhovor souvisí také s dostatečnými vědomostmi, neustálým praktickým prováděním rozhovorů a také se získáváním zpětné vazby o výsledcích. Čím přesnější a lépe formulované otázky bude sociální pracovnice umět klást, tím méně času jí dá dobrat se k cíli a kontrolovat průběh rozhovoru.

Velice důležité je dodržovat určité zásady, které sociální pracovníci pomohou ke snadnější a jasnější komunikaci s klientem. Měla by komunikovat přirozeným jazykem, dbát na to, aby jí klient rozuměl. Používat spíše kratší věty a to z toho důvodu, že delší věty odvádějí pozornost, vyhýbat se cizím slovům a odborným výrazům. Je dobré snažit se hovořit konkrétně a jednoznačně. V neposlední řadě musí být dán klientovi prostor k jeho vyjádření.

Z práce je také patrné, že se komunikace s dítětem mírně liší od komunikace s dospělým, a to zejména tím, jak se s dítětem hovoří. Sociální pracovníci dbají na věk dítěte a na jeho psychickou vyspělost. Ve srovnání s prováděním pohovoru s dospělým hovoří s nezletilými více projektivně a s vyšší mírou empatie.

Dalším cílem bylo zmapovat komunikační techniky a způsoby komunikace na úřadech na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Toto bylo zjišťováno formou ankety, které se zúčastnilo celkem 9 sociálních pracovníků, a díky níž byly také

rozebírány přístupy ke klientovi a zjišťováno, zda se případně sociální pracovníci obracejí i na pomoc jiných organizací v rámci problematické komunikace s klienty.

Z výsledků ankety vyplývá, že se nejčastěji využívá komunikace osobní, kde sociální pracovníci mají přímý kontakt s klientem, mohou se tedy zaměřovat na obě složky komunikace, verbální i neverbální. Následuje komunikace telefonická a až poté komunikace písemná, formou poštovní korespondence a e-mailů. Dále bylo zjištěno, že se sociální pracovníci připravují na pohovory jak s rodiči, tak s dětmi.

V závěru průzkumu formou ankety vyplývá, že ve složitějších situacích vyhledávají sociální pracovníci i pomoc odbornějších spolupracovníků, v tomto případě nejčastěji mediátorů. Zde se potvrzuje i pravidlo z etického kodexu, který je v krátkosti popsán v kapitole 4, kde je zmíněno, že sociální pracovník si je vědom svých odborných a profesních omezení, a proto v případě, že již není v jeho možnostech s klientem pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Literární zdroje

1. BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*. Praha : Portál, 2008. 152 s. ISBN 978-80-7367-392-5.
2. DVOŘÁK, K. *Jazyk jako prostředek komunikace*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2004. 80 s. ISBN 80-86708-04-7.
3. ERNEKER, J. *Řízení a komunikační dovednosti*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2005. 98 s. ISBN 80-86708-13-6.
4. ERNEKER, J. *Sociální komunikace ve veřejné správě*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2007. 136 s. ISBN 978-80-86708-47-8.
5. ERNEKER, J. *Základy komunikace*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2004. 65 s. ISBN 80-86708-02-0.
6. HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. Praha : Portál, 2006. 770 s. ISBN 80-7367-092-5.
7. HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha : Grada Publishing, 2011. 272 s. ISBN 978-80-247-3134-6.
8. HRDINOVÁ, A. et al. *Na jedné lodi aneb jak uspořádat případovou konferenci v oblasti péče o ohrožené děti*. Praha : Občanské sdružení Rozum a cit, 2010. 52 s.
9. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha : Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
10. MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha : Portál, 2007. 312 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
11. MOTSCHNIG, R., NYKL, L. *Komunikace zaměřená člověka*. Praha : Grada Publishing, 2011. 176 s. ISBN 978-80-247-3612-9.

