

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Institut mezioborových studií Brno

Význam sociální komunikace v práci
sociálního pracovníka

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:

PaedDr. Libuše Mazánková, Dr.

Vypracovala:

Lenka Saporová

Brno 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Význam sociální komunikace v práci sociálního pracovníka“ zpracovala samostatně a použila jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Svitavy, 1. března 2009

.....

Lenka Šaparová

Poděkování

Děkuji paní PaedDr. Libuši Mazánkové za velmi užitečnou metodickou pomoc a rady, které mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěla poděkovat své rodině, manželovi i dcerám, za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytli při zpracování mé bakalářské práce, a které si nesmírně vážím.

Lenka Saparová

OBSAH

ÚVOD	2
1. Osobnost sociálního pracovníka a jeho kompetence	5
1.1 Osobnost sociálního pracovníka	5
1.2 Profesní schopnosti a dovednosti sociálního pracovníka	7
1.3 Komunikativní a sociální dovednosti sociálního pracovníka	11
2. Základní poznatky o sociální komunikaci	25
2.1 Vysvětlení pojmu komunikace	27
2.2 Účastníci sociální komunikace	31
2.3 Pravidla sociální komunikace	34
2.4 Organizační formy sociální komunikace	35
3. Komunikace v sociální praxi	38
3.1 Komunikace jako předpoklad vzájemných vztahů mezi sociálním pracovníkem a klientem	38
3.2 Poruchy v komunikaci	40
4. Význam sociální komunikace	51
5. Aplikační část - vlastní průzkum	55
5.1 Stanovení cíle a hypotézy	55
5.2 Text dotazníku	57
5.3 Způsob provedení a zpracování dat	61
5.4 Výsledky průzkumu	62
Závěr	74
Resumé	79
Anotace	80
Seznam použité literatury	81

ÚVOD

Každé setkání člověka člověkem je vlastně sociální komunikací, kde se snažíme najít vzájemné porozumění a dorozumění. Nikdo z nás se bez sociálního komunikování neobejdeme a zároveň nás ve velké míře také ovlivňuje. Na základě sociální komunikace vytváříme sociální skupiny, mezilidské vztahy, spolupráci, soutěžení a bez sociální komunikace se neobejde ani výchova.

Sociální komunikaci můžeme vymezit jako sdělování a přejímání významů v sociálním chování a sociálních vztazích lidí. Toto sdělování významů se může dít v přímém i nepřímém sociálním kontaktu. Komunikace je složitý, komplexní sociální jev, který je nutno vidět v širších souvislostech sociální interakce, nikoli jen formálně jako výměnu určitých informací, sdělení, signálů.

Komunikace je základní lidskou schopností, kterou uplatňujeme již minimálně od prvních dnů života, kdy „první výkřik“ je znamením života, možná ještě lépe první pohyb v břiše matky je oznámením, „jsem“. Ačkoli jsou toto ještě nevědomé komunikační prostředky, vytvářejí zřejmou vazbu mezi matkou a dítětem, popřípadě porodním personálem, kterou můžeme nazvat **sociálním stykem**. Člověk tedy získává schopnost sociální komunikace už v prenatálním období vývoje. Komunikace je tedy podstatou vztahu, bez nějakého druhu komunikace nemůže být vztah realizován.

Každý z nás je unikum a vynikáme různými schopnostmi, zájmy a potřebami. Zpravidla jsme také schopni adekvátně na své potřeby reagovat. Jsou ale všichni jedinci schopni svým běžným potřebám čelit bez obtíží? Problémy spojené s tímto naplněním zasahují do mnoha oblastí lidské existence. To vše zahrnujeme pod pojem „**sociální komunikace**“.

Sám termín komunikace vznikl z latinského **communis (společné)**. Jestliže komunikujeme, snažíme se navázat s někým „společenství“, pokoušíme se mu sdělit informaci, myšlenku, mínění nebo postoj.

Každý člověk používá při kontaktu s jinými lidmi řadu neslovních, nonverbálních projevů, které doplňují nebo zdůrazňují obsah jeho verbálního sdělení. Někdy člověk

právě pohybem, gestikulací, mimikou rtů, výrazem obličeje, postojem těla, dotekem, úsměvem apod. vyjadřuje a sděluje (uvědoměle či neuvědoměle) více a pravdivěji než pomocí řeči, kterou dovede své skutečné expresivní pocity, postoje, potřeby atp. adaptivně kamuflovat. Nezřídka nedoceňujeme nonverbální komunikaci a přeceňujeme komunikaci verbální. Nonverbální projevy přitom bývají méně cenzurovány než projevy verbální. Nonverbálně člověk vyjadřuje nezřídka své duševní stavy, pocity, emoce, afekty, prožitky, myšlenky, vztahy expresivněji, ryzeji, pravdivěji než verbálně.

Komunikování naše vzájemné vztahy i osobnost nejen odráží, nýbrž je též spoluutváří. A tudíž, chceme-li vztahy s lidmi utvářet či měnit, zajisté k lepšímu, nabízí se šance v tom, ***jak spolu kvalitněji komunikovat*** slovy, intonací, gesty, mimikou - a třeba i souznějícím mlčením. Kdykoliv jsme s někým v kontaktu, děje se něco nejen mezi námi, nýbrž též uvnitř nás - v naší mysli. Při komunikování bývají naše motivy někdy shodné, jindy podobné a ještě jindy, a to nezřídka, různé. V myslích komunikantů není pouze záměr, komunikace se účastní a ovlivňuje ji řada dalších psychických jevů a procesů : city, myšlenky, vzpomínky, předsudky, očekávání, obavy... Poznání základních charakteristik nám pomáhá lépe porozumět způsobu bytí i reakcím každého z nás. Oboustranné hlubší porozumění pak může vést i ke zlepšení vzájemné komunikace.

Jsem přesvědčena, že pro dobrou sociální komunikaci je nesmírně blahodárné, ukážeme - li klientovi, že jsme nejen naslouchali, ale i pochopili, co bylo řečeno. Stačí poměrně málo - zopakovat podstatné, zeptat se na přesnost svého shrnutí, vyptat se na nejasnosti. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla zaměřit ve své bakalářské práci právě na sociální komunikaci.

Ve své bakalářské práci se zabývám významem sociální komunikace v práci sociálního pracovníka. Z vlastní zkušenosti vím, že klienta musíme ujistit, že se o něj zajímáme, že má právo vyjádřit své pocity a že my, sociální pracovníci, se rádi seznámíme s jeho pohledem na věc a že jeho názory jsou pro nás důležité. Často je proto největším problémem sociálních pracovníků umět potlačit nutkání ihned sdělovat své zkušenosti, dávat rady nebo dokonce varování.

Cílem bakalářské práce je popsat význam sociální komunikace v práci sociálního pedagoga a zjistit do jaké míry je sociální komunikace potřebná pro tyto pracovníky. Zaměřila jsem se především na začínající sociální pracovníky, jakou představu mají o jednání s klienty ve svém budoucím povolání, jak je škola připravila pro praxi sociálního pracovníka, především v sociální komunikaci s klienty, zda dokáží ovládnout své emoce, empatie a co je základním předpokladem dobré sociální komunikace s klientem.

Na počátku své práce se zabývám vymezením základních pojmů, které se sociální komunikací souvisí, dále osobností sociálního pracovníka a jeho profesními, komunikativními a sociálními dovednostmi. Dále se také zabývám otázkou co by měl sociální pracovník vědět o komunikaci - vysvětlení pojmu komunikace, její kontakty, směry, kanály, obsah a vyjadřovací prostředky, záměr a účastníci komunikace.

K získání informací o zkušenostech začínajících sociálních pracovníků jsem použila dotazníkový průzkum, kdy jsem oslovila 11 institucí, v Brně, ve Svitavách, v Moravské Třebové. Výsledky tohoto průzkumu uvádím v aplikační části mojí bakalářské práce.

Ve své práci vycházím zejména z prací a knih doc. PhDr. Blahoslava Krause, CSc., doc. PhDr. Rudolfa Kohoutka, CSc., doc. PhDr. Jara Křivohlavého CSc. a dalších odborníků, zaměřených na problematiku sociální komunikace a na sociální pedagogiku, dále ze současné legislativy a z internetových zdrojů.

1. Osobnost sociálního pracovníka a jeho kompetence

Životní proces lidí - jedince i společnosti - je společným jmenovatelem řady jevů: sociálních vztahů, sociálního styku, *sociální komunikace*, sociální interakce a sociální percepce.

1.1 Osobnost sociálního pracovníka

Při pohledu na dnešní lidskou společnost a srovnání s tím, jak vypadala před sto či dvěma sty roky, mimo jiné naprosto jasně spatříme, jak se za tuto dobu vztahové předivo mezi lidmi zjemnilo, ale zároveň i složitě zapletlo samo do sebe. Zatímco ještě v osmnáctém století mohl jednotlivý člověk velmi spolehlivě odhadnout možný průběh svého života podle životů svých předků, dnešní člověk tak již udělat nemůže, protože další vývoj svého života určuje prakticky každým svým rozhodnutím. Moderní člověk marně hledá pevné, historií vyzkoušené, strukturované zákonitosti společnosti, o které by se ve svém životě mohl opřít. Nalézá jen množství křížovatek, kde odpovědnost rozhodnutí padá pouze na něj.

Pokud v minulosti vznikla nepříznivá sociální situace, pak ji ve většině případů řešila rodina či blízká komunita. Jen pro ty nejtěžší případy existovaly instituce, zejména církevní, které nepřízeň života charitativně řešily. Člen společenství tak vedle svých pracovních a osobních rolí v sobě měl i roli, kterou by bylo možné označit za interního sociálního pracovníka. Velmi zjednodušeně řečeno, vývojem společnosti se tato část externalizovala a stala se z ní, tak jako i u jiných oblastí lidské činnosti, samostatná lidská profese - *sociální pracovník*. Samotný název profese je v tomto textu používán v mužském tvaru, bez ohledu na to, zda profesi vykonává muž či žena, nebo na skutečnost, že tuto profesi vykonávají v České republice více ženy než muži.

Profese sociálního pracovníka vznikla jako reakce na potřebu řešit nové nepříznivé sociální situace, které způsobují problémy nejen jednotlivci, ale také celé společnosti. Staré mechanismy tyto problémy již nedokáží účinně vyřešit. Sociální pracovník tak vstupuje do boje za zlepšení lidské společnosti prostřednictvím práce s jednotlivcem, skupinou lidí či celou komunitou. Sociálního pracovníka charakterizuje jeho společenský úkol: patří sem zejména úkol přispívat ke zlepšení narušených sociálních

vztahů v přirozeném prostředí, učit jednotlivce správným životním postojům a chování, pomáhat člověku ke svobodnému životu v demokratické a svobodné lidské společnosti. Sociálního pracovníka bychom mohli označit za pojivo společnosti. Nejedná se v žádném případě o nadsázku. Sociální pracovníci, mají-li naplnit své poslání, musí spojit nejen své klienty zpět s komunitou, ale v rámci řešení sociálních problémů se snaží spojovat ostatní odborníky do multidisciplinárních týmů.

Tato praxe již několik let úspěšně probíhá v mnoha oblastech, kde je uplatňována sociální práce. Sociální pracovníci vedle své odborné činnosti zabezpečují komunikaci v rámci odborného multidisciplinárního týmu. Pro posuzování úspěšnosti činnosti sociálního pracovníka není rozhodující, kdo odborný tým vede, ale zda je funkční. Problematické zde ovšem může být přetrvávání nepochopení této role koordinátora ze strany ostatních profesí, které si koordinaci pletou se sekretářskou a administrativní prací.¹⁾

Z vlastní praxe vím, že sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život. Vstupuje do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce a není jednoduché přijmout rozhodnutí, kolik pomoci a péče poskytnout tak, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly naopak k jejich zneužití. Proto je nutné, aby sociální pracovník neustále získával a rozvíjel svoje profesní schopnosti a dovednosti.

1) časopis Sociální práce 1/2007

1.2 Profesní schopnosti a dovednosti sociálního pracovníka z různých pozic

K tomu, aby sociální pracovník mohl naplnit své poslání, musí objekt svého působení dostatečně pochopit a mít k dispozici potřebné dovednosti a nástroje. Proto je velmi důležitá příprava budoucích sociálních pracovníků. Přípravu ztěžují neustále probíhající změny ve společnosti a jejich akcelerace. Přibývá sociálních problémů a jejich řešení vyžaduje další a další znalosti a dovednosti. V rámci sociální politiky státu jsou posilovány nástroje na řešení těchto sociálních situací, tedy nástroje, které mají užívat především sociální pracovníci. Budou je ale umět řádně použít?

Profese sociálního pracovníka byla v Česku, respektive Československu v posledních padesáti letech zásadně poškozena. Vývoj oboru byl po únoru 1948 přerušen a po obnovení sociální práce držen na úrovni středního školství. Neexistence vysokoškolského vzdělání a degradace sociální práce na administrativní znemožnila dostatečnou přípravu sociálních pracovníků na nástrahy dnešní doby. Ještě několik let po listopadu 1989 převládala na některých školách ve vzdělání budoucích sociálních pracovníků administrativa nad vlastní metodologií sociální práce, i přes snahu mnohých pedagogů situaci změnit. Sociální pracovník byl připravován na dobu, která právě minula. Tato situace se již naštěstí změnila. Vzdělávání sociálních pracovníků převzaly vyšší odborné a vysoké školy. Vlastní sociální práce se dále specializuje. Rozvíjí se i vědecká činnost. Nové požadavky na odbornost sociálních pracovníků se odrazily také v nové legislativě. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, upravuje v části osmé předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Tato úprava již v § 110 cit. zákona vyžaduje, aby sociální pracovník měl vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání. Pro pracovníky, kteří vykonávali činnost sociálního pracovníka ke dni účinnosti zákona, zákon stanovuje sedm let na doplnění. Pro absolventy středního sociálně právního oboru je stanovena lhůta ještě o tři roky delší. Sociální pracovníci, kteří k 1. 1. 2007 dosáhli věku 50 let, jsou již považováni za kvalifikované bez ohledu na dosažené vzdělání. Tato úprava vyvolala mezi sociálními pracovníky rozporuplné reakce. Zejména ti, kteří musí vystudovat vyšší či vysokou školu, se odkazují na svá studia sociálně právních nástaveb a argumentují zejména tím, že nynější

vyšší odborné školy jsou vlastně stejné, jen o rok delší. To ale není pravda. Složení studijních plánů je naprosto odlišné od toho, co mohl studovat sociální pracovník do první poloviny 90. let minulého století.

Náplň činnosti sociálního pracovníka

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, sociální agendy (řešení hmotné nouze či sociálně právních problémů v zařízeních sociální péče), sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitaci. Předpoklad pro výkon povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je Vyšší odborné vzdělání v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost. Vysokoškolské vzdělání zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku. Absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v uvedených oblastech v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena výše. U manželského a rodinného poradce vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví. Pokud někdo pracuje jako sociální pracovník a nemá požadovanou kvalifikaci, s účinností tohoto zákona si ji musí doplnit: do pěti let, není-li absolvent střední školy v oboru sociálně právním; do deseti let, je-li absolvent střední školy v oboru sociálně právním. Toto neplatí pro zaměstnance starší padesáti, respektive pět a padesáti let, u nichž se kvalifikační požadavek považuje za splněný.

Pokud nové sociální zákony dávají nové možnosti práce s klientem či uživatelem, pokud se objevují nové sociální problémy a pokud se staré problémy objevují v nových podobách, pak musí sociální pracovníci jít znovu do přípravy na tento nekončící boj.

Je možné pochopit obavy z dalšího studia, navíc při zaměstnání a ve věku, který ke škole standardně nepatří, nelze ale z tohoto požadavku slevit. Povinnost vzdělávání totiž neskončila ani pro ty, kteří stanovené kvalifikační požadavky splní. Všichni se budou muset zapojit do dalšího vzdělávání, které bude trvat až do odchodu do důchodu, u někoho možná i za něj. Obecně považuji za dobré přijmout další studium jako výzvu. Současná společnost bude vzdělané sociální pracovníky jistě potřebovat a je velká pravděpodobnost, že erudované sociální pracovníky časem i lépe ocení, nejen finančně.

Pracovník v sociálních službách vykonává:

- 1) přímou obslužnou péčí o osoby spočívající v nácvičku jednoduchých denních činností, pomoc při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb;
- 2) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků až po jejich fixaci, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění asistenční služby a osobní asistence;
- 3) pečovatelskou činnost spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich

domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depestází pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti v územním celku.

Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny **v dokumentech relevantních pro praxi** sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a **dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách**. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí. ¹⁾

*Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví a rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti. **Zároveň dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy a služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni. A zde významnou úlohu hraje komunikace, především komunikativní dovednosti sociálního pracovníka.***

1) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění

1.3 Komunikativní a sociální dovednosti jako předmět zkoumání dovednostního modelu profese sociálního pracovníka

Sociální pracovník jako člověk, který vede lidi a pracuje s nimi, by měl mít mimo jiné rozvinutý komplex sociálních a komunikativních dovedností.

Jak tyto dovednosti charakterizovat? V rámci tématu mé bakalářské práce zaměřím pozornost zejm. na konkrétní druh dovedností, jimiž jsou právě **sociální dovednosti**.

Sociální dovednosti

Sociální dovednosti pokrývají oblast porozumění sobě, druhým a dějům ve skupině. Můžeme je též také charakterizovat jako soubor řady společensky i kulturně podmíněných dovedností, které si člověk v průběhu vývoje osvojuje. Sociální dovednosti jsou např. dovednosti potřebné k přijetí člověka do sociálních skupin, navázání a udržení kontaktu. Sociální dovednosti získáváme nápodobou, identifikací a různými formami sociálních učení, stejně jako vzděláváním např. podrobně rozpracované postupy učení sociálním dovednostem mají kognitivně-behaviorální programy, programy na rozvoj osobnosti, výuka asertivity apod.

Hartl s Hartlovou (2000) uvádí, že „dovednosti sociální (neboli social skill¹) se skládají z řady dílčích dovedností, např. sociální komunikace, sociální přizpůsobení, integrace do sociální skupiny“. K nejběžnějším dovednostem patří podle nich: dovednost navázat a udržet kontakt, efektivně komunikovat, vyjádřit své pocity, vyslechnout druhé a přijmout oprávněnou kritiku.

Sociálním dovednostem bychom se měli začít učit od útlého věku. Jejich úmyslné rozvíjení není zatím v naší praxi obvyklé ani běžné, ale jejich absence v běžném životě je reálná. Základní principy získává dítě v rodině, kde vidí, jak se k sobě jeho nejbližší chovají, zda se respektují, jak řeší konflikty, jaký postoj zaujímají k druhým lidem, k emocím, jaké mezilidské vztahy si vytvářejí. Druhé zásadní místo, které dokáže dítě ovlivnit v jeho dovednostech, je škola, konkrétně pedagogův přístup k dítěti, styl jeho

1) Hartl, Pavel. Hartlová, Helena. Psychologický slovník. 1. vydání. Praha: Portál, 2000, s. 122

práce, metody, participační učení apod. Téměř v každé činnosti, v každé hře vznikají možnosti rozvoje sociálních dovedností dítěte. Při společných činnostech získává dítě pozitivní vztah samo k sobě, k druhým, vytváří se zde základy samostatnosti, sebekontroly, schopnosti podřídit se i vést, rozvíjejí se komunikativní a interaktivní dovednosti, dítě poznává, co je dobře a co ne, co se smí a co nesmí. Obecně může mít nedostatečná úroveň, absence sociálních vztahů, sociální i psychologické problémy jedinců a může vést až k násilí. 1)

Je zřejmé, že existuje nepřeberné množství konkrétních sociálních dovedností. Já uvedu příkladem alespoň některé, které jsou z hlediska mého názoru důležité pro práci sociálního pracovníka:

Empatie neboli vcítění

označuje porozumění *emocím* a *motivům* druhého člověka. Pro schopnost empatie je užitečné umět odložit svoje vlastní názory, hodnoty a předsudky. Jde o to být schopný pochopit jak a proč člověk jednal tak, jak jednal, jaké z toho má pocity a jaký má na kterou věc názor, kdy jedná proti svému přesvědčení a kdy se naopak to, jak se chová navenek, plně ztotožňuje s tím, co cítí uvnitř. Ohromným skokem kupředu je, pokud se dokážeme oprostít od vlastních hodnot, pocitů, asociací, názorů, předsudků..., a přijmeme ty jeho a pokud možno známe jejich příčinu nebo důvod. Do člověka se můžeme vcítit **jen na krátkou dobu** (při hovoru, při jednání, při sporu...) a pokud ho neznáme a není pravděpodobné, že se s ním vícekrát setkáme, pak si všímáme především jeho aktuálního chování a reakcí. Ať už vědomě, či nevědomě vnímáme především signály, které do okolí nevědomky vysílá a souhrnně se označují jako **řeč těla (neverbální komunikace)**. Důležité je například, jaký zaujímá osoba (do níž se vcítujeme) *status* (tzn.: je spíše ustrašená, podvolná a ponížená, nebo dominantní, sebejistá a neohrožená...), velmi výhodné je i určení *temperamentu* (*sangvinik, cholirik, flegmatik, melancholik*), ale zvláště při krátkodobém usuzování nesmíme zapomenout na to, že nikoho nemůžeme absolutně přesně zařadit do nějaké učebnicové

1) PALATINOVÁ, Alžběta. Pojetí sociální a citové výchovy v RVP PV [on-line]. Praha: Výzkumný ústav pedagogický, 2006. [cit. 2007-11-22]. Dostupný z <<http://www.rvp.cz/clanek/120/604>>.

skupiny, každý člověk je originál. Můžeme však vytušit, jaký vhodný tón hlasu zvolit, jaký status a držení těla zaujmout nebo jakou metodu jednání použít, abychom situaci co nejvhodněji vyřešili. A můžeme se také pokoušet vcítit do někoho, **koho známe již léta** (nebo jsme ho poznali nedávno, něco o něm víme a pravděpodobně se s ním budeme ještě mnohokrát setkávat) takovém případě lze samozřejmě mnohem přesněji určit status i **temperament**, protože se můžeme opřít o jisté zkušenosti a postřehy z minulosti. Minulost je obrovskou výhodou, které je nanejvýš vhodné využít i dále: zaměřit se nejvíce vyplatí na prostředí, v jakém osoba vyrůstala, jaké zásadní zvraty a významné události ji v životě potkaly a jak ji poznamenaly (nemusí to být vždy jen více či méně negativní, ale i pozitivní zkušenosti), co ji zajímá a s čím se nikdy v životě nesetkala. Pak již dokážeme určit proč zaujímá jisté stanovisko a jaké hodnoty jsou pro ni v životě důležité. Jak bude reagovat na kritiku i jak moc a od koho ji přijme. Jaký dojem v ní chování a situace zanechají. Empatie může být **vrozená** (což je velmi vzácné) můžeme pro ni mít vrozené zvláštní **nadání** (i **talent**), nebo ji lze **studovat** a naučit se ji používat. Všeobecně však platí, že se nedokážeme neustále zabývat a soustředit na pocity druhých. Vynikající je empatii využít v určitých situacích (jejich volba záleží na každém z nás), ale není dobré se neustále snažit soustředit na to, co se děje ve všech okolo: nejen, že je to nad lidské síly, ale navíc bychom takto mohli ztratit vlastní hodnoty a pocity a nemusel by se najít nikdo, kdo by nás dokázal pochopit. 1)

Asertivní dovednosti

Asertivita je **dovednost (schopnost)** vztahující se k **sebeúctě**. Považuje se za důležitou **komunikační** dovednost. **Asertivita** se do češtiny nejčastěji překládá jako sebeprosazení. Úkolem asertivních dovedností je mimo jiné rozpoznat a zastavit **manipulativní chování**.²⁾ Styl *manipulace* souvisí s typem osobnosti. Principem asertivních dovedností je umění přiměřeně se prosadit či bránit v situaci, ve které se právě nacházíme. Sociální pracovník, který ovládá dobře asertivní dovednosti dokáže věcně čelit kritice (zvláště neoprávněné), manipulaci a afektovaným a agresivním

1, 2) <http://cs.wikipedia.org/wiki/Empatie>

výpadům, které jsou namířeny vůči němu.

