

Multikulturní kompetence pracovníků nepojistných sociálních dávek

Bc. Gabriela Jelínková

Diplomová práce
2016



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Gabriela Jelínková**

Osobní číslo: **H14726**

Studijní program: **N7501 Pedagogika**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Multikulturní kompetence pracovníků nepojistných sociálních dávek**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti multikulturních kompetencí, nepojistných sociálních dávek a pracovníků v sociální oblasti.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvantitativního výzkumu formou Q metodologie.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

BELZ, Horst a Marco SIEGRIST. Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-479-6.

HLADÍK, Jakub. Multikulturní kompetence studentů pomáhajících profesí. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2014. ISBN 978-80-7454-426-2.

POPE, Rachel, L., Amy L. REYNOLDS a John A. MUELLER. Multicultural competence in student affairs. San Francisco: Jossey-Bass, 2004. ISBN 0-7879-6207-4.

PRŮCHA, Jan. Multikulturní výchova: teorie praxe výzkum. Praha: ISV, 2001. ISBN 80-85866-72-2.

ARNOLDOVÁ, Anna. Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení. Praha: Karolinum, 2007-2011, 2 sv. ISBN 978-80-246-1393-21.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

20. listopadu 2015

Termín odevzdání diplomové práce:

15. dubna 2016

Ve Zlíně dne 20. listopadu 2015


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




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 14.4.2016

.....


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

(1) Vysoká škola nezjednodušeně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím databáze knižničních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví veškeré předpisy vysoké školy.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Předmětem diplomové práce jsou multikulturní kompetence pracovníků nepojistných sociálních dávek. Práce zpočátku vymezuje samotný pojem kompetence, poté se zabývá možným dělením kompetencí. Následující část je zaměřena na kompetence klíčové. Stěžejní částí této kapitoly jsou multikulturní kompetence. Její součástí je pojednání o jednotlivých složkách či modelech multikulturních kompetencí. První kapitolu uzavírá oblast, která je věnována rozvoji multikulturních kompetencí. V další kapitole se diplomová práce zabývá pracovníkem nepojistných sociálních dávek. Stručně je zmíněn pojem referent, hlouběji se však práce zaměřuje na pojem sociálního pracovníka. Zabývá se legislativními předpoklady, dalším vzděláváním a pracovní náplní sociálního pracovníka. Dále se práce zaměřuje na kompetence sociálního pracovníka a to zejména na ty multikulturní. Součástí druhé kapitoly je také vymezení vztahu sociálního pracovníka s klientem a následně popis práce s příslušníky romského etnika. V praktické části byl proveden kvantitativní výzkum za pomoci anonymního dotazníku a Q – metodologie. Výzkumným souborem byli pracovníci nepojistných sociálních dávek, Úřadu práce kontaktního pracoviště Vsetín, konkrétněji sociální pracovníci. Cílem bylo zjistit, jaká je úroveň osvojených multikulturních kompetencí, jakou důležitost multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují a také zjistit, zda mezi úrovní osvojení a důležitostmi existuje význam.

Klíčová slova:

kompetence, multikulturní, interkulturní, multikulturní kompetence, pracovník nepojistných sociálních dávek, sociální pracovník

ABSTRACT

The subject of this master thesis is the multicultural competence of employees of non-insurance social benefits. Initially, the very concept of competency is defined, then this study deals with the possible division of competencies. The following section focuses on key competencies. The main part of this chapter seeks to provide an analysis of multicultural competencies. It includes a discussion about the individual components and multicultural competence examples. The first chapter concludes with a section that is dedicated to developing multicultural competencies. In the next chapter the thesis deals with an employee of non-insurance social benefits. The notion of a desk officer is mentioned briefly, but the notion of a social worker is specified in greater detail. It deals with legislative requirements, continuing education and job descriptions of a social worker. The thesis focuses on the competencies of social workers, multicultural competencies in particular. Defining the relation of a social worker with a client is an integral part of the second chapter as well as the description of working with the Roma ethnic minority. The practical part presents a quantitative research conducted with the help of an anonymous questionnaire and Q - methodology. In the research group there were employees of non-insurance social benefits, the Labour Office in Vsetín, specifically social workers. The aim was to ascertain the level of acquired multicultural competencies, the significance of multicultural competencies for workers of non-insurance social benefits, and it also sought to find out whether there is a link between the level of proficiency and the significance.