12. NOVOTNÁ, V., BURDOVÁ, E. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí, komentář*. Praha : Linde nakladatelství, 2007. 471 s. ISBN 978-80-86131-72-6.
13. NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha : Karolinum, 1992. 128 s.
14. PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha : Grada Publishing, 2012. 192 s. ISBN 978-80-247-4317-2.
15. PRŮCHA, J. *Dětská řeč a komunikace*. Praha : Grada Publishing, 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-3603-7.
16. ŘÍČAN, P. *Cesta životem*. 2. vyd. Praha : Portál, 2006. 392 s. ISBN 80-7367-124-7.
17. ŠEBESTA, K. *Od jazyka ke komunikaci*. Praha : Karolinum, 1999. 157 s. ISBN 80-7184-711-9.
18. THIELE, A. *Jak na „špinavé“ triky a útoky v komunikaci*. Praha : Grada Publishing, 2010. 240 s. ISBN 978-80-247-3310-4.
19. TIMUĚÁK, L. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru*. Praha : Portál, 2006. 184 s. ISBN 80-7367-106-9.
20. VRTÍŠKOVÁ, M. *Metody sociální práce*. Praha : Vyšší odborná škola sociálně právní, 1999. 130 s. ISBN 978-80-7399-877-6.
21. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha : Portál, 2009. 320 s. ISBN 978-80-7367-387-1.
22. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha : Grada Publishing, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.

Elektronické zdroje

1. FRIEDMANN, Z. *Úvod do pedagogické diagnostiky* [online]. 2011 [cit. 4. prosince 2011]. Dostupný z WWW: <http://www.ped.muni.cz/wtech/elearning/Pedag_diagnostika.pdf>.

2. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex SSP ČR* [online]. 2011 [cit. 11. listopadu 2011]. Dostupný z WWW: <<http://www.socialnipracovnici.cz/images/pdf/Eticky%20kodex%20SSPCR.pdf>>.

Legislativní zdroje

1. ČESKO. *Metodické doporučení MPSV č. 2/2010 pro postup orgánů sociálně-právní ochrany dětí při případové konferenci* [online]. MPSV, 2011 [cit. 1. prosince 2011]. Dostupný z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/9086/Metodika_pripadove_konference>.

PŘÍLOHA



Vážená paní, vážený pane,

jsem studentkou 3. ročníku Vysoké školy evropských a regionálních studií, oboru regionálních studií v Českých Budějovicích. Jako téma mé bakalářské práce jsem si zvolila téma „Komunikace na oddělení sociálně-právní ochrany dětí“. Zaměřila jsem se na komunikační techniky, které sociální pracovníci v této oblasti nejvíce používají. Anketa je anonymní a Vámi poskytnuté informace budou použity pouze pro zpracování bakalářské práce.

Tímto Vás velice prosím o zodpovězení otázek se zaměřením na komunikaci s klienty ve Vaší profesi.

ANKETA NA TÉMA KOMUNIKACE NA ODDĚLENÍ SOCIÁLNĚ- PRÁVNÍ OCHRANĚ DĚTÍ

1. Komunikujete častěji s rodiči, nebo s nezletilými dětmi?
2. Jak se liší komunikace s rodiči od komunikace s dětmi? (prosím o konkrétní popsání)
3. Připravujete se nějak na pohovor s dospělým? ANO NE
Jestliže ano, uveďte jak
4. Připravujete se nějak na pohovor s nezletilým? ANO NE
Jestliže ano, uveďte jak

5. Srovnajte způsoby komunikace, které ve své profesi nejčastěji používáte.
(čísly od 1 = nejčastější po 4 = nejméně časté).

osobní kontakt

telefonický kontakt

písemná korespondence pomocí poštovních služeb

elektronický kontakt pomocí emailu

6. Srovnajte typy rozhovorů, které ve své profesi podle četnosti používáte.
(čísly od 1 = nejčastější po 3 = nejméně časté)

strukturovaný rozhovor

nestrukturovaný rozhovor

polostrukturovaný rozhovor

7. Využíváte ve složitějších případech i pomoci jiných organizací, služeb
zabývajících se mezilidskou komunikací? ANO NE

V případě, že ano, uveďte jaké

Kolik let praxe máte na OSPOD?

Věk:

21-30 31- 40 41-50 51- více

Kraj:

Středočeský Praha

Děkuji za spolupráci a přeji Vám hezký den.

Veronika Tesárková