K asertivním dovednostem patří umět odmítat bez pocitů viny, umět vyjádřit nesouhlas, uvědomit si, že mám právo na svůj názor a mám právo ho i změnit. Asertivní člověk nepřebírá zodpovědnost za věci, které nemůže ovlivnit. Dokáže se také vyrovnat i s tím, že někomu jeho jednání nevyhovuje. Nedá se vydírat a umí se bránit, jestliže v něm někdo nesmyslně vyvolává pocity viny nebo ho činí odpovědným za své pocity. Nikdo také nemůže manipulovat s jeho emocemi či chováním, pokud to sám nedovolí. Má právo posuzovat své chování, myšlenky a emoce a být za ně a za jejich důsledky **sám zodpovědný.** 1)

Prosociální chování

se vyznačuje **skutky a činy** vykonané ve prospěch druhého bez očekávání odměny (materiální, sociální). Prosociální chování reprezentuje velmi širokou kategorii, pod kterou lze zařadit velkou škálu aktivit například: pomáhání, sdílení, obětování se, poskytování útěchy. Je zřejmé, že k pomáhání mohou mít lidé nejrůznější důvody, například kalkulace se sociální odměnou, počítání zisků a ztrát (časových, morálních, ekonomických), snaha o zachování reciprocity v sociálních vztazích, praktické důvody (předejítí újmě na majetku). Prosociální chování může vycházet ze zájmu, sympatie, touhy pomoci. Motivy prosociálního chování však mohou být také čistě egoistické. Prosociální chování tedy skýtá možnost zaměřit se na rozvoj pozitivního potenciálu každého lidského jedince namísto potlačování jeho společensky nežádoucích projevů chování, egoistických tendencí apod. Prosociální chování jedince je složitým fenoménem, který je výsledkem interakčního působení osobnostních dispozic a sociálních (tedy i výchovných) vlivů, ale také konkrétních motivačních, kognitivních a situačních faktorů, které ovlivňují vznik a vývoj prosociálního chování v určité situaci. **Mezi osobnostní determinanty, které mají vliv na vývoj prosociálního chování, patří osobnostní zralost, dobrá adjustace, emocionální stabilita, vyvážené pocity osobní a sociální jistoty, sociální zodpovědnost, sebedůvěra, nezávislost, pocit osobní**

1) Vybíral, Zbyněk. Psychologie komunikace. 1. vydání. Praha: Portál, 2005, s. 235 - 239

hodnoty, pocit přiměřené přitažlivosti a také pocit, že mě ostatní mají v úctě a věří v mé schopnosti.

Výzkumné studie realizované v oblasti prosociálního chování naznačují, že za významný determinující faktor při utváření, rozvíjení a ovlivňování prosociální orientace dítěte lze považovat především rodinné prostředí.

Dovednosti sociálně komunikativní

Lidská schopnost sebereflexe je předpokladem **odpovědnosti** a tudíž má zásadní význam také pro etiku, pro vedení a hodnocení vlastního jednání. Jen proto, že je člověk s to o vlastním jednání přemýšlet a sám je hodnotit, mohou se i ostatní na toto jeho hodnocení spolehnout a uznat jej jako odpovědnou a tudíž i **svobodnou** osobu.¹⁾ Sociálně komunikativní dovednosti pojednávají zejména o tom, co se děje v situacích, kdy se jeden člověk setkává s druhým - když se setkávají poprvé i když se setkávají častěji. Předmětem dovedností sociálně komunikačních je sociální styk člověka s člověkem, zvláště pak jeho komunikační stránka, tj. to, jak si spolu navzájem slovně i beze slov sdělujeme mnohé - informace, postoje, emoce, svá sebepojetí apod. Důraz je položen na mimoslovní způsoby sdělování, tj. na to, co si „říkáme“ pohledy, gesty i „tónem“ hlasu. Umění naslouchat je při tom těžší než umění mluvit.²⁾ Při sociálně komunikačních dovednostech vycházíme z faktu výměny představ, idejí, nálad, pocitů, postojů apod. v mezilidském styku v průběhu vzájemné činnosti lidí. V sociálně komunikační činnosti je aktivita nejen na straně hovořící osoby, ale i na straně naslouchajícího. V důsledku této oboustranné aktivity, která dosahuje svého vrcholu v dialogu se vypracovává společný smysl.

1) <http://e-psycholog.eu/pdf/kankovska.pdf> . e- psychologie - elektronický časopis ČMPS, 2007 roč. 1 str. 1

2) Křivohlavý, Jaro. Jak si navzájem lépe porozumíme. 1. vydání. Praha: Svoboda, 1998, str. 9 - 12

Zároveň se mění a rozvíjí vzájemný vztah mezi účastníky sociálního styku.

Mezi nejtypičtější druhy interakcí patří - *spolupráce* neboli *kooperace*. Patří sem i koordinace, sociální sdružování, vytváření a řešení konfliktů, pomoc druhému v jeho nouzi apod. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí.¹⁾ Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

K tomu, aby sociální pracovník mohl naplnit své poslání, musí objekt svého působení dostatečně pochopit a mít k dispozici potřebné sociální dovednosti a nástroje.

Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků. Každý z nás reaguje určitým způsobem na podněty okolního světa. Vyjadřujeme své pocity a myšlenky, přijímáme či odmítáme názory a postoje ostatních. V řadě životních situací vstupujeme do vzájemných vztahů, jejichž kvalita v mnohém záleží na porozumění druhým lidem i sobě samému. Jsou však nějaké cesty k lepšímu pochopení sebe sama a poznávání druhých? Lze rozvíjet zdravé sebehodnocení a přeměřené sebevědomí? Na čem vlastně závisí sociální úspěšnost? Je jistě důležité, jakou máme kvalifikaci, odborné znalosti, jak zvládáme studijní či pracovní úkoly, jaký mám vzhled nebo povahu. Neméně podstatné však je jak jednáme a komunikujeme. Proto považuji za nezbytné stále zdokonalování našich sociálních dovedností a především dovedností komunikativních, které jsou tématem mé bakalářské práce.

1) Vališová, Alena. Komunikace a vzájemné porozumění. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2005, str. 9

Komunikativní dovednosti

V této kapitole se zmíním o komunikativních dovednostech, které společně s dovednostmi sociálními jsou hlavními předpoklady úspěšné práce sociálního pracovníka.

Komunikace je alfou a omegou dnešní společnosti. Žijeme v informačním věku, v němž většinu času trávíme komunikováním – čtením, psaním, mluvením, nasloucháním. Většina z nás ji považuje za něco samozřejmého – mluvit jsme se přece všichni naučili před začátkem mateřské školy a číst a psát o několik málo let poté. Často se uvádí, že ve společnosti jiných lidí prostě „nelze nekomunikovat“. Z toho logicky vyplývá, že komunikovat umí každý. Komunikace posiluje nebo tlumí emoce a formuje postoje. Dokáže popudit, provokovat, iniciovat - i uchlácholit a zbrzdit druhého v jeho odhodlání. Dokáže přesvědčit o pravdě i věrohodně šířit lež.

Smyslem každé komunikace je dorozumět se a případně pozměnit svůj „vnitřní kontext“ v mysli, ve vědomí i nevědomí. Obohatit ho o pocit sounáležitosti, vnést do něj novou informaci.

Sociální komunikace - sdělování zpráv a postojů v mezilidském styku, zahrnující jak verbální, tak neverbální komunikaci, patří k nejdůležitějším složkám sociální interakce. Dává lidem možnost „projevit“ interpersonální vztahy v komunikaci. Poznání zákonitostí, jimiž se tato komunikace řídí, je prvním krokem. Druhým je úprava vlastních forem komunikace.

Chceme-li být co nejobektivnější při poznávání druhého člověka, pak bychom za žádnou cenu neměli se svým úsudkem spěchat. Měli bychom se bránit vytvoření obrazu ze všelijakých neúplných údajů, které o člověku získáme. Neúplné zprávy a polopravdy jsou největším nebezpečím při vzniku nepravdivého obrazu. Nikdy bychom se neměli bránit reformulovat svůj dojem na základě všech informací, kterých se nám dostalo. Dělat závěry bez znalosti kontextu je velice nebezpečné. Když se někdo rozčílí ve chvíli, kdy mu někdo pohaní ženu, nelze z toho hned usuzovat na to, že daný člověk je snadno vznětlivý! Význam každého projevu je nutno dotvářet kontextem. A do tohoto kontextu je třeba započítat i sebe, své vlastní stavy, očekávání, záměry apod. Zásadou každého sociálního pracovníka by měla být snaha poznat daného člověka v co možná největším počtu situací. Přitom nejde jen o pestrost těchto situací, ale i o jejich

závažnost. Mezi nejdůležitější situace, v nichž je třeba člověka vidět, patří interpersonální konflikty zájmů. V interpersonálním jednání a zvláště v osobně těžkém jednání s druhými lidmi se člověk „demaskuje“. Prozradí na sebe mnohé z toho, co jinak pečlivě ukrývá.

Ukázalo se, že osobní přitažlivost hraje mimořádnou roli při percepci druhé osoby. Podstatně jinak vidíme člověka, který je nám příjemný, nežli toho, kdo nám je nepříjemný, kdo nám jde na nervy, koho bychom raději neviděli apod. Musíme si být vědomi toho, že nejsme nestrannými pozorovateli a hodnotiteli.

Nejen ten, kdo má stejný postoj jako mám já, ale i ten, kdo jej vyjádří ve chvíli, kdy se můj postoj začíná povážlivě otřásat, je mi blízko. Ten je mi sympatický. O něm se domnívám, že je přitažlivým člověkem.

Komunikace je předpokladem sociálního učení i mentálního rozvoje. Umožňuje člověku překonávat izolovanost a časovou i prostorovou distanci. Je prostředkem k ožívání minulých zkušeností a díky ní si také můžeme plánovat činnosti do budoucna. **Komunikace je také nezbytnou součástí socializace.** Představuje hlavní aspekty mezilidsky vztahové složky společensko - kulturního systému. V ní se pak - v intencích daných sociálních hodnot, norem a idejí - rozvíjí lidská vzájemnost. Je nezbytné, aby sociální pracovník měl dostatek informací o vztahu mezi klientem a jeho společenským prostředím, neboť v tomto vztahu se uskutečňuje sociální styk, který má tři základní složky:

- **sociální percepci** - vnímání a poznávání světa kolem nás, vytváření obrazu o okolí, o partnerovi i o nás samotných,
- **sociální interakci** - dění mezi účastníky interakce, vznik určitých vztahů, vzájemné působení mezi jedincem a jeho sociálním prostředím,
- **sociální komunikaci** - prostředkem sociální interakce a vzájemného dorozumívání účastníků.

Základem sociální komunikace jsou lidé, kteří se setkali, okolnosti, za nichž se setkali, zkušenosti aktérů sociální komunikace, osobnostní faktory (pohlaví, věk). Při sociálním poznávání vycházejícího z komunikace tedy posuzujeme hlediska jako jsou jazyková úroveň zahrnující vhodné používání slov, jasnost sdělení, artikulace, způsob

projevu (prosté pojmenování věcí, emotivně zabarvené popisování), vlastnosti hlasu, který může být chraptivý, pronikavý atd. Ze zmíněných faktorů vytváříme svému okolí představu o našich komunikačních schopnostech i o nás samotných. Slova ale zdaleka nejsou jedinými sdělovacími prostředky v sociálním styku. Sdělují si navzájem mnohé i ti, kdo mluvit nemohou. Neverbální komunikace má historickou prioritu. Neverbální komunikační projevy ovlivňují etnické rozdíly, kulturní rozdíly, rozdíly interindividuální.

Každá sociální komunikace je **obousměrným procesem - dvoustranným sdělením**. Při komunikaci musí sociální pracovník dbát na to, aby to, co říká, bylo zasazeno do zcela určitého dějového či významového rámce. Je důležité, aby sdělované zprávy dal zcela konkrétní smysl. Pochopení tohoto rámce umožňuje posluchači lépe rozumět sdělované zprávě. V každé komunikaci je také přítomen i jeho postoj k tomu, o čem hovoří. Je ho možno vyčíst například z tónu jeho hlasu, z váhavosti jeho řeči, z pomlček a pauz v řeči, z výrazu jeho obličeje, z pohledu očí apod. Když sociální pracovník něco sděluje, vždy se přitom nějak chová, a to prozrazuje, jaký postoj má k sdělované informaci. Svým chováním sděluje nejen postoj k věci, o které hovoří, ale i postoj k tomu, komu to říká. To je možno vyčíst z tónu jeho hlasu, z jeho mimiky a pantomimiky, z toho, jak se při setkání chová.

V jednání s partnerem mu předkládáme určitý „*obraz sama sebe*“ - *své sebezpojetí*. Očekáváme, že partner toto naše sebezpojetí potvrdí, ratifikuje. Opomeneme-li se vyjádřit k tomuto nabízenému sebezpojetí partnera, uděláme hrubou chybu. **Ratifikace sebezpojetí patří k základním procesům sociální komunikace.**

Při sociální komunikaci sdělujeme také **kvalitu** našeho **vzájemného vztahu**. Setkáme-li se s někým, pak mu dáváme mimo jiné najevo, v jakém vztahu k němu jsme. Naznačíme mu, že ho považujeme za přítele, případně za velice milého a blízkého přítele, nebo naopak za toho, s nímž nehodláme udržovat bližší styk. První druh vztahu se označuje termínem *sociální intimita*, druhý termínem sociální *distance*. Naznačujeme si, *jak blízcí jsme si byli v minulosti*, případně, *jak blízcí jsme si právě teď*. Zároveň také naznačujeme jak blízko k tělu si chceme druhého pustit, tj. jak velká sociální distance či intimita se nám zdá pro další průběh našich vzájemných vztahů žádoucí.

Náš styk s druhým člověkem, s nímž se setkáváme, by mohl probíhat zcela chaoticky, neorganizovaně. Aby tomu tak nebylo, zavádíme do naší vzájemné interakce

určitá pravidla, obrazně nazývaná **pravidla hry**. Těmito pravidly se snažíme vnést do jednání určitý řád. Příkladem může být pravidlo určující předávání slova v rozhovoru, které stanoví, že druhý bude mlčet, dokud já mluvím, a já budu mlčet, dokud hovoří partner. Z vlastní zkušenosti vím, že prosazování těchto pravidel styku nebývá vždy snadné.

Každý z nás má v každou chvíli celou řadu proseb, potřeb, přání a žádostí. Setkáme-li se s někým, pak se nebráníme tomu, abychom mu některá svá přání nesdělili. Naše přání může mít podobu mimoslovního (nonverbálního) sdělení.

Chceme-li s někým dobře vycházet, chceme-li být s někým v dobrých vzájemných vztazích, pak bychom měli záměrně pěstovat **citlivost v komunikativních dovednostech**. Myslím, že toto je právě prvořadým úkolem sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi.

Prioritou k úspěšné sociální komunikaci je také snaha navodit klidnou a pozitivní atmosféru. K tomu je možno s úspěchem využít slov s výrazně kladnou intonací: příjemný, pohodlný, spokojený, výborný, šťastný, dobrý, uvolněný, krásný, pokojný, klidný, případně sloves: uspokojiti, uvolniti, zlepšiti, uzdraviti apod. Není třeba zdůrazňovat, že při navozování této atmosféry může být zařazení nevhodného slova těžkým prohřeškem.

Je možno se domnívat, že pro navození dobré atmosféry je důležité překlenutí individualistických přístupů, např. tím, že se místo „já“ a „vy“ stále častěji používá „my“. Podobně působí ohled na vystříhání se příkazů. Při navozování nejjednodušších projevů se v psychoterapeutickém sezení neustále zdůrazňuje: „To se dá udělat jen s vaší spoluprací“. Snaha po odstranění i sebemenších zdání dominance. 1)

Sociální motivace může mít i dost výrazný anti-sociální (protispolečenský) rys. Tak je tomu např. u lidí s výrazně předimenzovanou touhou po sociální dominanci. Projevuje se to (normál výrazně překračující) touhou po ovládnutí druhého člověka, touhou po jeho bezpodmínečném podrobení až úplném „zotročení“. S projevy tohoto druhu se setkáváme např. u delikventů.

1) Křivohlavý, Jaro. Jak si navzájem lépe porozumíme. 1. vydání Praha: Svoboda, 1988, str.14 -17

Při zdůrazňování různých aspektů sociální komunikace i různých přístupů ke studiu toho, co se odehrává mezi dvěma lidmi, kteří si něco sdílejí, nám nesmí ujít to nejdůležitější, co je z hlediska sociálně-psychologického možno pozorovat.

Tím psychologicky nejzávažnějším v sociálním sdílení je otázka vzájemného porozumění a vzájemného pochopení. Kolikrát se zastavujeme právě nad těmito selháními sociálního styku, kdy si lidé nerozumí, ba ani se o to nesnaží. Kdy se lidé nechápou a ani jim o to nejde. Kdy se nemohou dorozumět, i když hovoří stejnou řečí. O tom, co se děje při vzájemném setkávání lidí nám teorie sociální komunikace říká ve třech základních poučkách. První je " není možno nekomunikovat ". Při setkání s druhým vždy předáváme určité sdělení. Sdělením může být letmý pohled, úsměv, přiblížení, oddálení. Sdělením je i to, jestliže někoho potkáme a on dělá, že nás nevidí. Druhá poučka říká : " není možno nemetakomunikovat ", kdy meta znamená " to, co je nad ". Nad naší komunikací může být např. přesvědčení, že to co sdělujeme je skutečná také simulace (snaha za pravdivé podávat to, co je ve skutečnosti jiné) nebo disimulace (snaha zamaskovat to, co existuje). Třetí věta teorie komunikace je : " není možno se nijak nechovat ". J. Křivohlavý (1988) uvádí, že když něco sdělujeme, vždycky se přitom nějak chováme a to prozrazuje jaký postoj máme k tomu, co říkáme.¹⁾

Základní formou verbální komunikace je rozhovor, který je charakteristickým znakem osobního styku člověka s člověkem. Je uznáním lidství, neboť s neživým předmětem rozhovor nevedeme. Nemluvit s určitým člověkem je jednou z nejostřejších forem vyjádření opovržení a pohrdání. Naopak rozhovor, ve kterém nám někdo naslouchá, nám říká, že se na nás naslouchající dívá jako na plnohodnotného člověka. Rozhovor je příležitostí poznat, jaký vztah máme s člověkem, se kterým do něho vstupujeme. Rozhovor je také zároveň příležitostí tento vztah měnit, zlepšovat... A nejen to. V rozhovoru můžeme odečítat z projevů toho druhého, jak se na nás dívá, za koho nás má, jak si nás váží a podle toho usměrňovat své sebepojetí. Rozhovor, v němž jsou oba účastníci aktivní se nazývá dialog.

1) Křivohlavý, Jaro. Jak si navzájem lépe porozumíme. 1. vydání Praha: Svoboda, 1988, str. 24 -27

V takovém rozhovoru jeden odpovídá na to, nač se ptá druhý. Jeho charakteristickým znakem je určitá zpětnovazební odezva, spolupodílení se na vzájemném díle, vzájemnost. V dialogu dochází k pokusům hlouběji chápat význam toho, co se děje i toho, co se říká. Zároveň je v něm kladen důraz na vzájemné vztahy naprosté důvěry a důvěryhodnosti účastníků, na vzájemné otvírání se sobě navzájem. V takovém rozhovoru můžeme mluvit o citlivých a závažných věcech. Je projevem hlubokého přátelství a nazýváme ho dialogem bytostným. V bytostném dialogu se o sobě můžeme dozvědět i negativní věci, a přece nás to neurazí. Nezraní nás to proto, že víme, že si nás partner váží a myslí to s námi dobře. V takovém rozhovoru svěřujeme druhé osobě to, co bychom nikomu jinému neřekli. Svěřujeme své nejistoty, otázky, problémy, chyby, omyly atp. Dialog není jednostrannou záležitostí, spočívá v ochotě obou účastníků jak dávat, tak brát. Jestliže tedy chci, aby mi někdo naslouchal, pak i já mu musím naslouchat. Obrazně řečeno, pokud je tento přátelský rozhovor dobrý, tak v něm jde o spolunesení (sdílení) vzájemných radostí i starostí. S rozhovorem souvisí i sdělování činy, tzn. že jestliže s někým vedeme rozhovor, vždy se k němu nějakým způsobem vztahuje to, co děláme, jak jednáme a jak se chováme. Činy pro nás mají určitou konkrétní hodnotu. Takovou hodnotu pro nás má např. pochvala, uznání, výtka, ironie... Určitou hodnotu pro nás má to, co někdo o nás říká, jak s námi jedná a jak se k nám chová, když spolu mluvíme, i to, co o nás říká, jak jedná a co dělá, když nás nevidí. Tím jak se k sobě chováme si sdělujeme určitou míru úcty a uznání nebo naopak určitou míru neúcty a neznání.