Keywords:

competence, multicultural, intercultural, multicultural competence, non-insurance social benefits workers, social worker

Poděkování:

Na tomto místě bych ráda poděkovala panu Mgr. Jakubu Hladíkovi, Ph.D. za odborné vedení, vstřícnost, cenné rady a připomínky při zpracování této diplomové práce.

Zároveň děkuji své rodině a svému příteli za trpělivost a podporu, kterou mi poskytovali po celou dobu mého studia.

Čestné prohlášení:

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

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST.....	12
1 KOMPETENCE	13
1.1 DĚLENÍ KOMPETENCÍ.....	17
1.2 KLÍČOVÉ KOMPETENCE	19
1.2.1 Dělení klíčových kompetencí.....	23
1.3 MULTIKULTURNÍ KOMPETENCE.....	26
1.4 SLOŽKY MULTIKULTURNÍ KOMPETENCE.....	30
1.5 MODELY MULTIKULTURNÍCH KOMPETENCÍ	32
1.6 ROZVOJ MULTIKULTURNÍCH KOMPETENCÍ.....	37
2 PRACOVNÍK NEPOJISTNÝCH SOCIÁLNÍCH DÁVEK.....	42
2.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK X REFERENT.....	43
2.2 LEGISLATIVNÍ PŘEDPOKLADY PRO VÝKON POVOLÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	45
2.3 PRACOVNÍ NÁPLŇ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	47
2.4 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	50
2.5 MULTIKULTURNÍ KOMPETENCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	55
2.6 VZTAH SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A KLIENTA	59
2.6.1 Práce s příslušníky romského etnika	61
II PRAKTICKÁ ČÁST	65
3 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	66
3.1 VÝZKUMNÉ CÍLE	67
3.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	67
3.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR	68
3.4 VÝZKUMNÉ NÁSTROJE.....	69
4 VÝSLEDKY.....	76
5 INTERPRETACE DAT A SHRUTÍ.....	95
ZÁVĚR	106
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	115
SEZNAM OBRÁZKŮ	116
SEZNAM TABULEK.....	117
SEZNAM PŘÍLOH.....	118

ÚVOD

V současné době je problematika multikulturní společnosti velmi aktuálním tématem. V České republice žije mnoho příslušníků odlišných menšin a je důležité, abychom s těmito jedinci dokázali úspěšně kooperovat a žít. K tomu, je potřeba si osvojit alespoň základní multikulturní kompetence. Fungující multikulturní společnost se vyznačuje tím, že menšiny mají stejná práva jako většinová společnost, mohou si ponechat svá specifika, kterými se od nás liší ale pouze do té míry, aby neporušovali práva země, do které se přistěhovali.

Diplomová práce je zaměřena na multikulturní kompetence pracovníků nepojistných sociálních dávek úřadu práce, kontaktního pracoviště Vsetín. Česká republika se zejména v posledních letech stává více a více multikulturní společností, jedná se tedy o velmi diskutované téma. To je jeden z důvodů, proč jsme se zaměřili právě na tuto problematiku. Dalším důvodem výběru tohoto tématu je také to, že výzkumy, které byly realizovány ve spojitosti s multikulturními kompetencemi, se často zaměřují na multikulturní kompetence ve školských zařízeních u pedagogů či studentů, zejména na základních a středních školách. Domníváme se, že zaměření se na multikulturní kompetence i v jiné oblasti, v našem případě v oblasti sociální, je důležité a ne tolik probádané. Dalším důvodem výběru tématu je také osobní zainteresovanost a zkušenost s prováděním sociálního šetření s příslušníky odlišných menšin na pozici pracovníků nepojistných sociálních dávek. Právě pracovníci nepojistných sociálních dávek se při své práci téměř dennodenně setkávají s příslušníky odlišných národnostních menšin. V české společnosti je největší zastoupení romské menšiny. Ve vztahu k Romům, u většinové populace, stále převládají spíše negativní postoje, které pramení z neznalosti odlišných kultur, jejich tradic, zvyků, historie, způsobu života apod. Jednání s klienty by ze strany pracovníků nepojistných sociálních dávek mělo probíhat bez ohledu na kulturní, národnostní či jiné odlišnosti. Do jisté míry je však po pracovnících nepojistných sociálních dávek požadována multikulturní kompetentnost.