Při rozhovoru rozlišujeme slyšení od naslouchání. Slyšení je fyziologickou záležitostí, je to schopnost zachycovat uchem různé zvuky. Naslouchání navazuje na slyšení, není už však jen fyziologickou záležitostí, nýbrž stává se záležitostí psychologickou. Jde v něm o porozumění a pochopení toho, co slyšíme. Naslouchat tedy znamená podstatně více než jen slyšet, co nám kdo říká. Znamená to hlavně vidět, že nám chce někdo něco sdělit. Znamená to všimnout si, že někdo chce, abychom mu

věnovali svůj čas a vyslechli ho. Křivohlavý, J., ve své knize Povídej - naslouchám rozlišuje tři způsoby naslouchání : **první je naslouchání ušima** - slyšením, **druhé naslouchání očima** - viděním, **třetí naslouchání srdcem** - milováním. 1)

Při naslouchání ušima jde o to porozumět tomu, co nám kdo říká, to znamená pochopit, co tím kterým slovem míní. Pochopit význam slov (vět) nám dopomáhá způsob, jakým jsou slova vyslovena. Při naslouchání rozhovoru můžeme nejenom slyšet, ale také mnohé vidět. Z tváře hovořící osoby můžeme vyčíst především její emocionální stav, tzn. jaké city prožívá (šťěstí - nešťěstí, radost - smutek, klid - rozčilení a další). Mnoho nám říkají také pohledy (např. jestliže někdo neustále uhýbá pohledem a nechce se nám podívat do očí, nechce, aby se mu někdo podíval do duše) a celkový vzhled hovořícího (jak je oblečen, upraven, ale i to, jak se chová k druhým lidem). V každém rozhovoru můžeme slyšet ještě o něco více, a to jestliže budeme naslouchat srdcem. Potom můžeme uslyšet v pozadí žertování hluboký smutek a pláč nebo naopak v pozadí zármutku hluboký vnitřní klid. Při naslouchání nejde jen o to vyposlechnout to, co nám někdo říká, jde především o to vycítit, co hovořící prožívá ve svém nitru, co cítí. Jde o poznání jeho neuspokojených potřeb a přání, jeho frustrací, jeho schopnosti unést tíseň, do které se dostal. Tento pokus o souznění citů a porozumění se označuje jako empatie (vcítění se). Křivohlavý, J.(1993) k tomu říká : *" Empatie začíná tam, kde opustíme vlastní myšlenky, city a představy a začneme uvažovat o tom, jak bychom se asi my cítili v situaci druhého člověka. Vžijeme se přitom do kůže druhého člověka a pokusíme se vcítit do jeho situace nejen myšlenkové, ale především citové. "* 2)

Člověk často neslyší, co mu druhý říká, protože to ani slyšet nechce. Naslouchání ztěžuje i vzájemný vztah účastníků rozhovorů. Jinak slyšíme přítele, jinak nepřítel, jinak nasloucháme člověku, k němuž máme hluboký respekt, jinak člověku, kterého si tolik nevážíme. Stejně tak jinak nasloucháme člověku, kterému důvěřujeme a jinak člověku, kterému po předchozích zkušenostech moc nedůvěřujeme. Chybou posluchače je, že často skáče partnerovi do řeči, snaží se jím manipulovat, moc se ptá, není dostatečně empatický...

1) Křivohlavý, Jaro. Povídej, naslouchám. 1. vydání, Praha: Návrat, 1993, str. 12

2) Křivohlavý, Jaro. Povídej, naslouchám. 1. vydání, Praha: Návrat, 1993, str. 18

Doba označovaná za postmoderní přinesla výrazné změny v celém našem životě. V takovém světě není jednoduché se orientovat a dostat zvyšujícím se nárokům a požadavkům, a proto je dost těch, kteří selhávají. Situace je pro ně někdy tak složitá, že upadají do zvláštního typu lhostejnosti. Tak, jak narůstá počet lidí, kteří se ocitají v tísní, vzrůstá i význam pomoci vzrůstá i status sociálního pracovníka. Sociální pracovník hledá optimální formy působení na člověka, kterými by mohl co nejlépe kompenzovat deficity v integraci dané osobnosti a stabilizovat ji. A to především poznáním osobnosti, její výchovy, vztahů a způsobu komunikace, analýzou problémů z hlediska jejich charakteru, vlastností a vztahů a nabídkou jiných vztahů. Fenomén pomoci vychází z lidského altruismu a uplatňuje se v nejrůznějších situacích, v nichž člověk potřebuje pomoc. Může jít o běžné životní situace, kdy jedinec z různých důvodů nedokáže zajistit podmínky pro život. Týká se to např. dětí z dysfunkčních rodin, lidí s nižší mentální úrovní nebo lidí s různým ohrožením osobnostního rozvoje. Ve všech těchto situacích neprobíhá proces socializace žádoucím směrem. ¹⁾

*Může ale také jít o specifické situace, tzv. náročné či krizové. Záleží na osobnostní charakteristice pracovníka, jakou míru kontroly a jaký postup zvolí. **Sociální pracovníci, ale i sociální pedagogové, jsou lidé, kteří jsou ochotni zasvětit své ruce, svou mysl a především svá srdce službě ostatním. Tím přinášejí lidem naději a dodávají jim sílu k překonávání jejich slabostí. Odměnou za to jim je vědomí, že jejich činnost má skutečný smysl. Jejich odvaha a odhodlání by měly být pro nás všechny inspirací k činům.***

1) Kraus, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. 1. vydání. Praha: Portál, 2008, str. 121 - 122, str. 137

2. Základní poznatky o sociální komunikaci

Podstatou života ve společnosti je společenský styk. Společenský styk ovlivňuje uspokojování lidských potřeb a sám je zároveň výraznou lidskou potřebou.

Co by měl sociální pracovník o sociální komunikaci vědět

Moderní společnost silně formu společenského styku ovlivňuje. Z původních neformálních a osobních styků se stávají styky formální a jsou stále více zprostředkovány technikou. Podle některých to vede ve svých důsledcích až takových negativním jevům jako je růst osamělosti moderního člověka (problém velkoměst, problém vlivu počítačů na dětskou populaci) a ke ztrátě jeho přirozených komunikačních schopností.

Při společenském styku dochází:

1. k interakci (vzájemnému působení partnerů)
2. ke komunikaci (vzájemnému sdělování)

Interakce a komunikace jsou chápány jako druhy sociálního jednání. Slovo interakce je širší a komplexnější z obou pojmů a používá se pro vyjádření celé sociální akce, jednání. Komunikace je definována jako interakce prostřednictvím symbolů. Komunikace je chápána jako základní složka mezilidské interakce.

Existuje však několik definic sociální komunikace, které pro srovnání uvádím:

definice 1

„Sociální komunikace je sdělování (přenos informací nebo výměna významů) v rámci společenského kontaktu. Společenské kontakty jsou výchozím bodem celé komunikace.“

definice 2

„Sociální komunikace je odpověď organismu na určitý podnět. „

definice 3

„Sociální komunikace je pouze sdělování mezi lidmi. Všechny materiální prostředky v komunikaci chápeme jako zprostředkující články (informační konzervy).“

definice 4, kterou považujeme za základní

„Komunikace je jednáním, jehož cílem z hlediska komunikátora je přenos sdělení jedné či více osobám prostřednictvím symbolů. Lidská komunikace je v porovnání s komunikací zvířat obsahově i formálně pestřejší a jejím specifickým je, že se odehrává především prostřednictvím jazyka.“^{1) 2)}

Komunikace je jedním z nejdůležitějších aspektů lidského života. Důležitou úlohu hraje především v partnerském životě nebo v zaměstnání. Pokud budeme se svým okolím komunikovat správně, získáme nové přátele, budeme oblíbení a řadu problémů či starostí zvládneme lépe a mnohem snadněji. V další části své bakalářské práce se budu věnovat vysvětlení pojmu komunikace a sociální komunikace, aby naše komunikace at' rodině, s partnerem, přáteli, či v zaměstnání s kolegy, či klienty byla co nejefektivnější.

1) Kunczik, Michael. Základy masové komunikace. 1. vydání, Praha: Karolinum, 1995, s. 12

2) <http://joomla.slamow.com/content/view/64/27> - Hana Slámová Home Page/ ISP - Hlavní poznatky o sociální komunikaci

2.1 Vysvětlení pojmu komunikace

Každý sociální pracovník by měl zvážit všechna svá specifika a zvláštní podmínky v nichž funguje (např. s jakými klienty se převážně stýká, v jaké jsou životní situaci, jaké mají problémy ...) a tomu uzpůsobit svoji komunikaci a také svůj styk s klientem.

1. *Společenské kontakty*

Společenské kontakty mají dvě podoby:

a) **Komunikační akt**

je jednotlivý případ komunikace. Je to např. rozhovor dvou lidí, porada, schůze. Je chápán jako uzavřený celek v určité komunikační situaci s určitým obsahem a časovým trváním.

b) **Komunikační proces**

se skládá z několika komunikačních aktů, které se často opakují (seriály v rozhlase...). Je složitější, trvá déle.

Komunikační akty i procesy jsou dynamické, mění se v čase. Vliv komunikačních aktů a procesů na společnost i jednotlivce je obrovský. Mění řadu věcí v lidské společnosti. Např. jednotlivé komunikační akty mění vztahy mezi jednotlivci, vyučovací proces na studenty, TV vysílání má vliv na celou populaci.

Obecné schéma komunikace

- **komunikátor** (iniciátor aktu, ten kdo vysílá informaci),
- **komunikant** (příjemce),
- **systém znaků,**
- **efekt komunikace.**

Komunikátor a komunikant jsou partneři komunikace. Při běžné komunikaci dochází k výměně jejich komunikačních rolí. Z příjemce se stává tvůrce informace a naopak.

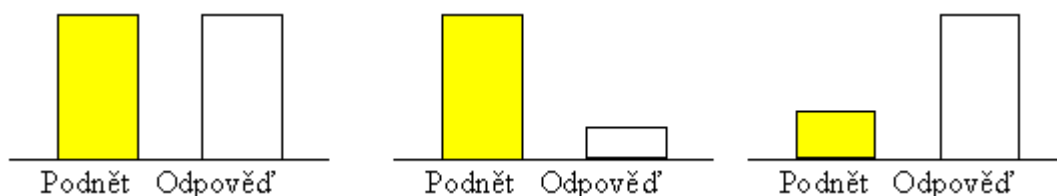
2. Směr komunikace

Komunikace oboustranná probíhá v obou směrech, dochází k přirozenému střídání rolí obou partnerů (komunikátora i komunikanta) a k jejich ovlivňování zpětnou vazbou. Rychlost střídání komunikace označujeme jako **živost komunikace**.

Komunikace jednostranná (četba novin, sledování televize, přednáška...) je komunikace u které každý z partnerů komunikačního aktu zachovává stále svou roli. Komunikaci v tomto případě zajišťuje převážně jeden z partnerů, druhý nemá možnost nebo nechce převzít iniciativu. Zpětná vazba u tohoto typu komunikace bývá zajišťována určitými formalizovanými cestami jako je anketa TV posluchačů, dopisy diváků apod.

3. Komunikace vyrovnaná a nevyrovnaná

Toto rozdělení sleduje množství předávaných informací mezi komunikátorem a komunikantem.



4. Komunikační kanály

Patří sem:

- smysly (zrak, chuť, kožní smysly, čich, sluch),
- technická aparatura.

Detailnější rozdělení smyslových kanálů bývá uváděno takto:

- auditivní neboli vokální kanál (mluvená řeč, verbální a paralingvistická komunikace),
- vizuální kanál (výraz tváře, výměna pohledů, gesta a pohyby těla, celkový vzhled, vzdálenost apod.),

- hmatový neboli taktilní kanál (doteky, strkání),
- čichový neboli olefaktorní kanál (vnímání vůně),
- teplotní neboli termální kanál (pocit'ování tělesné teploty jiné osoby),
- chuťový neboli gustatorální kanál (vnímání chuti).

5. *Obsah komunikace*

Obsahem komunikace je **informace** (komuniké). Určitá informace musí být přenášena od jednoho partnera k druhému za podmínek, že je oběma partnerům srozumitelná. Především musí být zakódována v patřičném znakovém systému. Přenos a pohyb informací je nezbytný pro existenci lidské společnosti.

6. *Vyjadřovací prostředky*

K přenosu informace od tvůrce k uživateli lidé používají nejrůznějších vyjadřovacích prostředků. Je to způsob, jakým přenášíme informace (v jaké podobě). Patří sem gesta, řeč, písmo, obrazy, film, hudba, ale i silniční značky. Někteří autoři sem řadí i pravidla chování za určitých formalizovaných situací, konvence v oblékání apod.

Každá komunikace používá sady určitých znaků, vytváří **pravidla** jejich používání a jejich formu. Podle C. Cherryho je studium znaků a pravidel podle kterých se znaky používají, jádrem výzkumu komunikace. Komunikace bez znaků neexistuje. Kromě nejvýznamnějších znakových systémů - jazyka a písma patří k velmi dokonalým systémům např. různé systémy kódů. Mezi nejznámější patří systém **námořních signálů, Morseova abeceda, prstová abeceda, řeč hluchoněmých.** ¹⁾

Nejdokonalejším prostředkem komunikace je beze sporu mluvená a psaná řeč. **Jazykový znak** je "zvukový komplex tvořený orgány řeči, který všichni příslušníci daného jazykového kolektivu, kteří jej používají, spojují s určitým jevem skutečnosti nebo se skupinou jistých příbuzných jevů skutečnosti i s odrazem příslušných jevů ve vědomí dorozumívajících se."

1) <http://joomla.slamow.com/content/view/64/27> - Hana Slámová Home Page/ ISP - Hlavní poznatky o sociální komunikaci

Hlavní jednotkou jazyka je **slovo**. Slovo není obyčejný znak předmětu, ale takový znak, který historicky, nezávisle na vůli jednotlivých lidí odráží spjatost s předměty prostřednictvím myšlení. Slovní znak je vždy známý kolektivu a svým významem jako obrazem předmětu je s předmětem spojený vnitřním vztahem. Není to jenom materiální znak, ale je současně informačním znakem a znakem s charakterem odrazu a komunikace.

Jazyk slouží v lidské společnosti především pro dorozumívání, přenos informací. Aby mohl tuto svou základní funkci plnit, musí být strukturovaný (zvuky i významy musí vytvářet systém) a universální. Přirozený jazyk ve zvukové podobě má svoje zákonitosti (výslovnost), svoje zákonitosti má i jako významový systém (odpovídá logice myšlení).

Věda o znakových systémech se nazývá **sémiotika**.

Problematikou slova a jeho významu se zabývá **sémantika**.

Velmi významnou funkci pro komunikaci má grafická podoba jazyka - písmo.

7. Záměr komunikace

Jeden z partnerů vstupuje do komunikačního aktu s určitým záměrem a chce dosáhnout tzv., **efektu**. Celá komunikace se dá znázornit jako hra záměrů a efektů - dohadování (bargaining).

Situace, v níž dva nebo více partnerů se snaží získat z případné vzájemné dohody, i když mezi nimi existuje konflikt zájmů. Ne vždy dochází k žádanému efektu. S tím souvisí strategie a taktika komunikace. Tento problém je již velmi starý, vychází z názorů Aristotela a starověké rétoriky, kde se praví, jak dosahovat patřičných komunikačních efektů. Prototypem autorů 20. století je **Dale Carnegie** a jeho "návod" k úspěšné komunikaci ve velmi známé publikaci **Jak získávat přátele a působit na lidi**.

2.2 Účastníci sociální komunikace

Společenské kontakty a charakter komunikace

Při komunikaci dochází k různým kontaktům. Za jedno ze základních hledisek jejich rozdělení se považuje hledisko přímého nebo nepřímého smyslového vnímání. Ty kontakty, kdy jsme schopni vnímat našeho partnera smysly přímo, nazýváme přímé. Ty ostatní označujeme jako nepřímé (zprostředkované). Musíme k nim užívat zprostředkující technické pomůcky sluchové, zrakové nebo obojí. ¹⁾

Existují i jiná rozdělení kontaktů: na účelné a neúčelné, osobní nebo institucionální.

Poprvé se hlubším studiem kontaktů zabýval **Bogardus** již v roce 1925 při výzkumu zaměřeném na měření intenzity národnostních a rasových předsudků. Dochází k tomuto rozdělení:

podle zprostředkování	podle vzdálenosti	
	blízký	vzdálený
přímý kontakt	přímý blízký	přímý vzdálený
nepřímý kontakt	nepřímý blízký	nepřímý vzdálený

přímý blízký - komunikace tváří v tvář

nepřímý blízký - komunikace telefonem (zůstává určitá intimita)

přímý vzdálený - komunikace na pracovišti oběžníkem, komunikace s tlumočnickem

nepřímý vzdálený - úřední dopis

1) Křivohlavý, Jaro. Jak si navzájem lépe porozumíme. 1. vydání. Praha: Svoboda, 1988, str. 178

Historicky nejstarší komunikace je komunikace přímá, rozvoj civilizace však přináší mnoho nepřímých forem jako je telefon, telegraf, bezdrátové spoje, družice, E-mail atd. V této souvislosti se hovoří o určitém odcizení člověka v podmínkách rozvinuté civilizace.

V procesu komunikace se objevují tři druhy prostředníků:

1) Lidští prostředníci

Základní schéma komunikace pak vypadá takto:

a-----m-----b

m - mediátor (prostředník)

Při komunikaci prostřednictvím mediátora se vytvářejí komunikační cesty či řetězy. Mediátor může být převážně pasivní nebo aktivní. Svou existencí však vkládá do procesu svou osobnost a tím sdělení různě mění. Hlavním úkolem mediátora je umožnit existenci informačních toků v obou směrech. Klasickým příkladem pasivního prostředníka je role tlumočnicka či překladatele, jehož hlavním úkolem je co nejobjektivnější a nezměněné předání informace.

Je však téměř nemožné informaci alespoň částečně nedeformovat, neboť každý mediátor má svůj osobnostní fond poznatků a vkládáním článků do komunikačního řetězce samozřejmě narůstá možnost vzniků tzv. **sémantických šumů**. 1)

Mediátor v aktivní roli vytváří podmínky komunikačního aktu, vstupuje svými názory do děje, informaci upravuje. Patří sem lidský prostředník, který má usmiřovat dva rozzlobené partnery, ale i taková instituce, jakou je třeba knihovna nebo informační pracoviště, kde dochází k záměrné úpravě informace (k její komprimaci, redukci, k výběru relevantní informace).

1) <http://joomla.slamow.com/content/view/64/27> - Hana Slámová Home Page/ ISP - Hlavní poznatky o sociální komunikaci

2) Technická zařízení v roli prostředníka

Technická zařízení umožňují překonat lidské smysly, dávají možnost překonávat větší vzdálenosti při komunikaci, ale přinášejí s sebou kromě sémantických i **technické šumy** (vzniklé nedokonalou technikou).

3) Dokumenty

Dokument je charakterizován jako takový informační pramen, který přináší informace fixované na určitém hmotném nosiči. Patří sem knihy, periodika, hudebniny, mapy, grafika, norma, patenty, vědecké a výzkumné zprávy, videozáznamy a filmy, záznamy na disketách a kompaktních discích, minidiscích apod.

Je pro ně charakteristické, že se oddělí od svého původce a existují samostatně v konkrétní fyzické podobě. Jejich nevýhodou je to, že partneři ztrácejí bezprostřední kontakt (nemají např. možnost využívat prostředků nonverbální komunikace, není zde přímá zpětná vazba.)

Vznik a rozvoj dokumentů v lidské společnosti byl historickou nutností, protože umožnil přenos informací v prostoru a čase a stal se po staletí podporou lidské paměti. Příčina tak veliké obliby dokumentů spočívá i v tom, že svým obsahem ovlivní větší množství příjemců, je možné si informaci na příklad opakovaně přečíst apod. Jejich výhodou je tedy jejich větší komunikativnost.

Jaké jsou důsledky rozvoje dokumentové komunikace pro charakter přenášené informace?

- zvyšují se nároky na srozumitelnost informace,
- informace musí být většinou zaznamenány úsporně,
- informace musí být více uspořádané, než při osobním styku,
- formulace informací bývá stylisticky lépe zpracovaná.

V každé moderní společnosti se vytvořil složitý systém dokumentové komunikace (archivy, knihovny, registry obyvatel, databáze, počítačové sítě přenášející informace prakticky o čemkoliv ...). Vývoj dokumentů směřuje ke stále větší rychlosti jejich vzniku i jejich přenosu, především díky masovému používání počítačů.¹⁾

2.3 Pravidla sociální komunikace

Pravidla komunikace se vztahují k původci i příjemci sdělení - jde o potenciál prostředků korespondujících se situací komunikace, jež původce považuje za vhodné a úměrné k naplnění komunikačního cíle (jsou to prostředky, které komunikující považuje za správné použít k dosažení komunikačního cíle) - výsledkem výběru je organizace sdělení, tedy styl sdělení - původce prostředky vybírá buď intuitivně, nebo automaticky (podle zkušeností z předchozích komunikací) - komunikační pravidla umožňují dosáhnout vzájemného porozumění. Můžeme je strukturovat:

- sociální normy – všeobecně uznávané zásady vzájemného styku členů společnosti,
- komunikační normy – jsou součástí sociální normy; zásady, pravidla myšlenková,
- ustanovení, která slouží komunikátorům jako základ, jak mohou v rámci komunikační činnosti postupovat,
- společný zkušenostní komplex – soubor znalostí a zkušeností usnadňující komunikaci,
- schopnost užívání znakových systémů, kódů a znalost pravidel používání.²⁾

1) <http://joomla.slamow.com/content/view/64/27> - Hana Slámová Home Page/ ISP - Hlavní poznatky o sociální komunikaci

2) Kraus, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. 1. vydání. Praha: Portál, 2008, str. 66 - 67

2.4 Organizační formy sociální komunikace

Do komunikace vstupují lidé, jejichž role jsou již někdy ze společenského hlediska do značné míry určeny. Třeba komunikace mezi lékařem a pacientem, učitel a žákem, sociálním pracovníkem a klientem, prodávající s kupujícím apod. Při komunikaci se dostávají do definovaných rolí. Můžeme hovořit o roli hovořícího a naslouchajícího. Přitom hovořícím může být - a v určitou chvíli skutečně bývá jak lékař, tak pacient, učitel i žák ... Z hlediska sociální komunikace je možno hovořit o roli tázajícího se účastníka a odpovídajícího.

Organizační formy sociální komunikace představují soustavu osobnostních struktur komunikantů, jejich znalostí, zkušeností, psychofyzických dispozic, vzájemných vztahů a sociálních rolí.¹⁾

Představují též uspořádaný soubor informací o osobních i předmětných objektech, včetně skutečností mentálních, myšlenkových a skutečností komunikačních. Patří sem účastníci komunikace, předmětná a osobní část věcných obsahů, předměty, jejichž prostřednictvím se realizuje komunikace, komunikační kanál, ale také kontext známý účastníkům komunikace.

Významnou úlohu zde hraje také prostředí, klima a atmosféra při sociální komunikaci.

Prostředí je významným činitelem ovlivňující úspěšnou sociální komunikaci. Prostředí člověka zahrnuje vedle hmotných předmětů nezbytné vztahy, tedy vedle materiálního systému i systém duchovní, tj. prvky jako věda, umění, morálka ap. Životní prostředí tvoří část objektivní reality, s níž jsou lidé v interakci, kterou poznávají, hodnotí i přetvářejí, na kterou reagují a jíž se přizpůsobují. Prostředí na člověka působí určitými podněty, ovlivňuje jeho vývoj a on na tyto podněty reaguje, přizpůsobuje se a také prostředí svou prací aktivně mění.

1) Kraus, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. 1. vydání. Praha: Portál, 2008, str. 66 - 67

Prostředí tedy zahrnuje:

- **hygienické aspekty** jsou tvořeny v první řadě osvětlením, vytápěním a větráním,
- **ergonomické aspekty** prostředí zahrnují velikost nábytku, jeho rozmístění,
- **akustické aspekty** jsou významným prvkem určujícím úroveň komunikace, hluk, šum, akustické vlastnosti kanceláře (odraz zvuku) ovlivňují klientovu pozornost.

Atmosféra při jednání s klientem se může měnit během několika dnů, ale třeba i během jedné hodiny. Měla by být přátelská, uvolněná. Vlastní pocity si někdy uvědomujeme více, jindy méně. Je důležité, aby sociální pracovník dal klientům najevo, že si je vědom toho, že v dané chvíli prožívají ten či onen pocit. Dát jim najevo, že si všiml a že poznal, že ví, jak jim je. Je vhodné klientovi sdělit, že neušlo pozornosti pracovníka, co se děje v jeho nitru, že ví o tom, co asi prožívá.¹⁾ Když se sociálnímu pracovníku nepodaří oprostít se od pokušení bagatelizovat pocity klienta, když mu podlehne a chlácholí ho nebo mu dává rady, pak se snadno může stát, že dotyčný se uzavře, neřekne pracovníkovi již nic a v zahanbení se bude snažit od pracovníka odpoutat. S pocitem studu, případně až méněcennosti se odvrátí, zmlkne a komunikace s ním bude ukončena.

Klíma se dá sotva nějakým způsobem měřit nebo pozorovat. Klíma, které je klienty subjektivně pocíťováno, se dá zjišťovat pomocí dotazníků, kdy se klientů můžeme ptát, zda se jim práce sociálního pracovníka líbí, zda je rozhovor s pracovníkem pro ně přínosem atp.

Všeobecně se uvádí dva typy komunikačního klimatu :

1)Křivohlavý, Jaro. Jak si navzájem lépe porozumíme. 1. vydání. Praha: Svoboda, 1988, str. 147 - 148

- **komunikační klima suportivní (vstřícné, podpůrné)** - klima, v němž se jeho účastníci navzájem respektují, komunikují mezi sebou, vyměňujíce si názory a pocity otevřeně a jasně,
- **komunikační klima defenzivní (obranné)** - v tomto klimatu vznikají situace, kdy jeho účastníci spolu soupeří, neposlouchají jeden druhého, skrývají své názory a pocity.

Klima při jednání určuje kvalitu sociální komunikace.

Od narození jsme mezi lidmi - v rodině, ve škole, v zaměstnání atp. Nežijeme v izolaci od ostatních lidí, ale naopak ve stálém styku s nimi. Jednáme s nimi. Hovoříme s nimi. Nasloucháme jim. Domlouváme se s nimi. Přicházíme s nimi do styku - i do sporů a konfliktů. To vše zahrnujeme pod pojem „sociální komunikace.“

Jedním z nejdůležitějších slov v sociální komunikaci je dle mého názoru slovo „POROZUMĚT“.

Nancy Van Peltová říká: „Porozumět znamená chápat, postihovat smysl a význam toho, co nám druhý říká. Správně pochopit to, co nám někdo sděluje.“¹⁾

Abychom to skutečně pochopili, je třeba se nejprve naučit naslouchat. Nejde jen o to druhému člověku naslouchat a správně mu porozumět - pochopit, co nám chce říci, případně vystihnout jeho potřeby, ale především mít pro něj porozumění. Proto by se sociální pracovníci měli vyjadřovat tak, aby bylo klientům správně porozuměno, aby ti, kdo naslouchají, správně pochopili. Myslím, že sociální komunikace zdaleka není tak dobrá, neboť dochází k nedorozuměním, neporozuměním, sporům, střetům a konfliktům. Proto bychom měli věnovat negativním věcem ve styku s druhým lidmi hodně pozornosti. Je důležité hovořit o tom, o čem by se hovořit mělo, aby se těžkosti nevyhrotily. V tom vidím velký kus práce a velké rezervy sociálních pracovníků ve vzájemných vztazích s klienty při sociální komunikaci, která je hlavním tématem mé bakalářské práce.

1) Peltová, Nancy Van. Umění komunikace. 1. vydání. Praha: Advent-Orion, 2001, str. 9 - 10

3. Komunikace v sociální praxi

Náš vžitý způsob komunikace, který nám připadá normální a přiměřený, je v největší míře ovlivněn prostředím, ve kterém jsme vyrůstali. Už od dětství postupně zjišťujeme, jak spolu komunikují dospělí a s malými obměnami **napodobujeme** jejich reakce. Samozřejmě, ne všechny komunikační vzorce jsme si přinesli z domova. V období mezi 5. a 15. rokem života stráví dítě mnoho času mezi svými vrstevníky nebo kamarády a tak se docela přirozeně učí i jejich způsobu vyjadřování a reagování.

Shoda ve sporných záležitostech, naplnění duševních potřeb, vzájemné porozumění, společné cíle - k tomu všemu partneři nemohou dospět bez osvojení si zásad **účinné komunikace**.

Neefektivní komunikační vzorce způsobují, že se vzájemná komunikace stává neúčinnou a povrchní, bez pozitivního dopadu na společné soužití či řešení problému. Odborníci odhadují, že v době bdění věnujeme **70 % času komunikaci**, ať už s druhými, nebo tím, že sami něco říkáme, vyprávíme nebo posloucháme, čteme či píšeme. Z toho pak **33 %** strávíme tím, že sami něco říkáme, a až **42 %** tím, že posloucháme. „Poslouchání“ se tak stává velice důležitou součástí našeho života. Na první pohled by se mohlo zdát, že naslouchání není nijak náročné. Ovšem stát se skutečným „*posluchačem*“, tedy **aktivním a vnímavým posluchačem**, je daleko těžší než stát se bravurním řečníkem.

3.1 Komunikace jako předpoklad vzájemných vztahů mezi sociálním pracovníkem a klientem

Naslouchání v práci sociálního pracovníka není snadné, protože jde o víc než o vnímání slov. Sociální pracovník musí být soustředěný, aby rozuměl mimice mluvícího, musí usilovat o kontakt očí, měl by zachytit skryté motivy (to, co je za slovy), volit správné otázky a nacházet vhodné odpovědi, měl by se také umět ve správný čas odmlčet. Je velice důležité, aby sociální pracovník „*naslouchal celým*“

tělem“. Je to postoj, v němž jsou aktivně zapojeny všechny viditelné části jeho těla. To dokazuje, že skutečně sociální pracovník naslouchá, a ten, kdo mluví, jasně vnímá, že je mu věnována maximální pozornost a skutečný zájem, že je oceňován a tedy že jako člověk má svoji hodnotu. Obecně platí, že pocítujeme nedůvěru k člověku, který se na nás během rozhovoru nedívá.

Nedůvěra je přitom jednou z největších překážek účinné komunikace. Pokud však svému klientovi hledí sociální pracovník zpřímá do očí a jeho postoj je přirozený, vzbuzuje to jistotu a důvěru. Z vlastní praxe sociální pracovnice na okresní úřadě, kterou jsme vykonávala 12 let do ukončení činnosti okresních úřadů v roce 2000, a poté, kdy jsem pracovala jako tajemnice posudkového lékaře na okresní správě sociálního zabezpečení, vím, že získat důvěru klienta je velice obtížné. Lidé přicházejí k sociálním pracovníkům ve chvíli, kdy nedokáží adekvátně řešit situace, ve kterých se ocitli. Žádná situace samozřejmě není zcela izolovaná, ale souvisí s ostatními situacemi, které člověk prožívá. Ty jsou součástí veškerého životního dění. Každá životní situace může mít i určitý **pedagogický efekt**. Lze rozlišit životní situace:

- ovlivňující formování osobnosti,
- působící na pracovní výkon,
- umožňující realizovat zájmovou činnost a výchovné funkce,
- podílející se na stabilizaci či neurotizaci osobnosti,
- působící na utváření postojů.

V průběhu života se člověk dostává do životních situací běžných, ale také tzv. náročných. S náročnými životními situacemi se setkáváme od raného dětství. Sociálním učením si jedinec osvojuje jisté techniky vyrovnávání se s těmito situacemi. Zvládnutí či nezvládnutí náročné životní situace závisí od povahy této situace samé, ale také na určitých vlastnostech jedince. Zde vidím významnou úlohu jak sociálního pracovníka, tak i sociálního pedagoga, neboť sociální pracovník **podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti**. Zároveň **podporuje klienty při hledání možností**

jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů. 1)

A zde bych znovu poukázala na to, že sociální pracovník je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti, jak sociálních tak i komunikačních, o kterých jsem se zmínila již v první části své bakalářské práce. A tyto znalosti a dovednosti, jak sociální tak komunikativní, rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

3.2 Poruchy v komunikaci

Základním prostředkem komunikace je řeč. Ve své praxi se velice často setkávám s poruchami v komunikaci a proto bych se na tuto oblast podrobněji zaměřila ve své práci.

Při vstupu dítěte do základní školy požadujeme dostatečně obsahově rozvinutou řeč, správnou po stránce formální. Vyskytují se však i jedinci, jejichž řeč není dostatečně vyvinuta nebo je postižena jednak vývojovým opožděním řeči, jednak vadami výslovnosti. Vývojové vady řeči jsou častější u chlapců než u děvčat.

Hodnotíme-li řeč z aspektu interakce sociálního pracovníka a klienta (učitele a žáka apod.) během jednání (vyučování) vystupuje do popředí obsah sdělení. Tento obsah sdělení **přijímaný komunikantem** a **vysílaný komunikátorem** by se měl krýt v co nejvyšší míře. Pokud tomu tak není, dochází k **poruchám komunikace**. K závažným poruchám komunikace též dochází, je-li narušena sociální stránka řeči u jedince. V těchto případech může být komunikace:

- ✓ znemožněna,
- ✓ omezená,
- ✓ jednostranná,
- ✓ ztížená.

1) Kraus, Blahoslav. Poláčková, Věra. Člověk-prostředí-výchova. 1. vydání. Bron: Paido, 2001, str. 143-145

Komunikace je znemožněna v případě, kdy jedinec nekomunikuje, protože nemluví a mluvené řeči nerozumí. Příčinou je hluboké snížení mentálních schopností, výrazné snížení ostroty vidění, případně ztráta sluchu. Takoví jedinci vyžadují individuální přístup.

Komunikace je omezená v případě, pokud se jedinec s poruchou sluchu naučí dorozumívat orální řečí. Podobně omezená je komunikace u jedinců s mírnější poruchou sluchu (nedoslýchavých) a u jedinců s mírným snížením mentálních schopností, které selhávají v komunikace založené na abstraktním myšlení.

Komunikace je jednostranná v případě, že jedinec sice slyší, rozumí řeči, ale nemluví. Jedná se buď o poruchu vývojovou nebo o centrální poruchu - afázii, založenou na organickém poškození motorického centra řeči v mozku. Příčinou afázie motorické je úraz nebo onemocnění mozku a vzniká kdykoli během života. Příznakem je především ztráta již naučené dovednosti mluvit.

Opožděný vývoj řeči znamená, že jedinec začíná mluvit později, než odpovídá jeho věku. To se týká hlavně užívání řeči, slovní zásoby a mluvní pohotovosti. Výslovnost může být přitom buď správná nebo nesprávná. Jestliže opoždění přesahuje období třetího roku až do věku předškolního, označujeme je jako nemluvnost. **Nemluvnost** může být způsobená hluchotou (hluchoněmota) nebo nedostatkem rozumových schopností (nemluvnost oligofrenická).

Při zjišťování příčin vývojové nemluvnosti se vychází z postupného hodnocení jednotlivých etap reflexního okruhu:

- **patologie společenského prostředí** - tímto nedostatkem trpí například jedinci žijící na samotě nebo spolužijící s hluchoněmými,
- **poruchy telereceptorů (poruchy sluchu a zraku)** - v těchto případech dochází k vadám výslovnosti, někdy i ke špatné gramatické stavbě řeči. Zrak má význam pro sledování pohybových mluvních výrazů, mimiky a gestikulace,
- **poruchy citové sféry** - citově labilní jedinci se na vzájemné sdělování nesoustředí, nemají o ně zájem,

- **poruchy ústředních oddílů centrálního nervstva** - zde se objevuje snížená schopnost analyzovat, zapamatovat si a vybavovat si sluchové vjemy,
- **porucha analyzátoru hybnosti** - projevuje se nápadnou neobratností mluvidel (přecvičování vrozené levorukosti v pravorukost),
- **vývojové poruchy mluvních orgánů** - jedinec se naučí mluvit, vývoj řeči nikdy nezastaví úplně,
- **patologie prostředí v postoji k mluvčímu jedinci** - jestliže chybí dostatek pozitivního citového vztahu k jedinci, vytváří se u jedince odmítavý postoj k řeči a k lidem vůbec,
- **nesprávné výchovné působení** - jestliže jedince neustále opravujeme a zdůrazňujeme přirozené vývojové potíže, jimiž jedinec prochází kolem třetího roku svého věku, funkce řeči se vyvíjí pomalu. 1)

V současné době pracuji již čtvrtým rokem jako učitelka na speciální základní škole. Splnila jsem si tak svůj velký „dívčí sen“, kdy jsem si přála stát se učitelkou. V této práci mám možnost využít veškeré poznatky, které jsme nashromáždila ze své praxe sociální pracovníce v průběhu 15 let. Zejména při jednání s rodiči, kteří ve většině případů jsou tzv. „**causis socialis**“, vidím jak jsou pro mě důležité poznatky z práce sociálního pracovníka a to především **komunikativní dovednosti**. V některých případech je opravdu velice obtížná komunikace s rodiči, kterým je jejich dítě spíše přítěží než potěšením.

Při práci s postiženými dětmi vždy musím mít na paměti, že i tyto děti se od sebe velmi liší a mají různou úroveň zkušeností. Je velmi obtížné stanovit adekvátní nároky a očekávání, hrozí totiž nebezpečí, že dítě přecením nebo podcením. Jsou mi známy případy, kdy děti v důsledku příliš nízkých nároků trpěly nedostatkem příležitostí k dalšímu rozvoji. Všechny děti procházejí v rámci každé řečové oblasti (tj. v komunikaci, slovní zásobě, gramatice i produkci řeči) týmiž vývojovými stadii.

1) Nelešovská, Alena. Pedagogická komunikace v teorii a praxi. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2005, s. 88 - 92.

Samozřejmě je možné, že některá oblast bude rozvinuta více a jiná méně. Mým úkolem je zjistit stupeň rozvoje a začít s dítětem pracovat na jeho individuální úrovni. Další zásadou přitom je, že veškerá výuka by měla probíhat hravou formou. Snažím se vymyslet co nejvíce aktivit, které u dětí podporují zájem o komunikaci, a k novým úkolům přistupuji tehdy, až dítě dobře zvládne úkoly stávající úrovně. Pracuji jako třídní učitelka ve vyrovnávací třídě, která je specifická tím, že jsou v ní umístěni žáci, kteří již nestačí nárokům Praktické školy, ale nejsou ještě na úrovni Pomocné školy. Získané zkušenosti a dovednosti za léta praxe sociálního pracovníka, kterou jsem vykonávala zhruba 15 let, uplatňuji ve své současné práci s postiženými dětmi, a to především dovednosti **komunikativní**. „**Má třída**“ se skládá ze 7 žáčků:

- 3. třída - 1 žák,
- 4. třída - 1 žák,
- 5. třída - 3 žáci,
- 6. třída - 1 žák,
- 8. třída - 1 žák.

V mé práci mi pomáhají 3 asistentky. Ale abych se vrátila k mým komunikativním dovednostem. Sladit učební plán této třídy je velice složité, myslím, mít každou hodinu perfektně připravenou a sladěnou tak, aby se žáci nenudili. Problematické je i složení třídy, neboť ve skupině mám 4 žáky s lehkou mentální retardací, 1 dívku s praktickou slepotou, 1 žáčka se středně těžkou mentální retardací a 1 dívku s lehkou mentální retardací, ale nemluvící. Po těžké virové encefalitidě je řeč zcela zakrnělá, na úrovni 8 měsíčního dítěte. A právě tato dívka je „ můj komunikační problém“. Zde mi získané znalosti a dovednosti naprosto nestačí a musela jsem přijmout zcela nový přístup, o němž jsem se již také zmiňovala - **neustále zdokonalovat své znalosti a dovednosti**.

Tato dívka má zkříženou laterální, vedoucí pravé oko a levou ruku, zároveň neslyší na levé ucho a dorozumívá se pouze znakovou řečí. Znaková řeč - pro mě věc kterou jsem neměla možnost se ve své praxi setkat. Je pravdou, že i při posudkovém jednání jsem se setkala s lidmi, kteří používali znakovou řeč, ale vždy to bylo pouze při daném posudkovém jednání a dále již ne. Takže „rukama, nohama“ jsme se lékařem a s tímto klientem dokázali domluvit. A najednou jsem zjistila, že domluvit se se žákem 5. třídy je problém. Pro maximální pomoc žákovi jsem se rozhodla, že se musím znakovou řeč naučit. Ale ouha. Nastal problém, neboť jsme zjistila, že velká většina lidí komunikuje výborně cizími jazyky, ale sehnat tlumočnicka do znakové řeči je téměř nemožné. A myslím, že znaková řeč, stejně jako verbální či neverbální komunikace, má stejný význam v sociální práci sociálního pracovníka. Vždyť „naše děti“ budou jednou možná klienty sociálních pracovníků a mám velmi nepříjemný pocit, že zde **komunikace bude úplně neefektivní**, neboť se klient nedokáže domluvit se sociálním pracovníkem. Jde především o naše postoje ať už o postoje pedagoga, sociálního pedagoga či sociálního pracovníka, k lidem, kteří jsou jiní, a o naše postoje k „jinakosti“ vůbec. V souladu s tím se začínám dívat na naše neslyšící spoluobčany z jiného úhlu. Hluchotu postupně přestáváme považovat z „postižení“, které musíme napravit a dosáhnout tak toho, aby neslyšící jako my, slyšící většina, mluvili (a když už nemohou slyšet, aby mluvenou řeč aspoň odezírali). Postupně se učíme respektu ke kulturní a jazykové jinakosti neslyšících - a spíše než "nápravu" mám na mysli vzájemné porozumění a dorozumění se. Zákon o znakové řeči (§7) zaručuje neslyšícím právo na "používání znakové řeči, vzdělávání s využitím znakové řeči, výuku znakové řeči". Znakovou řečí se přitom pro účely zákona rozumí (§3) český znakový jazyk a znakovaná čeština. Neslyšící si postupně uvědomují, že k proměně situace musí přispět i (právě) oni. 1)

1) Zákon o znakové řeči a o změně dalších zákonů ze dne 11. června 1998

Začaté proměny se ale nedovrší bez změny našich postojů k znakovému jazyku - a jejich změnu je třeba opřít o jeho poznání. Názory na znakový jazyk ("není jednotný", "má malou slovní zásobu", "nemá gramatiku" atd. atd.) slýcháváme zhusta z úst osob, které vlastně znakový jazyk neznají (ovládají - v různé míře - jednotlivé znaky) - a o jazyce obecně toho vědí málo. Ráda bych jej ve své bakalářské práci přiblížila, neboť si myslím, že je nezbytnou součástí sociální komunikace, o níž má bakalářská práce pojednávat.

Co je to jazyk?

Otázka po vymezení termínu "jazyk" je u nás víc než na místě. **Ve spojení s komunikací neslyšících se totiž dlouho užívalo a stále ještě užívá výrazu "(znaková) řeč. „**

Co je to znakový jazyk?

Podobně jako každý jazyk je i znakový jazyk systém jednotek a pravidel jejich spojování. Od mluveného jazyka, na nějž jsme jako slyšící lidé zvyklí, se ale znakový jazyk v několika důležitých ohledech odlišuje. Pro pochopení podstaty znakového jazyka a zákonitostí jeho fungování jsou důležité zejména dvě skutečnosti:

Znakové jazyky jsou jazyky nevokální (neopírají se o zvuk) a od mluvených jazyků se tak liší způsobem své existence: jsou to jazyky vnímané zrakem (ne sluchem), jsou to jazyky založené na tvarech, pozicích a pohybu (ne na zvuku). Jinak: znakové jazyky jsou jazyky vizuálněmotorické. Uživatelé znakových jazyků bývají oproti uživatelům jazyků mluvených v menšině - všechny znakové jazyky jsou jazyky menšinové, obklopené většinovými jazyky mluvenými. To má zákonitě důsledky na povahu znakových jazyků (zvláště pokud jde o vznik a existenci tzv. kontaktních variant, které těsné spolužití jazyka menšiny s většinovým jazykem odrážejí).

Historie názorů na znakový jazyk

Každý znakový jazyk je jazyk, který je vnímán zrakem a který je založený na tvarech, pozicích a pohybu. Je tedy jasné, že výrazové prostředky znakových jazyků jsou blízké prostředkům užívaným v neverbální komunikaci - a v minulosti tak byl znakový jazyk často srovnáván nebo i ztotožňován s mimikou, gestikulací nebo s pantomimickým zobrazováním skutečnosti.

Názor, že soubor prostředků užívaný v komunikaci neslyšících má status přirozeného jazyka, se objevil až na začátku 60. let 20. století. Americký jazykovědec W. Stokoe prokázal na materiálu amerického znakového jazyka, že znakový jazyk má definiční rysy spojované s lidskými jazyky vůbec, totiž dvojí členění a arbitrárnost. Stokoe také ukázal, že tvary, pozice a pohyby jsou v znakovém jazyce uspořádány do specifické, zvrstvené a komplikované lingvistické struktury, s níž se pojí obdobné funkce jako se strukturou jazyka mluveného.

Od 60. let se ve světě rozvíjí tzv. lingvistika znakových jazyků (sign linguistics) - a podává o strukturní a funkční srovnatelnosti znakových jazyků s jazyky mluvenými další důkazy. Ukazuje se například, že srovnatelně se oba druhy jazyka zpracovávají pamětí, že srovnatelné jsou procesy jejich osvojování, v podstatě shodné jsou i druhy jejich stratifikace (geografické, sociální, funkční).

Jinakost znakového jazyka

Už na první pohled je znakový jazyk jiný než čeština a už na první v operačním i dlouhodobém pohledu je jiný jinak než další jazyky, které známe nebo studujeme, např. němčina, ruština nebo japonština. Jeho jinakost je základně dána už tím, že každý znakový jazyk existuje ve **vizuálně motorickém způsobu**. Od toho se pak odvíjejí jeho další charakteristiky, jeho další "jinakosti".

Základní odlišnosti

Na první pohled jsou nápadné dvě: **1. simultánnost** (produkce a recepce znakového jazyka) a **2. jeho existence v trojdimenzionálním prostoru**. Co si pod tím představit?

Existence v trojrozměrném prostoru

Trojrozměrný prostor je základnou pro celou řadu gramatických struktur znakových jazyků. V něm jsou rozvrženy **subjekty komunikace**, ať už subjekty **přímých účastníků komunikace**, nebo **subjektů, které jsou předměty sdělování** (jejich pozice v prostoru je přitom do značné míry gramatikalizována). Prostor je základnou textové soudržnosti (polem pro odkazování), v opoře o prostor se vyjadřuje řada gramatických kategorií (výrazně např. číslo a čas), v prostoru (a "přímo") se vyjadřují časoprostorové vztahy (v češtině vyjadřované např. předložkovými vazbami), v prostoru se ohýbají slovesa, prostor (pohyb v prostoru) slouží pro vyjadřování věcně obsahových vztahů mezi výpověďmi (např. vztahu podmínky). Prostor je také polem pro postupy spojené s výstavbou textu (např. pro tzv. změnu rolí typickou pro vypravování).

Jak se naučit český znakový jazyk?

Základem opravdu úspěšného zvládnutí českého znakového jazyka je podle mého mínění přistoupení na jeho jinakost a přijetí názoru, že "jiný" nerovná se "horší". Potřebné je zaměřit se i na slovní zásobu jazyka (a učit se znaky v jejich citátovém, slovníkovém tvaru), i na jeho gramatiku - a učit se způsoby, jak se jednotlivé citátové podoby znaků proměňují ve větách a jak se věty znakového jazyka vůbec staví. K tomu se i v českém znakovém jazyce užívá tvář (mimika), hlava a horní část trupu. Pohyby a pozice těchto částí těla nejsou ve znakovém jazyce jen něco "navíc", co může a nemusí stát vedle toho, co vyjadřujeme rukama. Naopak: nemanuální složky jsou "povinnou" součástí znakového jazyka a mívají obvykle gramatickou platnost - nesou gramatické významy stejně, jako je v češtině nesou třeba koncovky. Naučit se jednotlivé znaky (manuální složky znaků) je samozřejmě ze všeho nejjednodušší, učení se znakovému jazyku ale nelze na naučení znaků omezit. I kdybychom jich totiž uměli víc než kdokoli jiný, pořád ještě jsme se zvládnutím jazyka na úplném začátku. Podobně by na tom byl se studiem češtiny cizinec, který by se naučil všechny infinitivy českých sloves nebo 1. pády jednotného čísla všech existujících podstatných a přídavných jmen. Takový člověk by samozřejmě neměl ani ponětí o tom, jak se mohou jednotlivá česká slova proměňovat (jaké tvary mohou mít), když mají fungovat ve větě, neměl by ponětí

ani o tom, jak se nová slova tvoří a které jsou s jinými v nějakém vztahu. Nepoznal by třeba, že tvar "nejneuvěřitelnějšími" (dobrodružstvími) nějak souvisí se slovníkovým tvarem "uvěřitelný" - a že proměna slovníkového tvaru vyjadřuje nějaké další - mj. gramatické - významy (rod, číslo, pád). Nepoznal by ani, že nějak, slovotvorně, je s "nejneuvěřitelnějšími" spojen výraz "víra" atd. Rozdíl mezi slovníkovými (citátovými) tvary a jejich proměnami ve větných souvislostech existuje samozřejmě i v českém znakovém jazyce. Proto jsou důležité - v produkční i recepční fázi komunikace - třeba i malé rozdíly v tvarech, pozicích a pohybech rukou, třeba i nepatrné rozdíly v mimice a pohybech těla, důležité jsou zákonitosti, které určují proměny znaků v kontextu. A samozřejmě - důležité je, že třeba i nepatrně různé výrazy nesou rozdílný význam.

Všechny významy, které v mluveném jazyce (např. v češtině) nese **zvuk**, nesou v českém znakovém jazyce **tvary, pozice a pohyb - rukou, obličje, hlavy a horní části trupu**. Zvuk (česká slova) v českém znakovém jazyce nepotřebujeme (stejně jako nepotřebujeme česká slova třeba v angličtině). Něco jiného než česká slova jsou ale artikulační vzorce některých slov (nebo jejich částí) - ty se v českém znakovém jazyce uplatňují a plní tam specifické funkce.¹⁾

To je tedy třeba mít na paměti, chceme-li se naučit český znakový jazyk. Snad bude na místě ještě jednou zopakovat, že jazyk nerovná se jen slovní (znaková) zásoba a že nikdo neovládne český znakový jazyk, bude-li se učit pouze jednotlivé znaky (a v neproměňované podobě je bude řadit za sebou do "vět" tak, jak řadíme do vět česká slova - a je jedno, zda přitom bude nebo nebude mluvit). Výsledkem takového postupu bývá obvykle něco, co by se dalo nazvat "znakováním" nebo "ukazováním" nebo snad "češtinou podporovanou znaky". Není to ani znakovaná čeština (protože zcela vytěsněna je česká flexe) a český znakový jazyk už vůbec ne.

1) Macurová, Alena. Speciální pedagogika 11, 2001, č. 2, str. 69 -75 (vloženo na www. ruce. cz 30/09/2004)

Neslyšící lidé tvoří specifickou skupinu lidí, které spojuje velmi silný pocit sounáležitosti. Proč je tomu tak? Je to tím, že spolu sdílejí společný jazyk - **znakový jazyk**, který reaguje na jejich změněné potřeby: je dokonale postižitelný zrakem. Znakový jazyk tvoří jádro kultury Neslyšících. Znakovým jazykem se mohou neslyšící lidé bez potíží vyjadřovat a také mu bez potíží rozumět. Existence znakového jazyka odlišuje neslyšící lidi od lidí s jiným postižením. A žádná jiná skupina lidí s postižením nemá jazyk, který by se lišil od jazyka, který užívá většinová (slyšící, nebo obecně "nepostižená") společnost. Odtud plyne také poněkud **problematická komunikace** neslyšících lidí se slyšící většinou společností a také jejich specifická pozice uvnitř této společnosti. Od převážně zrakového vnímání skutečnosti se potom odvíjí i pravidla **komunikačního chování neslyšících**. Existují jasně **stanovená komunikační pravidla**, jak upoutávat pozornost neslyšícího člověka, jak s ním vést rozhovor, jak si vyměňovat role, jak rozhovor přerušit či ukončit. Existují i pravidla, jak se při **komunikaci** s neslyšícím určitě nechovat (např. brát ho za ruce, když znakuje; odvracet se od něj, když s vámi komunikuje...). Společenství neslyšících lidí spojují stejné nebo podobné zkušenosti, které zažili při styku se slyšícím okolím. Historie je plná příkladů, jak byli neslyšící lidé otevřeně či skrytě utlačováni, jak se je slyšící lidé neustále snažili "předělat" na slyšící, jak se je snažili "normalizovat" a brali jim jejich identitu neslyšícího člověka. Jak je považovali za mentálně postižené, jak jim brali jejich jazyk, zakazovali jej ve vzdělávání, jak se jejich jazyku posmívali a považovali ho za nahodilou směsicí gest a posunků... Pokud neslyšící lidé zcela nerezignovali vůči světu slyšících a zcela se neuzavřeli, museli tvrdě bojovat o své místo "na slunci". Dnes už se situace v mnohém změnila k lepšímu, základní nedůvěra ve svět slyšících však v neslyšících lidech mnohdy přetrvává. 1)

1) Peltová, Nancy Van. Umění komunikace. 1. vydání. Praha: Advent-Orion, 2001, str. 17, 23, 43 - 45

V pedagogice a rehabilitaci sluchově postižených existuje jak horizontálně několik proudů nebo škol či odlišných názorových trendů, tak i vertikálně více systémů přenosu informací sloužících k překonávání smyslové bariéry při edukaci, rehabilitaci a dorozumívání obecně. Sjednocujícím faktorem všech názorů na optimální komunikaci sluchově postižených je potřeba obousměrně přijatelného kódu informace. Tato potřeba je žádoucí, až nevyhnutelná mezi matkou a dítětem, učitelem a žákem nebo profesionálem a jeho sluchově postiženým klientem. Stěžejním problémem je ale mimořádně vysoká individuální odlišnost jedinců se sluchovými vadami. 1)

Abych mohla co nejlépe zkvalitnit výuku dívce, která se dorozumí znakovou řečí, začala jsem se znakovou řečí zabývat. Pátrala jsem po její historii i současnosti. S radostí jsem našla pouze jednoho hluchoněmého tlumočnicka do znakové řeči, který byl velmi ochoten předat mi své zkušenosti a znalosti. Zatím jsem ve výuce znakové řeči úplný začátečník, ale pevně věřím a opravdu se snažím, že za několik měsíců již budu plynně hovořit znakovou řečí, stejně jako angličtinou a stejně jako mým mateřským jazykem - češtinou mluvenou. My lidé, kteří jsme postižení, ale tělesně, ne sluchově, si ani neumíme představit těžký život jedince, který se nemůže domluvit jinak než řečí znakovou. I přesto se snažím mé žákyni alespoň trochu pomoci k lepšímu a doufám i šťastnějšímu životu. Rozvíjíme psaní, čtení dle Lincolnových tabulek, které již nyní v páté třídě zvládá výborně. Jsme sice teprve na začátku, svádíme „bitvu s trojslabičnými větami“, ale věřím, že se nám podaří postoupit dále. Velkou roli zde samozřejmě hraje i zdravotní stav, který je bohužel ovlivněn častými epileptickými záchvaty, i přesto doufám, že moje snaha naučit se znakovou řeč a více se přiblížit této dívce, bude mít pozitivní výsledek. Věřím, že když člověk do nějaké činnosti vloží své srdce, nemůže mít neúspěch. A v to pevně doufám.

1) Krahulcová, Beáta. Komunikace sluchově postižených. 2. vydání. Univerzita Karlova v Praze: Nakladatelství Karolinum Praha, 2003, str. 15

4. Význam sociální komunikace

Komunikace je proces, který umožňuje interakci mezi příslušníky téhož druhu. Komunikace probíhá v procesu socializace, jedná se tedy o **sociální interakci, vzájemné ovlivňování**.¹⁾ Každý z nás má potřebu nějak komunikovat ať už v rámci rodiny, kruhu přátel, známých, v pracovním kolektivu... Samotný proces komunikace si můžeme jednodušeji také popsat jako prosté sdělování informací. Sdělujeme vždy něco vlastního nebo nevlastního, určitou zprávu, výzvu apod.

Komunikace není pouze lidský proces, vyskytuje se i u živočichů. Mezilidská komunikace se uskutečňuje především pomocí jazyka. Ten je prostředkem řeči (tzv. verbální komunikace). Komunikace nabývá velkého významu. Umožňuje nám schopnost dorozumívat se. Setkáváme se s ní tedy v každodenním životě.

Koncepce sociální komunikace, aby byla funkční:

Princip kooperace - konverzační maxima:

- ❖ maxima kvantity,
- ❖ maxima kvality,
- ❖ maxima relevance,
- ❖ maxima způsobu.

Sociální komunikace zprostředkovává společnou činnost účastníků, jednotlivé pracovní postupy včetně kodifikovaného pojetí úspěšnosti a neúspěšnosti,

1) Řezáč, Jaroslav. Sociální psychologie. 65. publikace. Brno: Paido, edice pedagogické literatury, Brno 1998, str. 107 - 110

zprostředkovává vzájemná působení účastníků v nejšířším slova smyslu včetně výměny informací, zkušeností, ale i motivů, postojů, emocí, zprostředkovává osobní i neosobní vztahy, formuje osobnost jedinců.

Je také prostředkem k uskutečňování výchovy a vzdělávání, neboť cíl, učivo, metody atd. nemohou vystupovat v pedagogickém procesu přímo, nýbrž ve slovní či mimoslovní podobě. Konstituuje každý výchovně vzdělávací systém, neboť tvoří jednu z jeho složek, zajišťuje jeho fungování, vnáší do něj pohyb, vývoj, dynamiku, udržuje i jeho stabilitu.

Cíl sociální komunikace je také cílem komunikačním. Komunikační cíl je užší, konkrétnější a aktuálnější než výchovně vzdělávací cíl (určuje celou strategii).

V životě současného člověka stále roste význam mezilidské komunikace (lat. *communicare* = spojovat) jako formy sociálního styku spočívající ve sdělování informací (lat. *informare* = utvářet mínění). 1) Komunikace může být bezprostřední, tváří v tvář, stále častěji však informace zprostředkují média (sdělovací prostředky). Zejména masmédia (hromadné sdělovací prostředky) umožňují ovlivňování velkých skupin lidí najednou a v poslední době i jejich aktivní zapojení do komunikace. Ve 20. století prošla prudkým vývojem jak tradiční média tištěná (knihy, časopisy), tak média zaměřená na akustické nebo obrazové zpracování informací (film, rozhlas, televize). Značně rozšířila svoji nabídku z hlediska obsahu i metod, zvýšila dosah, vliv a význam. V posledních desetiletích je doplnila média spjatá s rozvojem elektronických technologií (mobilní telefony, počítače, internet).

S nebyvalou rychlostí a razancí se nové formy komunikace staly součástí denního života rostoucího okruhu příslušníků společnosti. Prostupují také volný čas na všech úrovních – od individuální po celospolečenskou, od místní po světovou – a všechna tato prostředí pomáhají spojovat. Jejich působení má však také odvrácenou stranu: jednak přecenění diváckého a uživatelského přístupu na úkor vlastní aktivity a spoluúčasti, jednak propagaci násilí, šíření pornografie a dalších negativních jevů. Také na tuto stránku musí proto volnočasová výchova reagovat.

1) Krivohlavý, Jaro. Jak si navzájem lépe porozumíme. 1. vydání. Praha: Nakladatelství Svoboda, 1988, str. 19

Komunikace je obecně lidská schopnost užívat těchto výrazových prostředků k vytváření, udržování a pěstování mezilidských vztahů. Komunikace se uskutečňuje pomocí sdělovacího procesu, kterým člověk vůči ostatním lidem projevuje své city, svou vůli, své myšlenky.

Komunikace a zejména mluvená řeč má velký význam pro rozvoj inteligence a celé osobnosti. Dítě prozkoumává své okolí do značné míry prostřednictvím řeči, seznamuje se s věcmi a pojmenovává je. Zvídavé otázky rozšiřují rozsah znalostí dítěte a tím i možnosti jeho zážitků.

Mnohostranné využívání mluvené i tělesné řeči, jakož i četné kombinace slov a dalších výrazů umožňují osobní přístup při používání řeči a její rozvoj do individuální podoby. Řeč je tedy nejdůležitějším prostředkem, jak představit své vlastní "JÁ".

Určité formy postižení však ovlivňují také svaly a jejich pohyb. Přitom máme na mysli především omezení pohybu paží a nohou, protože tato postižení jsou viditelná. Postiženy ovšem také mohou být i méně viditelné svalové skupiny, např. svaly ovládající mluvidla. Důsledkem bývá natolik nejasná a zkrácená řeč, že je pro většinu lidí nesrozumitelná.

Poruchy komunikace mohou mít i jinou podobu. Velmi často hovoříme o komunikačních bariérách. Takovou bariérou může být uzavřenost partnera. Je možné ho oslovit, ptát se ho, ale odpovědi se dočkáme těžko. Extrémním případem naprostého uzavření se je **autismus**.

V sociální komunikaci nemusí jít vždy o úplné uzavření, někdy dochází k uzavření pouze tam, kde převládá nedůvěra či antipatie. Řečové postižení je zpočátku často méně zřejmé než jiná tělesná postižení, protože rodiny nemluvicích dětí si této skutečnosti nejsou dlouho vědomy, mohou být důsledky tohoto poškození nedozírné. Často vidíme, že rodiny nemluvicích dětí rozumí mnohým jejich komunikačním pokusům.

Jedinci postižené v celé komunikační oblasti nedostávají často možnost rozhodovat samy za sebe a tím i rozvíjet svoji vůli. Jiní rozhodují o tom, že udělají něco pro tyto jedince a společně s nimi. Zda se přitom vyhoví okamžitým požadavkům jedince, lze jen těžko odhadnout. Jak by například měl jedinec dát najevo, že zrovna nechce sedět v židli na kolečkách, ale raději by ležel na lehátku? Od pedagogů, sociálních pracovníků, sociálních pedagogů i od rodičů se v těchto případech vyžaduje, aby

vytvořili komunikační základnu založenou na používání dorozumívacích pomůcek těm dětem, kterým pro jejich omezené vyjadřovací možnosti na různých úrovních je odepřena běžná komunikační výměna s jejich okolím.

Sociální komunikace je potřeba člověka vyměňovat si informace s jinými lidmi a integrovat se s nimi. Je důležitá pro existenci člověka. Při přerušení komunikace dochází k izolaci od informací a může dojít až k psychické deprivaci. Při komunikaci dochází k sociálnímu styku, výměně představ, idejí, nálad, pocitů a postojů.

Člověk má svůj vnitřní svět myšlenek a názorů. Tento vnitřní vesmír je tím nejsoukromějším, co každý z nás má. Náš vnitřní svět myšlení nám může vzít jen nemoc, úraz nebo smrt. Na počátku cesty ke správné sociální komunikaci je užitečné přiznat, že každý člověk má právo na vlastní myšlenky, názory a zájmy. Má právo svobodně a originálně myslet. Jde zcela jistě o jedno z nezákladnějších lidských práv.

*Člověk pouští ostatní do vnitřního světa svého myšlení jen tehdy, když se k tomu sám rozhodne. Rozhodne-li se však sdělit výsledky svého přemýšlení, své názory ostatním, nemělo by mu v tom být bráněno. Každý názor a každá myšlenka má právo být vyjadřována a šířena volně, bez omezení. Je-li svoboda slova omezována, je to spolehlivá známka toho, že společnost onemocněla. Je to známka její slabosti. Čím je více nových myšlenek, tím je myšlenkové bohatství společnosti větší. Zákazy, tabu, cenzura toto snižují. Špatná myšlenka má živořit na okraji zájmu společnosti ne proto, že je cenzurována, ale protože je špatná. Názory a zájmy různých lidí se mohou lišit. Odlišné názory nemá smysl negovat, zesměšňovat, dokonce ani ignorovat. **Má smysl jim naslouchat, přemýšlet o nich, a především je respektovat, stejně jako jejich nositele.** Odlišnosti nejsou jen přirozené, jsou dokonce velmi potřebné. Je zcela normální, že mezi lidmi vznikají názorové odlišnosti. Je-li přirozené a legitimní mít vlastní názory a zájmy a je-li stejně přirozené, že tyto názory a zájmy bývají různé, je zřejmě také přirozené a legitimní, že existují i konflikty. Konflikty jsou tedy zcela přirozenou, legitimní součástí života. Musíme zabránit tomu, aby se konflikt rozvinul do stádia, kdy okolnosti nahrávají násilným řešením. V tom spočívá úloha prevence.*

Činům může být za určitých okolností bráněno, myšlenkám a názorům nikoliv. Rozlišování mezi myšlenkou a činem je jedním ze základních kamenů rozumného řešení všech životních situacích, které řeší sociální pracovník se svým klientem.

5. Aplikační část - vlastní průzkum

5.1 Stanovení cíle a hypotézy

Moje bakalářská práce se zabývá významem sociální komunikace v práci sociálního pracovníka. V rámci této práce jsem se rozhodla provést průzkum u sociálních pracovníků s krátkou praxí s cílem zjistit, zda je škola připravena na styk s klienty v oblasti sociální komunikace.

Vytvořila jsem dotazník se čtrnácti otázkami, v lednu 2009 jsem požádala prostřednictvím vedoucích pracovníků těchto 11 institucí o vyplnění mého dotazníku a následné vrácení:

Městský úřad Svitavy, T. G. Masaryka 25, Svitavy, 568 02, odbor sociální péče,
Městský úřad Svitavy, T. G. Masaryka 25, Svitavy, 568 02, odbor sociálních dávek,
ÚMČ Brno - Černovice, Bolzanova 1, Brno 618 00, odbor sociální péče,
ÚMČ Brno - Chrlice, Chrlické nám. 4, Brno 634 00, odbor sociální péče,
ÚMČ Brno - Jundrov, Veslařská 56, Brno 637 00, odbor sociální péče,
ÚMČ Brno - Královo Pole, Palackého 59, Brno 612 93, odbor sociální péče,
ÚMČ Brno - Tuřany, Tuřanské nám. 1, Brno 620 00, odbor sociální péče,
ÚMČ Brno - Vinohrady, Velkopavlovická 25, 628 00, odbor sociální péče,
ÚMČ Brno - Slatina, Budínská 2, Brno 627 00, odbor sociální péče,
Sociální služby města Moravská Třebová, Svitavská 8, Moravská Třebová, 571 01,
Salvia - Středisko sociálních služeb, Wolkerova alej 18/92, Svitavy, 568 02.

Počet respondentů byl 78.

Protože počet sociálních pracovníků, kteří svoji profesní dráhu teprve začínají není mnoho, volila jsem z tohoto důvodu více institucí, abych dosáhla požadovaného počtu respondentů.

Vycházím z následující hypotézy, která mi vyplynula ze zpracování mé práce.

Hypotéza:

Škola nedostatečně připravuje své absolventy v oblasti sociální komunikace, která je jednou z podmínek navazování vztahu s klienty.

Hypotéza předpokládá, že začínající sociální pracovníci nejsou dostatečně připraveni na komunikaci s klienty a nemají konkrétní představu o svém budoucím povolání sociálního pracovníka. Praktická cvičení ve škole v daném rozsahu neodpovídají přípravě k povolání sociálního pracovníka a zároveň této přípravě neodpovídá také počet hodin ze sociální komunikace na škole. Vyjadřovací schopnosti začínajících sociálních pracovníků jsou na velmi nízké úrovni. Největší problémy začínajícím sociálním pracovníkům způsobuje navázat slovní kontakt, zvládnout nonverbální komunikaci, stres, trému a nejistotu při vystupování a také základy sociální komunikace. Problémy také způsobuje nezaujatost vůči klientovi, zejména při nepochopení řešení jeho problému a zároveň volba komunikace podle úrovně vzdělávání klienta.

5.2 Text dotazníku

Dotazník

Jmenuji se Lenka Saparová a v současné době v rámci kombinovaného studia studuji obor Sociální pedagogiky na Institutu mezioborových studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

Tématem mojí bakalářské práce je *Význam sociální komunikace v práci sociálního pracovníka*.

V rámci této práce jsem se rozhodla provést průzkum, který je zaměřený na zjištění informovanosti o práci sociálního pracovníka a o významu sociální komunikace. Z tohoto důvodu si Vás dovoluji požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který je samozřejmě anonymní a poslouží pouze k získání pravdivých poznatků o této problematice.

Za vyplnění a vrácení dotazníku Vám předem děkuji.

1. Jakou představu jsem měl (a) o jednání s klienty ve svém budoucím povolání?

1. žádnou
2. velmi malou
3. malou
4. střední
5. vysokou

2. Byla na škole praktická zaměstnání (cvičení) v sociální komunikaci?

1. ano
2. ne
3. málo

3. Jak jste byl (a) po absolvování školy připravena na komunikaci s klienty?

1. nedostatečně
2. dostatečně
3. průměrně
4. nadprůměrně
5. výborně

4. Podle Vašeho názoru byl počet hodin ze sociální komunikace na škole odpovídající?

1. nevím
2. malý
3. odpovídající
4. nadprůměrný
5. zbytečně vysoký

5. Jaké musí být vyjadřovací schopnosti sociálního pracovníka?

1. nejsou zvlášť potřebné
2. normální
3. průměrné jako u každého
4. nadprůměrné
5. vysoké

6. Do jaké míry je sociální komunikace potřebná pro sociální pracovníky?

1. není potřebná
2. potřebná jako každá jiná
3. průměrná
4. nadprůměrná
5. nutná, vysoká

7. Jak jste se cítil (a) při prvních stycích s klienty?

1. vystresovaně
2. trochu nervózně
3. normálně, jako kdykoliv
4. dobře
5. výborně, že to zvládám

8. Jak se Vám s klienty dařilo navazovat slovní kontakt?

1. velmi těžce
2. těžce
3. normálně
4. bez potíží
5. výborně

9. Co Vám dělalo největší potíže při styku s klienty?

1. navázání kontaktu
2. vysvětlování zákonných ustanovení a podmínek
3. pochopení klienta
4. Vaše znalosti
5. Vzájemná nedůvěra

10. Co si myslíte, že je základním předpokladem dobré sociální komunikace?
(empatie)

1. nezaujatost vůči klientovi
2. empatie
3. nemám konkrétní představu
4. objektivnost v jednání
5. umění vysvětlit klientovi práva a povinnosti

11. Je potřebné, při stycích s klienty volit způsob komunikace podle povahy jejich problémů?

1. ne
2. pravděpodobně ne
3. snad
4. pravděpodobně ano
5. ano

12. Je potřebné při stycích s klienty volit způsob komunikace podle jejich úrovně vzdělání?

1. ne
2. pravděpodobně ne
3. snad
4. pravděpodobně ano
5. ano

13. Má nonverbální komunikace v práci sociálního pedagoga zvláštní význam?

1. ne
2. pravděpodobně ne
3. snad
4. pravděpodobně ano
5. ano velký

14. Co Vám činilo nejvíc těžkostí v začátečním období práce sociálního pracovníka?

Děkuji Vám za upřímné odpovědi a za Váš čas.

5.3 Způsob provedení a zpracování dat

V průzkumném šetření jsem si jako formu výzkumného nástroje zvolila anonymní dotazníkové šetření vlastní konstrukce.

Dotazník je metoda hromadného získávání údajů pomocí písemných otázek. Dělí se podle formy otázek na položky otevřené - nestrukturované a uzavřené - strukturované. Lez použít i škálové položky. Podle účelu se dotazník dělí na zkoumání názorů, postojů, zájmů, vybraných znaků aj. ¹⁾

V dotazníku bylo vytvořeno třináct uzavřených otázek. Otázka č. 1 řeší představu o budoucím povolání sociálního pracovníka, otázka č. 2 - 4 zkoumají zda je výuka ve škole ohledně přípravy na komunikaci s klienty dostatečná. Otázka č. 5 se zaměřuje na vyjadřovací schopnosti sociálního pracovníka, otázka č. 6 zkoumá potřebnost sociální komunikace pro sociální pracovníky, otázky č. 7 - 9 zjišťují problémy při navázání prvního styku s klienty. Otázky č. 10 - 12 se zabírají termínem sociální komunikace, jejím základním předpokladem, způsobem komunikace dle povahy problémů se kterými klienti přicházejí a způsobem, zda je nutné volit způsob komunikace podle úrovně vzdělání klientů. Otázka č. 13 zkoumá význam nonverbální komunikace v práci sociálního pedagoga a sociálního pracovníka. Poslední otevřenou otázkou bylo respondentům umožněno, aby vyjádřili svůj názor co jim činilo nejvíce těžkostí v začátečním období práce sociálního pracovníka.

Dotazník měl formu tištěného textu na obou stranách formátu A4. Pro průzkumné šetření bylo použito 87 ks formulářů. Tyto byly distribuovány do institucí v prosinci 2008.

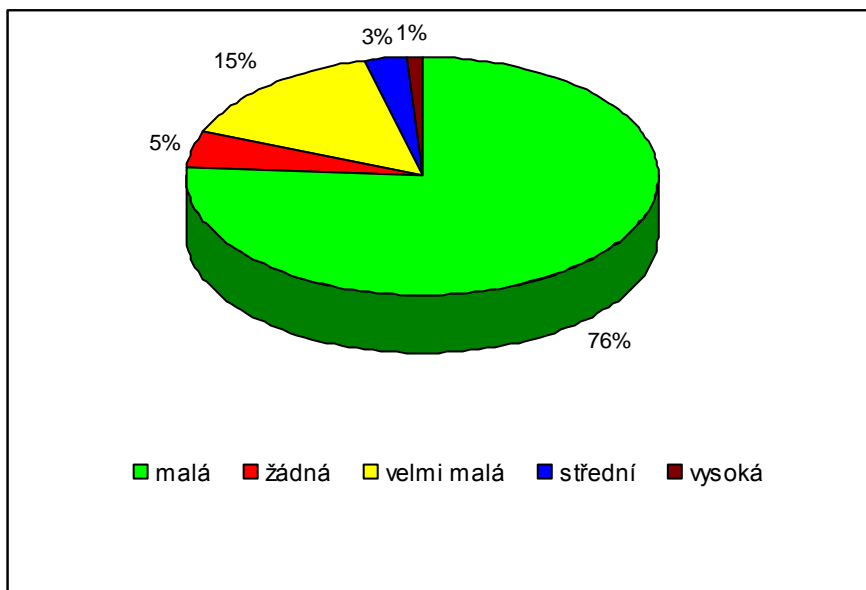
V lednu 2009 byla návratnost anketních dotazníků v počtu 78 ks. Sběr dat a jejich statistické vyhodnocení bylo ukončeno koncem února 2009.

Ke zpracování získaných údajů byla použita dotazníková metoda, analýza získaných dat byla pro lepší přehlednost a názornost graficky zpracována.

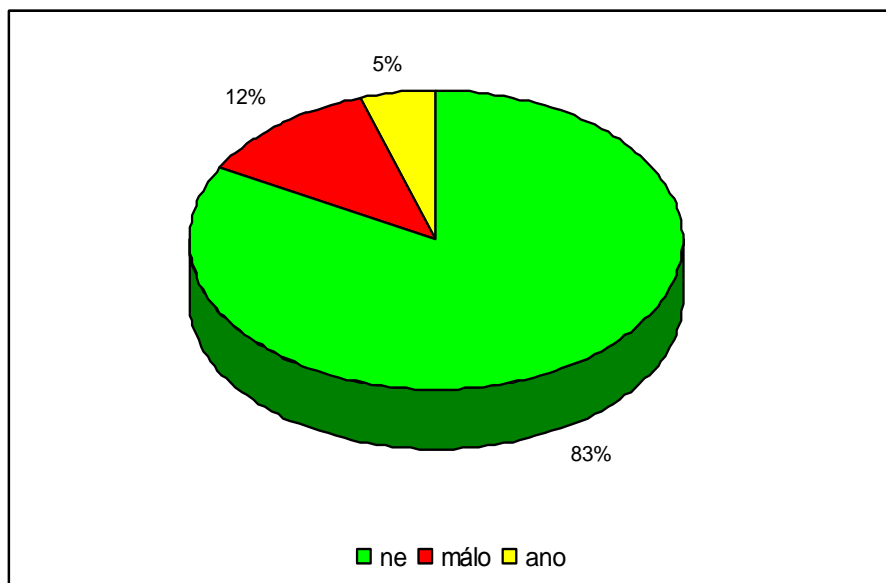
1) Hartl, Pavel, Hartlová, Helena. Psychologický slovník. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 121

5.4 Výsledky průzkumu

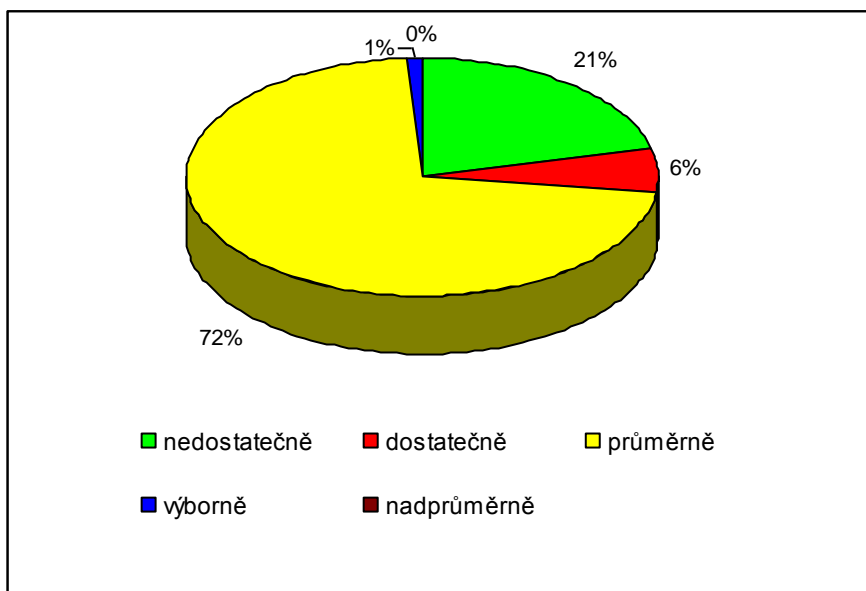
1. Představa sociálních pracovníků o komunikaci s klienty ve svém budoucím povolání je



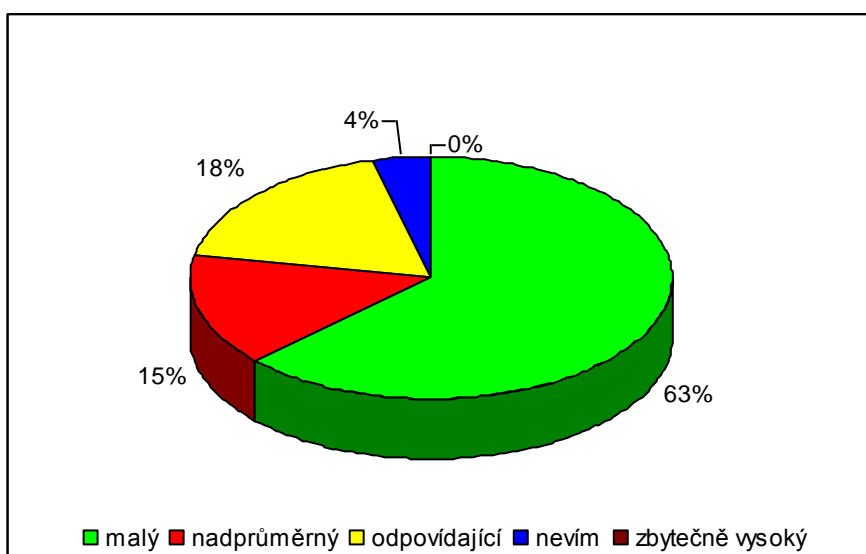
2. Byla na škole praktická zaměstnání (cvičení) v sociální komunikaci



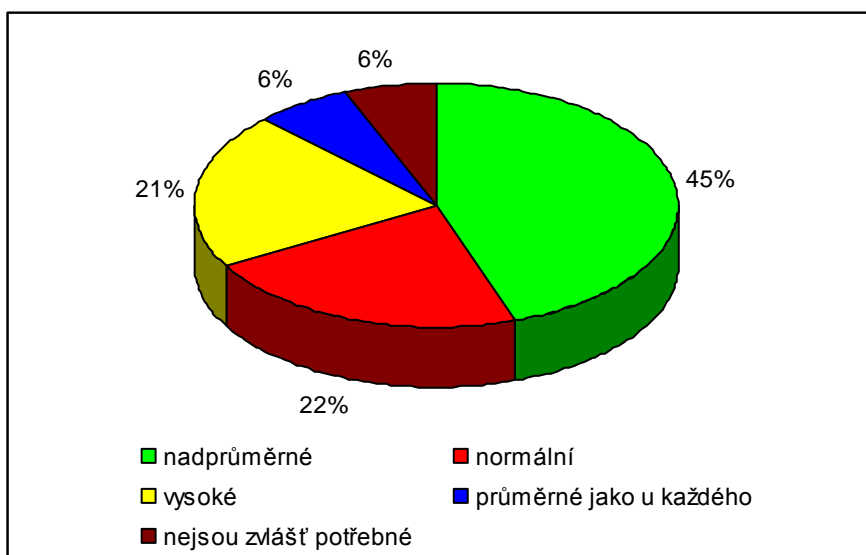
3. Příprava na komunikaci s klienty po absolvování školy je



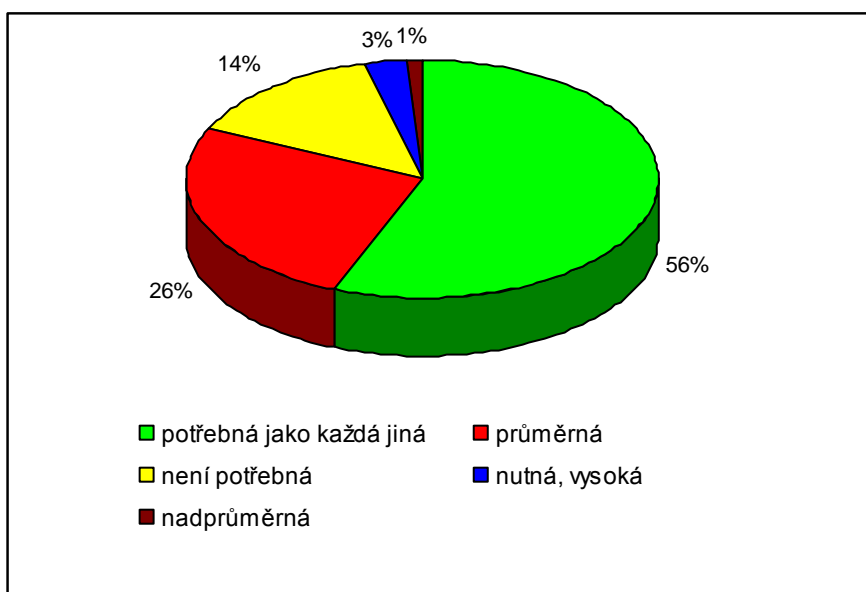
4. Počet hodin ze sociální komunikace na škole podle názoru klientů je



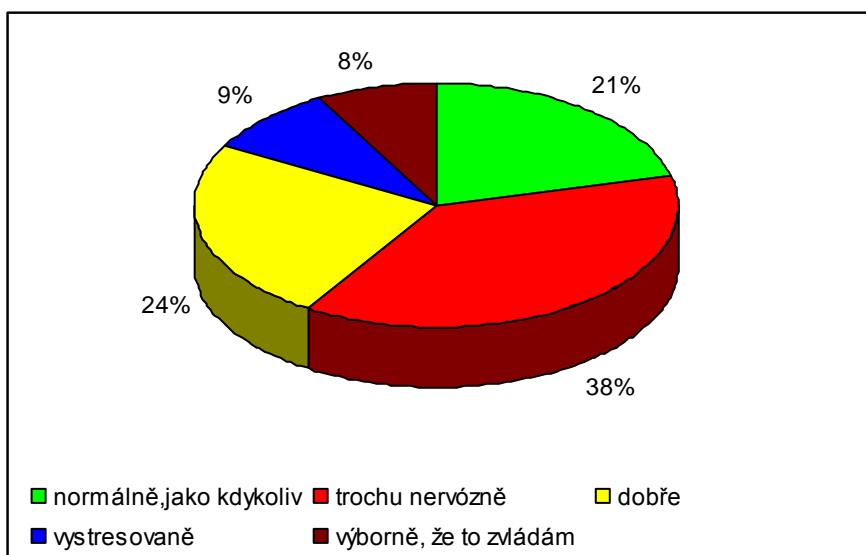
5. Vyjadřovací schopnosti sociálního pracovníka musí být



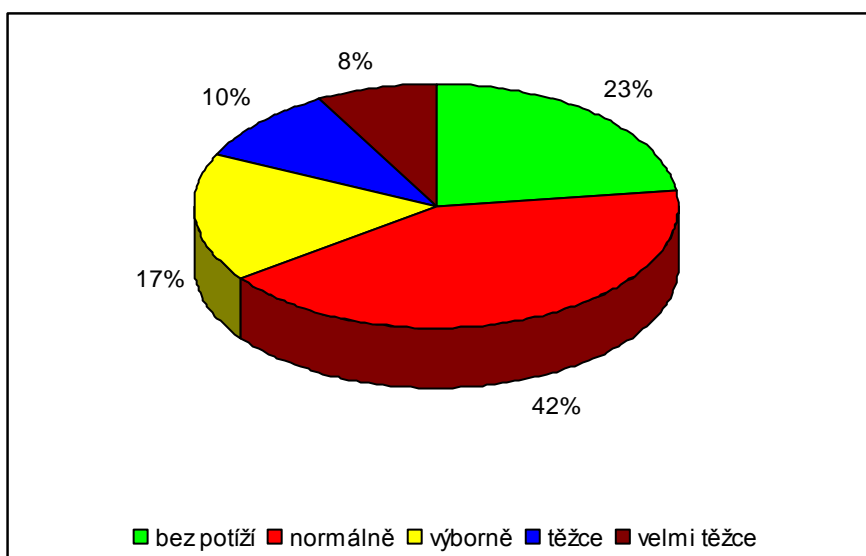
6. Sociální komunikace je pro sociální pracovníky potřebná



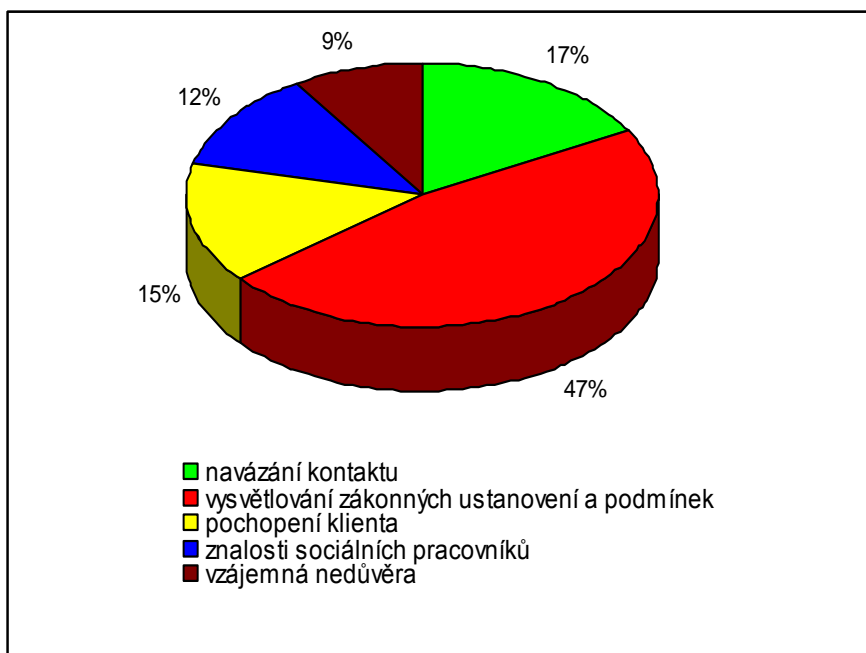
7. Při prvních stycích s klienty se začínající sociální pracovníci cítili



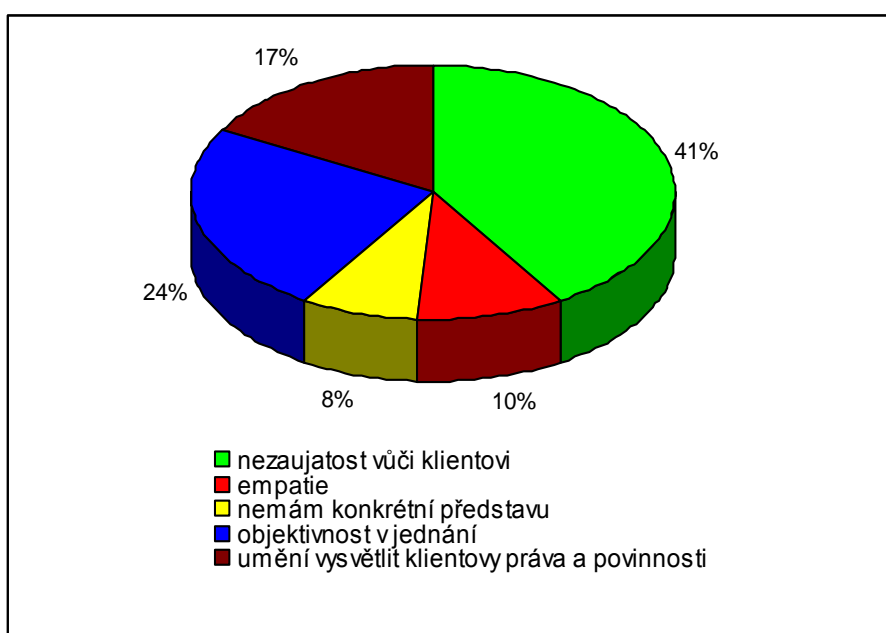
8. Slovní kontakt se dařilo s klienty navázat



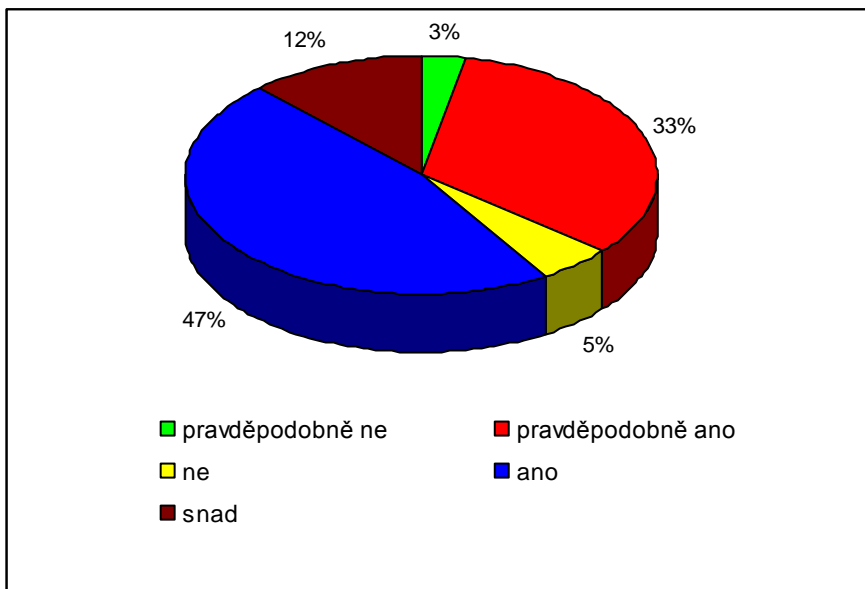
9. Největší potíže při styku s klienty dělalo



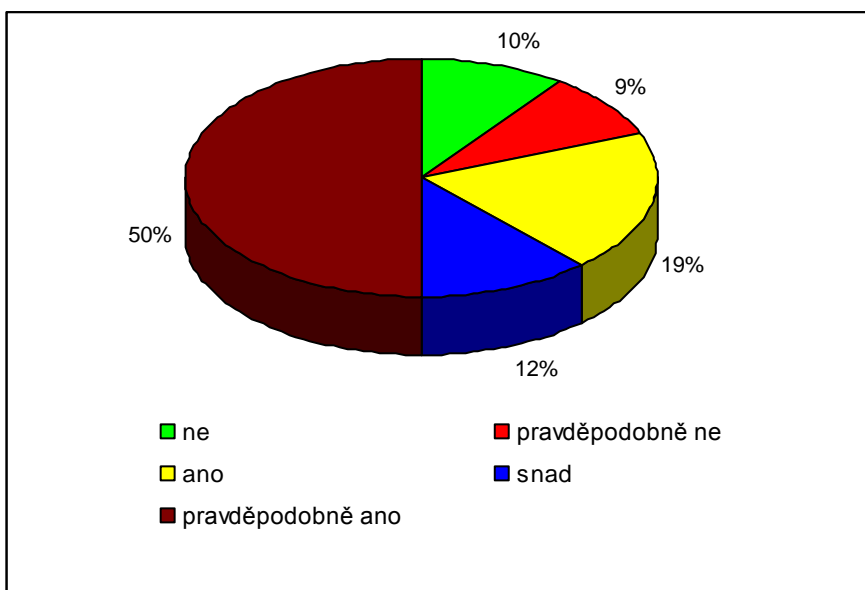
10. Základním předpokladem dobré sociální komunikace je



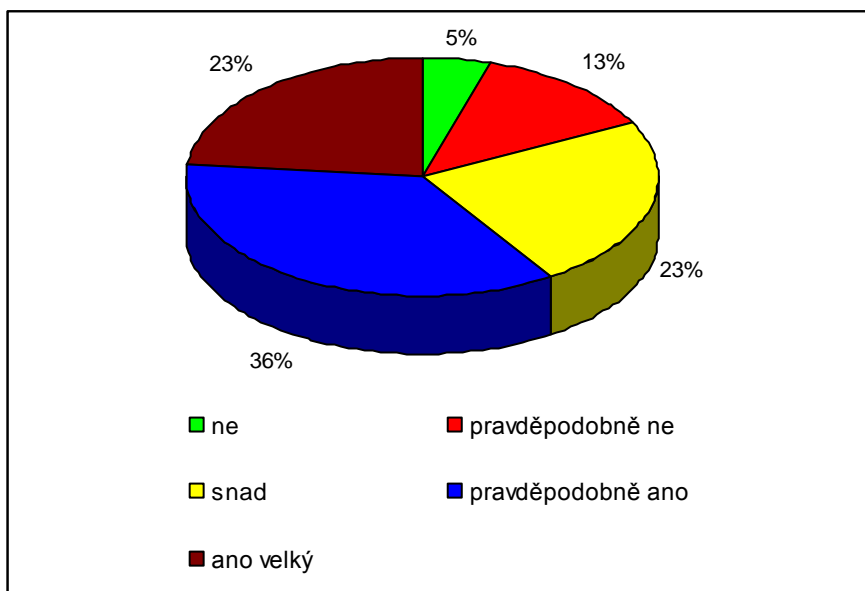
11. Při stycích s klienty je nutné volit způsob komunikace podle povahy jejich problémů



12. Při stycích s klienty je potřebné volit způsob komunikace podle jejich úrovně vzdělání



13. Nonverbální komunikace v práci sociálního pedagoga má pravděpodobně zvláštní význam



Výsledky dotazníkového průzkumu ukázaly, že **59 respondentů mělo malou představu o jednání s klienty ve svém budoucím povolání**, velmi malou představu mělo 12 respondentů, žádnou představu o svém budoucím povolání neměli 4 respondenti, střední představu měli 2 respondenti, a pouze 1 respondent odpověděl, že měl vysokou představu o jednání s klienty ve svém budoucím povolání.

Praktická zaměstnání (cvičení) v sociální komunikaci **pro 65 respondentů nebyla ve škole žádná**, velmi málo odpovědělo 9 respondentů a cvičení měli na škole pouze 4 respondenti.

Dále k otázce č. 3 56 respondentů odpovědělo, že **po absolvování školy jsou připraveni na komunikaci s klienty jen průměrně**, 5 respondentů odpovědělo, že jejich příprava je dostatečná, 16 respondentů hodnotilo svoji přípravu nedostatečně, 1 respondent hodnotil svoji přípravu na komunikaci s klienty jako výbornou a žádný z respondentů neohodnotil svoji přípravu na komunikaci s klienty jako nadprůměrnou.

Počet hodin ze sociální komunikace je malý pro připravenost v praxi sociálního pracovníka pro 49 dotázaných, 12 respondentů odpovědělo, že počet hodin ze sociální komunikace byl ve škole nadprůměrný, 14 dotázaných sdělilo, že počet hodin byl odpovídající, 3 respondenti odpověděli, že neví, zda byl počet hodin ze sociální komunikace pro připravenost v praxi sociálního pracovníka odpovídající a žádný z respondentů neodpověděl, že počet hodin sociální komunikace ve škole je zbytečně vysoký.

Vyjadřovací schopnosti sociálního pracovníka musí být dle odpovědí 35 respondentů nadprůměrné, normální vyjadřovací schopnosti uvedlo 17 respondentů, 16 respondentů uvedlo, že vyjadřovací schopnosti sociálního pracovníka musí být vysoké, 5 respondentů uvedlo, že vyjadřovací schopnosti musí být průměrné jako u každého jiného pracovníka, 5 respondentů uvedlo, že vyjadřovací schopnosti sociálního pracovníka nejsou zvlášť potřebné.

Dle odpovědí 44 dotázaných je sociální komunikace pro sociální pracovníky potřebná jako každá jiná, pro 20 dotázaných je potřebná průměrně, 2 respondenti odpověděli, že sociální komunikace pro sociální pracovníky je nutná, vysoká, 1 respondent se vyjádřil, že sociální komunikace pro sociální pracovníky musí být nadprůměrná, 11 respondentů odpovědělo, že sociální komunikace pro sociální pracovníky není potřeba.

Při prvních stycích s klienty se 30 respondentů cítilo trochu nervózně, 16 dotázaných uvedlo, že se cítilo jako kdykoliv, 19 respondentů se cítilo dobře, 7 respondentů vystresovaně, 6 respondentů výborně, že to zvládají.

Slovní kontakt dle 33 dotázaných se dařilo navázat normálně, 18 respondentům se slovní kontakt dařilo navázat bez potíží, 13 respondentů naopak hodnotilo navázání svého slovního kontaktu s klientem jako výborný, 8 respondentům se naopak slovní kontakt dařilo navázat těžce, a 6 respondentům se slovní kontakt dařilo navázat velmi těžce.

Na otázku č. 9 - 37 respondentů odpovědělo, že největší potíže při styku s klienty jim činilo vysvětlování zákonných ustanovení a podmínek, navázání kontaktu činilo největší potíže 13 respondentům, 12 respondentů odpovědělo, že největší problémy měli s pochopením klienta, 9 respondentů uvedlo, že největší potíže jim činily jejich nedostatečné znalosti, 7 respondentů se vyjádřilo, že největší potíže při styku s klientem jim činila vzájemná nedůvěra.

Základním předpokladem dobré sociální komunikace je pro 32 dotázaných nezaujatost vůči klientovi, objektivnost v jednání uvedlo 19 respondentů, 13 respondentů uvedlo jako základní předpoklad dobré sociální komunikace umění vysvětlit klientovy práva a povinnosti, u 8 respondentů je základním předpokladem dobré sociální komunikace empatie, 6 respondentů uvedlo, že nemají konkrétní představu, co je základním předpokladem dobré sociální komunikace.

Na otázku, zda je potřebné, při stycích s klienty volit způsob komunikace podle povahy jejich problémů odpovědělo 37 respondentů, že ano, pravděpodobně ano uvedlo 26 dotázaných, 9 z nich uvedlo, že snad je potřebné volit způsob komunikace podle povahy problémů klienta, 4 respondenti uvedli možnost ne, 2 respondenti odpověděli, že pravděpodobně není potřebné při stycích s klienty volit způsob komunikace podle povahy jejich problémů.

Na otázku č. 12, zda je potřebné při stycích s klienty volit způsob komunikace podle jejich úrovně vzdělání uvedlo 39 respondentů, že pravděpodobně ano, 15 respondentů uvedlo, že ano, 7 dotázaných uvedlo možnost pravděpodobně ne,

8 dotázaných se vyjádřilo k možnosti ne, 9 respondentů uvedlo, že snad je potřebné při styku s klienty volit způsob komunikace podle jejich úrovně vzdělání.

Nonverbální komunikace má v práci sociálního pedagoga zvláštní význam odpovědělo 28 respondentů pravděpodobně ano, 18 respondentů uvedlo možnost snad, 18 respondentů se vyjádřilo, že nonverbální komunikace má v práci sociálního pedagoga velký význam, 4 dotázaní uvedli, že nonverbální komunikace nemá zvláštní význam pro práci sociálního pedagoga a 10 respondentů uvedlo, že nonverbální komunikace pravděpodobně nemá zvláštní význam pro práci sociálního pedagoga.

Z výsledků dotazníkového šetření u začínajících sociálních pracovníků vyplynulo, že chybí připravenost sociálních pracovníků pro praxi hlavně prostřednictvím praktických zaměstnání (cvičení) v sociální komunikaci a po absolvování školy jsou budoucí sociální pracovníci připraveni na komunikaci jen průměrně i přesto, že naprostá většina dotázaných uvedla, že vyjadřovací schopnosti sociálního pracovníka musí být nadprůměrné. Největší potíže při styku s klienty činilo vysvětlování složitých zákonných ustanovení a podmínek a zároveň nezaujatost vůči klientovi.

Závěrem mého dotazníkového šetření je, že **škola nedostatečně připravuje své absolventy v oblasti sociální komunikace, která je jednou z podmínek navazování vztahu s klienty.**

Hypotéza byla potvrzena.

Na otázku č. 14 odpovědělo ze 78 respondentů celkem 5 sociálních pracovníků, že nejvíc těžkostí v začátečním období práce sociálního pracovníka jim činilo **zapracování se a nízký věk**, který byl překážkou v navázání kontaktu především se staršími klienty

(viz. příklad neshody mezi sociálním pracovníkem a klientem: *jak se byste se jako budoucí sociální pedagog vyrovnala s následující otázkou klienta: „Vám je maximálně 22 let..., nemáte žádné dítě... tak co mě v 45 letech chcete poučovat o životě, o tom, jak mám vychovávat dítě... o čem vlastně moralizujete“?*).

Mezi další největší těžkosti 6 respondentů zařadilo **organizační a administrativní úkony, spojené se soudy, řízením motorového vozidla z důvodu různého bydliště klienta, návštěva různých sociálních prostředí a situace zanedbaných dětí.**

Objektivnost v jednání činila těžkosti 2 dotázaným, 10 respondentům činilo největší těžkosti nedostatek zkušeností a znalostí a 5 dalším nedostatek znalostí sociálních zákonů a jejich provázanost.

Poznání klienta, zvládnutí nervozity a emocí a schopnost nalézt správné výrazy pro posouzení situace klienta, pochopení, že „ne každý klient sdílí moji žoviálnost a smysl pro ironii, i když byla samozřejmě myšlena v dobrém - tzn. používána jen pro odlehčení jednacích atmosféry“, činilo potíže 6 respondentům. Dále 2 respondenti uvedli odpověď neschopnost odpoutat se od problémů klientů, kdy teoreticky byli v práci pořád. V pracovní době jednali s klienty a po pracovní době přemýšleli o řešení jejich problémů.

K této otázce bych ráda poukázala na zajímavou skutečnost, kterou jsem zjistila při vyhodnocování mého dotazníku. Více než polovina respondentů (42) na tuto otázku neodpověděla vůbec, což mě nutí k zamyšlení, jaký důvod či jaká příčina je k tomu vedla. Při osobních pohovorech s některými z nich, jsem se dozvěděla, že mnozí z nich se obávají toho, že by se jejich upřímně vyslovený názor mohl dostat do nepovolaných rukou, čímž myslí především své nadřízené. Bylo mi sděleno některými sociálními pracovníky, že největší těžkostí v práci sociálního pracovníka je **neohodnocení práce nadřízenými, kdy sociální oblast je chápána jako přítěž**. Z toho vyplývá, že dnes mnoho lidí má strach o svoji práci, respektive mají obavu z toho, že by o tuto práci mohli přijít. Z tohoto důvodu se snaží eliminovat veškeré vlivy, které by tuto jejich pracovní pozici mohly ohrozit. Proto raději na tuto otázku neodpoví, protože i přes záruku anonymity, se obávají, že by se jejich dotazník mohl dostat do rukou jejich

nadřazenému, který pozná jejich písmo a mohl by pro ně vyvodit nepříznivé důsledky jimi vyslovených názorů.

Myslím si, že toto je velice závažné zjištění, které je bohužel charakteristické pro dobu ve které žijeme. I přes všeobecně proklamovanou demokracii se ve skutečnosti lidé bojí, ať už z jakýchkoliv důvodů, svobodně a otevřeně vyjádřit.

Z vlastní zkušenosti sociální pracovnice, kdy jsem tuto činnost vykonávala 15 let, souhlasím s názorem začínajících sociálních pracovníků, že jim připadá, že většinou problémové případy musí řešit sami, dle svých vlastních a krátkých zkušeností a poznatků, které ale nemusí být vždy dostačující, což oni sami mnohdy pociťují, ale pomoc je v tu chvíli nedosažitelná. Dále by také přivítali více akcí, na kterých by se dozvěděli více informací o problematice sociální komunikace a různá praktická cvičení, která by jim pomohla navést je na řešení náročných situací s klienty. Sama ze své praxe jsem se osobně zúčastnila pouze dvou školení, kde jsme se zaměřovali na praktická cvičení v sociální komunikaci.

Při vzpomínkách na svoje začátky plně souhlasím s jejich názorem, že se jen takto dosáhne zlepšení komunikace mezi sociálním pracovníkem a klientem, pak je možné dosáhnout větší důvěry všech stran v jednání, což je pro zdárné řešení problémových situací velmi důležité.

Proto naprostá většina začínajících sociálních pracovníků se vyjadřuje v tom smyslu, že považují za velmi důležité, aby školy začaly lépe a pečlivěji připravovat budoucí sociální pracovníky pro svoji praxi. Z poznatků získaných od sociálních pracovníků dle mého názoru vyplývá, že si svoje problémy uvědomují a také se snaží stále více zlepšovat své komunikativní dovednosti s klienty, aby jejich problémy byly důsledně a objektivně vyřešeny a hlavně, aby zde byla ochota a schopnost jak ze strany sociálních pracovníků tak klientů tyto problémy zdárně vyřešit.

Všichni víme, a obzvláště my, kteří v sociální oblasti pracujeme nebo jsme pracovali, že tato oblast je velmi citlivá na jakékoliv zásahy, neboť jsou to zásahy do života klienta, kdy se snažíme tomuto člověku pomoci obnovit jeho nalomou rovnováhu se sociálním prostředím. V dnešní době narůstá množství lidí, kteří potřebují pomoc, a jak se diferencují nejrůznější sociální situace, v jejichž jádře je uzavřen sociální či psychický konflikt. Proto musí být vztah sociálního pracovníka ke klientovi založený na porozumění, účasti, podpoře, úctě.

ZÁVĚR

Každý kontakt s lidmi, tedy každé mezilidské komunikování má nějaký účel a nějakou funkci, může jich mít i více najednou.: utvořit, potvrdit, posílit nebo pozměnit vztah, získat informaci, udělit pokyn, přesvědčit, o něco požádat - anebo se prezentovat a jen tak se projevovat, třeba se pobavit. Mají - li se účel a záměry lidských setkávání naplňovat, je na místě komunikovat určitým způsobem.

Od dětství se člověk snaží a potřebuje nějak zorientovat ve světě, vyznat se v něm proto, aby mohl žít a přežít. A proto se již od dětství všelijak snažíme, tak jak právě můžeme a dokážeme, svět kolem nás - a o něco později i náš vnitřní svět - nějak zpřehlednit a uspořádat.

Porozumět si můžeme tehdy, máme-li něco společného. Ne všechno, stačí něco. Jestliže však má mít komunikace smysl, musíme se též od sebe lišit, abychom si měli co vyměňovat, co sdělovat. Abychom si porozuměli, musíme mít určitou míru společných nebo alespoň obdobných zkušeností se světem kolem nás i v nás.

J. Krivohlavý, náš klasik sociální psychologie mezilidského komunikování, propojuje kvalitní komunikaci s kvalitou lidského života.

O komunikaci je možné rovněž říci, že je neopakovatelná. Každý akt komunikace je vždy v něčem jedinečný. Příčina je jednoduchá: všichni a všechno se neustále mění. Díky tomu nemůžeme podruhé zažít přesně stejnou situaci, stejné duševní rozpoložení nebo dynamiku vztahů, které charakterizovaly předchozí komunikační projev.

V zájmu každého z nás je, aby uměl dobře mluvit, neboť mu to umožňuje navazovat a udržovat dobré styky s lidmi v sociálních skupinách, v kolektivech všeho druhu, jichž je členem - v rodině, ve škole, na pracovišti apod. Chceme-li se naučit dobře mluvit k prospěchu svému i společnosti, pak je třeba prohlubovat své znalosti a zkušenosti, rozšiřovat a doplňovat své vzdělání, tedy všestranně rozvíjet svou osobnost.

V dnešní době se v mnoha profesích požadují velmi často komunikační dovednosti. K těmto profesím beze sporu patří profese i **sociálního pracovníka**. Při práci sociálního pracovníka je každodenní kontakt s lidmi dominující činností a určitá bezprostřední služba či pomoc lidem je hlavním účelem této profese. Proto je velmi důležité, má-li se profese sociálního pracovníka dělat dobře a účinně, je zapotřebí, aby ji vykonával opravdový kvalifikovaný pracovník, což znamená, že má též osvojený soubor takových postupů, jednání a dovedností, které k této profesi patří. A právě v této profesi jsou nejhlavnější **dovednosti komunikační**.

Každý sociální pracovník by měl mít vědomosti širšího společensko-vědního základu (psychologie, sociologie, filozofie) včetně vědomostí z oblasti sociální politiky, práce, práva. Vědomostní výbava by měla také zahrnovat speciální poznatky (sociální pedagogika, metody sociálně výchovné práce, teorie komunikace).

Pokud jde o dovednosti, základem je **výbava v oblasti sociální komunikace**, diagnostiky (prostředí i jedince), vedení dokumentace, využívání metod sociálně pedagogické prevence i terapie, ale také dovednosti asertivního řešení problémů, tvorby projektů apod. K této vědomostní a dovednostní výbavě je třeba připojit určité požadavky na **vlastnosti osobnosti, a to nejen po stránce psychické, ale důležité jsou i jisté fyzické předpoklady**.

Sociální pracovník nevnímá jen informaci, kterou mu klient předává, ale vnímá i jeho pocity postoje, nálady. Naopak i ten, kdo mluví nesděljuje jen informace, ale i postoj k věci, o které mluví, postoj k posluchači, své sebepojetí za koho se považuje, tebe-pojetí - za koho považuje druhého, svá přání. To vše sděljuje řečí (používá slov, ale i různý tón hlasu, pomlčky a pauzy v řeči), dále pak pohledem, postojem, gesty. Informace si tedy sdělujeme slovy (verbálně), mimoslovně (neverbálně) a činy (svým jednáním a chováním).

V dnešní uspěchané době mnoho z nás nevěnuje pozornost dobré mezilidské komunikaci, často ani nezjistíme (nevšimneme si), že nám chce někdo něco sdělit. Své vnímání při rozhovoru omezujeme pouze na příjem informací, méně (nebo vůbec) si všímáme neverbálních projevů hovořícího, nepřemýšlíme nad významem slov nebo nad tím, zda jsou slova v harmonii s postoji, pohledy, pohyby. Mnoho lidí si ani neuvědomuje, že to nejsou jen slova, ale celé naše bytí, co něco říká.

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na význam sociální komunikace, především jaký význam má sociální komunikace ve vzájemných vztazích mezi sociálním pracovníkem a klientem, jaké se vyskytují poruchy v komunikaci a jaké přístupy využít, aby sociální komunikace byla účinná.

Proto, aby byla sociální komunikace účinná je dle mého názoru potřeba se soustředit s výukou komunikace na naše nejmenší a zejména na děti, které mají život těžší ohledně svého postižení.

Logopedická reedukace je na naší škole zásadně prováděna odbornými pracovníky, jde vždy o nápravu individuální i skupinovou. Na naší škole je logopedie prováděna v rámci předmětu řečová výchova. Logopedická náprava probíhá dle potřeby dětí ve všech vyučovacích jednotkách.

Cílem předmětu Řečová výchova je formou her, cvičení, skupinové i samostatné práce rozvíjet mluvní projev žáků. Učit děti reagovat na podněty, vést rozhovor, vyjadřovat se k problémům, to vše s ohledem na žákovu individualitu a logopedickou diagnózu. Ke splnění těchto cílů se zaměřujeme na rozvoj a posilování sluchové a zrakové percepce, pozornosti, myšlení, paměti, jemné i hrubé motoriky a orientace. Učitelé provádějí s žáky gymnastiku mluvidel, nápravu výslovnosti jednotlivých hlásek, dechová a relaxační cvičení a nacvičují techniku správného čtení a psaní. Na druhém stupni dochází k upevňování a prohlubování správné techniky mluveného, čteného a psaného projevu. ***Cílem je plně rozvinout žákovy komunikační dovednosti tak, aby se mohl zapojit do společnosti.*** Žáci rozvíjejí svou slovní zásobu a svůj všeobecný přehled. Dbají na správné použití zvukových prostředků řeči - tempa a melodie - při různých typech rozhovoru a čtení. Zlepšují svůj písemný projev. Učí se číst s porozuměním, strukturovat větší literární celky, vyhledávat podstatné údaje, používat encyklopedie a slovníky, pracovat s tiskovými materiály a PC.

Při rozvoji komunikace vycházíme z rozvoje verbální i neverbální komunikace dětí, z rozvíjení slovní zásoby, formulování vlastní myšlenky, vyjadřování se k daným tématům jasně, stručně a srozumitelně, a to ústní i písemnou formou. Žáci se učí vyprávět, diskutovat, hledat vhodné argumenty a umět oponovat při osvojení si správné komunikační techniky.

Nedílnou součástí je rozvoj dovednosti naslouchat druhým, porozumět slyšenému, vybírat podstatné informace.

V oblasti sociální a personální se rozvíjejí v pozitivním pohledu na svět i sebe sama. *(Pokud nebudu mít rád sám sebe, nebudu mít rád ani lidi okolo.)* Žák hledá cestu sám k sobě *(Jsem dobrý člověk, který má právo na plnohodnotný život)*, tak i k lidem okolo. *(Je mou povinností - cílem naučit se komunikovat sám se sebou, a tedy i s okolním světem. Snažit se ho pochopit, hledat to dobré jak na sobě, tak na ostatních.)*

Při vytváření kladného vztahu k učení získávají žáci v pochopení významu mateřského jazyka pro jejich osobní i společenský život, v zlepšování řečového projevu, v osvojení dovednosti uplatnit ho při výuce ostatních předmětů, v sebehodnocení.

Naším cílem je učit žáky samostatně se připravovat, aktivně vyhledávat a zvládat nové situace, zvyšovat sebedůvěru při rozhovoru a řešení nových úloh při komunikaci. Na základě toho získávají cenné informace k řešení problémů se kterými se setkávají. Mezi nejdůležitější patří schopnost naslouchat, vnímat, chápat a rozumět, respektovat názory jiných lidí, vážit si jejich vnitřních hodnot, učit se chápat a respektovat společenské normy a zákony.

Logopedická péče se prolíná všemi předměty, dochází k úpravám vyučovacích postupů především při výuce jazyků v šesté třídě. Naši učitelé volí texty, které odpovídají možnostem žáků, používají různé názorné tabulky a čtení s okénkem, zkracují psaný text nebo jej umožňují psát na PC. Výklad je vždy podepřen názorem, prodlužuje se doba procvičování. Dále se snažíme preferovat zkoušení formou rozhovoru, používat předtištěné testy, ke kterým se vracíme během roku, a často hodnotíme pomocí bodování. Je kladen důraz především na pochopení zadaného úkolu. Žáci jsou zvyklí používat názorné pomůcky, přehledy, tabulky. V případě těžké poruchy žáka lze po dohodě s rodiči osvobodit z výuky cizího jazyka. Žáci se zároveň zdokonalují ve svém mluveném projevu a umění komunikace i při mimoškolních aktivitách. Často vystupují na školních besídkách, vánočních oslavách, recitačních soutěžích, při vítání jara nebo při návštěvách Gymnázia Svitavy, se kterým máme vynikající spolupráci. Připravují vlastní divadelní vystoupení pro veřejnost. **Vše je podřízeno hlavnímu cíli výuky - vybavit žáky vším potřebným pro úspěšný a radostný život.**

A zde vidím i velký podíl, nás pedagogů, na rozvoji sociální komunikace našich dětí a budoucích klientů sociálních pracovníků, neboť drtivá většina těchto dětí pochází z velmi sociálně slabého prostředí. Řada z nich bude potřebovat na své cestě životem ochránce, pomocníky, rádce, průvodce, slovem někoho, kdo by s nejlepším vědomím a svědomím pomohl - sociální pedagogy a sociální pracovníky, kteří by měli být připraveni poskytnout těmto jedincům pomocnou ruku.

Dnes žijeme v takzvané postmoderně, jejíž podoba se pro mnohé z nás stává již svou podstatou „náročnou životní situací“. Tempo životního stylu nám však nedává příliš možností k promýšlení odpovědí. To, že dnes jen ztěžka pronikáme pod slupku skeletu postmoderní společnosti a řadě věcí nemáme šanci porozumět, tudíž jim nedokážeme vtisknout smysl, pak vede ke zvláštnímu typu lhostejnosti, k novým typům odcizení, jež mohou těžce narušit náš pocit životní pohody. **V té chvíli si uvědomíme, že už je jen krůček k tomu, aby se z některých z nás stali klienti sociálních pracovníků a sociálních pedagogů.**

Na závěr bych použila citát J. Křivohlavého (2004): *" Naděje pojednává o kladné – provitální, zdraví a život podporující kladné emoci, vedoucí k důvěře či víře v něco příznivého, pozitivního. S nadějí se setkáváme na každém kroku. Ať děláme co děláme, žijeme v naději, že se nám to či ono podaří dodělat, realizovat - »naděje umírá jako poslední«.*

Radost, naděje, odpuštění mají významný a přitom společný rys: v zásadní míře záleží na každém z nás, zda, jak a v jaké míře je budeme prožívat, využijeme jejich pozitivní vliv na naše chování a prožívání. Jak je také využijeme ve své profesi jako šanci pro své klienty.

Na světě nejsou jen věci negativní, ale existují i věci pozitivní, kterým je dobré se věnovat. "

Myslím, že naděje, radost, odpuštění jsou hlavní náplní profese sociálního pracovníka, sociálního pedagoga a všech, kteří pomáhají druhým v jejich těžkých životních situacích.

RESUMÉ

Bakalářská práce se zabývá jednou z nedílných součástí života každého z nás, a to sociální komunikací. Zaměřuje se především na sociální komunikaci v práci sociálních pracovníků. Zejména na zjištění informovanosti začínajících sociálních pracovníků o své budoucí práci a zároveň se zaměřuje na význam sociální komunikace.

V první části práce jsou vymezeny pojmy, jako je sociální pracovník, jeho osobnost, ale také jeho profesní, komunikativní a sociální dovednosti. V další části jsou vysvětleny základní pojmy tohoto oboru jako je sociální komunikace, její účastníci, pravidla, organizační formy. Dále je v práci uvedena komunikace v sociální praxi, komunikace jako předpoklad vzájemných vztahů mezi sociálním pracovníkem a klientem. Je zde také návaznost na poruchy v komunikaci, které se během komunikace mohou vyskytnout a posouzení celkového významu sociální komunikace.

V aplikační části jsou uvedeny výsledky dotazníkového průzkumu, který byl proveden na 11 institucích v Brně, ve Svitavách, v Moravské Třebové, a to u začínajících sociálních pracovníků. Tento dotazníkový průzkum posloužil k získání pravdivých poznatků o informovanosti o práci sociálního pracovníka, jak jsou absolventi škol připraveni na komunikaci s klienty, jaké musí být vyjadřovací schopnosti sociálních pracovníků a do jaké míry je sociální komunikace potřebná pro sociální pracovníky a co činí začínajícím sociálním pracovníkům největší potíže v navazování kontaktu s klientem a v sociální komunikaci vůbec.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá popisem významu sociální komunikace v práci sociálního pracovníka, především začínajících sociálních pracovníků. Obsahuje popis osobnosti sociálního pracovníka, jeho profesní, komunikativní, sociální dovednosti. Věnuje se také vysvětlení pojmu sociální komunikace a její význam v práci sociálního pracovníka.

Dále se zaměřuje na zjištění informovanosti o práci sociálního pracovníka, o připravenosti absolventů škol na své budoucí povolání, jaký význam a do jaké míry je sociální komunikace potřebná pro sociální pracovníky a co je základním předpokladem dobré sociální komunikace.

Klíčová slova

sociální komunikace, sociální pracovník, klient, sociální prostředí, účastníci komunikace, pravidla komunikace, formy komunikace, poruchy v komunikaci.

ANNOTATION

This bachelor's work is focused on description of sense of social communication in the job of social worker, first of all the beginners. It contains description of personality of social worker, his profession, communication and social skills. It also aims to explain the concept of social communication and its importance of social worker's job.

Furthermore it's focused on finding of awareness about job of social worker, about preparing of graduates for their future profession, what importance and to what degree is social communication needed for social workers and what's the basic assumption of good social communication.

Keywords

social communication, social worker, client, social environment, participants in communication, rules of communication, forms of communication, failures of communication.

Seznam použité literatury:

- 1) **Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**, v platném znění. In Sbíрка zákonů České republiky, 2006.
- 2) **Zákon č. 155/1998 Sb. o znakové řeči a o změně dalších zákonů** ze dne 11. června 1998. In Sbíрка zákonů České republiky, 1998.
- 3) **CARNEGIE, Dale.** *Jak získávat přátele a působit na lidi.*
8. vydání. Praha: TALPRESS, 1992, 252 s. ISBN 80-900630-6-3.
- 4) **DeVITO, Joseph A.** *Základy mezilidské komunikace.*
1. vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2001, 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
- 5) **DORULA, Ján.** *Filozofické otázky jazykovědy.*
1. vydání, Bratislava: Veda, 1979, 180 s. ISBN neuvedeno.
- 6) **HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena.** *Psychologický slovník.*
1. vydání. Praha: Portál, 2000, 776 s. ISBN 80-7178-303-X.
- 7) **JANDOUREK, Jan.** *Sociologický slovník.*
1. vydání. Praha: Portál, 2001, 288 s. ISBN 70-7178-535-0.
- 8) **KOHOUTEK, Rudodlf a kolektiv.** *Základy sociální psychologie.*
Brno: Akademické nakladatelství CERM, 1998, 181 s. ISBN 80-7204-064-2.
- 9) **KOPŘIVA, Karel.** *Lidský vztah jako součást profese s předmluvou Jiřiny Šiklové.*
1. vydání, Praha: Portál, 1997, 147 s. ISBN 80-7178-150-9.
- 10) **KOSEK Jan.** *Člověk je (ne)tvor společenský.*
1. vydání, Praha: Argo, 2004, 253 s. ISBN 80-7203-591-6.
- 11) **KRAHULCOVÁ, Beáta.** *Komunikace sluchově postižených.*
2. vydání. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2003, 303 s. ISBN 80-246-0329-2.
- 12) **KRAUS, Blahoslav.** *Základy sociální pedagogiky.*
1. vydání. Praha: Portál, 2008, 215 s. ISBN 978-80-7367-383-3.
- 13) **KRAUS, Blahoslav, POLÁČKOVÁ Věra et. al.** *Člověk-Prostředí-Výchova.*
1. vydání. Brno: Paido, 2001, 199 s. ISBN 80-7315-004-2.
- 14) **KŘIVOHLAVÝ, Jaro.** *Povídej, naslouchám.*
1. vydání, Praha: Návrat, 1993, 105 s. ISBN 80-85495-18-X .

- 15) **KŘIVOHLAVÝ, Jaro.** *Jak si navzájem lépe porozumíme.*
1. vydání. Praha: Nakladatelství Svoboda, 1988, 236 s. ISBN neuvedeno (25-095-88).
- 16) **KŘIVOHLAVÝ, Jaro.** *Jak zvládat stres.*
1. vydání. Praha: Avicenum, 1994, 190 s. ISBN 80-7169-121-6.
- 17) **KŘIVOHLAVÝ, Jaro.** *Konflikty mezi lidmi.*
2. přepracované vydání. Praha: Portál, 2002, 189 s. ISBN 80-7178-642-X.
- 18) **KŘIVOHLAVÝ, Jaro.** *Psychologie smysluplnosti existence: otázky na vrcholu života.*
1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2006, 204 s. ISBN 80-247-1370-5.
- 19) **KŘIVOHLAVÝ, Jaro.** *Pozitivní psychologie.*
1. vydání. Praha: Portál, 2004, 195 s. ISBN 80-7178-835-X.
- 20) **KUNCZIK, Michael.** *Základy masové komunikace.*
1. vydání. Praha: Karolinum, 1995, 307 s. ISBN 80-7184-134-X.
- 21) **NAKONEČNÝ, Milan.** *Motivace lidského chování.*
1. vydání. Praha: Academia, 1997, 270 s. ISBN 80-200-0592-7.
- 22) **NELEŠOVSKÁ, Alena.** *Pedagogická komunikace v teorii a praxi.*
1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2005, 172 s. ISBN 80-247-0738-1.
- 23) **PELTOVÁ, Nancy Van.** *Umění komunikace.*
1. vydání. Praha: Advent-Orion, 2001, 205 s. ISBN 80-7172-564-1.
- 24) **PLAMÍNEK, Jiří.** *Řešení konfliktů a umění rozhodovat.*
1. vydání, Praha: Argo, 1994, 198 s. ISBN 80-85794-14-4.
- 25) **PLAŇAVA, Ivo.** *Průvodce mezilidskou komunikací.*
1. vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2005, 148 s. ISBN 80-247-0858-2.
- 26) **PRAŠKO, Ján, PRAŠKOVÁ Hana.** *Asertivitou proti stresu.*
1. vydání, Praha: Nakladatelství Grada brož., 1996, 184 s. ISBN 80-71693340.
- 27) **PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška, MAREŠ, Jiří.** *Pedagogický slovník.*
1. vydání. Praha: Portál, 1995, 292 s. ISBN 80-7178-029-4.
- 28) **ŘEZÁČ, Jaroslav.** *Sociální psychologie.*
65. publikace. Brno: Paido, 1998, 268 s. ISBN 80-85931-48-6.
- 29) **SOVÁK, Miloš.** *Logopedie (Metodika a didaktika).*
2. vydání. Praha: SPN, 1987, 288 s. ISBN neuvedeno (14-309-87).

- 30) **ŠTĚPANÍK**, Jaroslav. *umění jednat s lidmi 2 - komunikace*.
1. vydání. Praha: Grada Publishing a. s., 2005, 164 s. ISBN 80-247-0844-2.
- 31) **TOMAN**, Jiří. *Jak dobře mluvit*.
3. vydání upravené. Praha: Nakladatelství Svoboda, 1981, 352 s. ISBN (neuvedeno).
- 32) **ÚLEHLA**, Ivan. *Umění pomáhat (učebnice metod sociální praxe)*.
3. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 128 s. ISBN 80-86429-36-9.
- 33) **VALIŠOVÁ**, Alena. *Komunikace a vzájemné porozumění*.
1. vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2005, 140 s. ISBN 80-247-0842-6.
- 34) **VÁVRA**, Vlastimil. *mluvíme beze slov*.
1. vydání. Praha: Panorama, 1990, 309 s. ISBN 80-7038-128-0.
- 35) **VÍTKOVÁ**, Marie. *Integrativní speciální pedagogika. Integrace školní a sociální*.
2. rozšířené a přepracované vydání. Brno: Paido, 2004, 462 s. ISBN 80-7315-071-9.
- 36) **VYBÍRAL**, Zbyněk. *Psychologie komunikace*.
1. vydání. Praha: Portál, 2005, 320 s. ISBN 80-7178-998-4.
- 37) **VYBÍRAL**, Zbyněk. *Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci*.
1. vydání. Praha: Portál, 2003, 175 s. ISBN 80-7178-812-0.
- 38) **SOCIÁLNÍ PRÁCE**, časopis č. 1/2007.
- 39) www.socialniprace.cz
- 40) <http://www.rvp.cz/clanek/120/604> - **PALATINOVÁ**, Alžběta. *Pojetí sociální a citové výchovy v RVP (on-line, citovaný 2007-11-22)*
- 41) <http://e-psycholog.eu/pdf/konkovska.pdf>. **e-psychologie - elektronický časopis ČMP**, 2007, ročník 1, s.1
- 42) WWW.RUCE.CZ 30/09/2004 - **MACUROVÁ**, Alena. *Speciální pedagogika 11*, 2001, č. 2 str. 69 - 75.
- 43) <http://cs.wikipedia.org/wiki/Empatie>

Sedm typů inteligence dle Gardnera

Typ inteligence	Preference/komunikační pole
<p>Verbální – založená na lepší schopnosti informace zpracovávat nasloucháním a opakováním, či čtením nebo psaním.</p>	<p>V zásadě jde o prostor pro rozvíjení jakékoli verbální komunikace a záměrné zapojení studenta do této činnosti jako:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rádi čtou knihy, časopisy • Pronášejí referát • Vedou konverzaci na dané téma • Vyjadřují se písemně (dopis, referát, text do časopisu, atp.) • Sledují nebo se účastní kvízů
<p>Zraková/Prostorová – založená na vizuálním sledování vzorů či obrazů, zde je míněna i intuice, vnitřní zrak, schopnost představivosti, schopnost „nakreslit“ pojmy ne napsat</p>	<p>Tato inteligence je spojena s představivostí a schopností skládat věci v smysluplné celky, vnímat věci v kontextu. Tyto osoby rády:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pozorují obrazy • Čtou v mapách • Rády si hrají se skládačkami • Zabývají se uměním, kreslením • Vytváření schémat a návodů
<p>Logicko-matematická – založená na schopnosti vnímat struktury logických či matematických celků a jejich souvztažnost</p>	<p>Obecně se zabývají činnostmi, kde mohou uplatnit schopnost věci vyčíslit, zhodnotit jako:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rádi řeší matematické úlohy • Rádi řeší logické hlavolamy • Zabývají se otázkami množství a velikosti • Rádi organizují čas a vytvářejí struktury • Očekávají přesné měřitelné informace
<p>Fyzická – založená na schopnosti</p>	<p>Zde se uplatňují jedinci s vysokou</p>

zapamatovat si věci pohybem nebo tělesným znázorněním	<p>schopností koordinace těla k sebevyjádření či cíleným dovednostem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jsou „stále“ v pohybu • Mají potřebu se dotýkat lidí, s kterými mluví • Vynikají v rukodělných dovednostech • Dovedně napodobují gesta, pohyby
Hudební – založená na schopnosti zapamatovat si v podobě melodie, rytmu či hudební asociace	<p>Jsou schopni si věci lépe pamatovat a osvojit ve spojení s rytmem, melodií:</p> <ul style="list-style-type: none"> • K učení potřebují hudbu • Většinou hrají na hudební nástroj • Rozeznají tón mimo tóninu • Lehce si pamatují melodie a rytmus • Jsou schopni se pohybovat podle hudby
Osobní/Intrapersonální – spojení s asociacemi, osobními zážitky	<p>Je spojena se schopností nahlídnout sebe, své vnitřní procesy, emoce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projevují se často nezávisle (oblečení...) • Rádi pracují na nezávislých projektech • Mají vlastní často vyhraněné názory • Jsou rádi sami, věnují se svým zálibám, osobním zájmům, projektům • Vedou si deník či jiné osobní zápisky
Sociální/Interpersonální – učení se ve vztahu s druhým, sdílením zadání	<p>Základní schopností je porozumění druhým a rozlišovat jejich nálady, temperament, motivace, záměry:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jsou schopni pomáhat druhým v učení, řešení problémů • Rádi diskutují a spolupracují • Mají mnoho přátel <p>Zapojují se do mimoškolních činností</p>

Tabulka je použita na základě knih „Učíme děti myslet a učit se“ str. 16-22 a knihy „Integrovaná tématická výuka“ str. 62-66