Mezi odborníky, kteří se v České republice zabývají problematikou multikulturních kompetencí, patří např. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D., Mgr. Klára Kostková, Ph.D. a Mgr. Jana Zerzová, Ph.D. Poslední autorka se touto problematikou zabývá zejména na II. stupni základní školy. V této diplomové práci je uvedeno i mnoho definicí autorů, která jsou již staršího data. Vzhledem k tomu, že je považujeme za stále aktuální a v mnohém se shodují s autory současnými, jsou zde uvedeny a považujeme je za hodnotné.

Teoretická část práce je rozdělena do dvou kapitol, které jsou řazeny tak, aby na sebe jednotlivá témata volně navazovala. Cílem teoretické části je čtenáři objasnit základní pojmy jako jsou kompetence, multikulturní kompetence, sociální pracovník apod. a uvést je do problematiky této oblasti. Stěžejními teoretickými východisky naší práce budou kompetence a jejich dělení. Dále se budeme zabývat klíčovými kompetencemi, i zde jsou uvedena některá možná dělení. Zaměříme se zejména na kompetence multikulturní, jež jsou stěžejní částí pro tuto kapitolu. Zmíníme některé ze složek a modelů multikulturních kompetencí. Závěr první kapitoly práce bude pojednávat o možnostech rozvoje multikulturních kompetencí. Druhá kapitola bude zaměřena na pracovníka nepojistných sociálních dávek, konkrétněji na sociálního pracovníka. Důležitými teoretickými východisky bude samotný pojem sociální pracovník. Zaměříme se na předpoklady pro výkon této profese, možnosti dalšího vzdělávání a také na pracovní náplň sociálního pracovníka. Stěžejní částí druhé kapitoly bude popis kompetencí sociálního pracovníka, zejména těch multikulturních. Posledním předmětem zájmu v teoretické části bude vztah sociálního pracovníka, jehož součástí je i popis práce s příslušníky romského etnika.

Základem praktické části jsou dva výzkumné nástroje a to dotazník a Q - metodologie. Těmito nástroji jsme zjišťovali, jaká je úroveň osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek a jaký význam těmto multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují. Také nás zajímalo, zda existuje souvislost mezi úrovní osvojených multikulturních kompetencí pracovníky nepojistných sociálních dávek a přisuzováním významu multikulturním kompetencím pracovníky nepojistných sociálních dávek. Práce je zaměřena především na multikulturní kompetence, avšak dílčí výsledky se budou týkat i kompetencí obecných. Zaměřili jsme se tedy také na to, kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší význam a kterým naopak nejmenší význam.

Těmito cíli mohou být odhaleny poznatky, které budou zajímavým zjištěním pro vedoucí pracovníky oddělení nepojistných sociálních dávek. Poznatky mohou být významné zejména v současné době, kdy je pravděpodobné, že k setkávání s příslušníky odlišných menšin bude docházet stále častěji.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMPETENCE

Každý z nás se zajisté již s pojmem kompetence setkal. Abychom však získali ucelenější pohled na daný termín, necháme odborníky, kteří se danou problematikou zabývají, aby nám jej lépe vysvětlili. Poté, co čtenáři prostřednictvím myšlenek mnoha autorů objasníme samotný pojem kompetence, se zaměříme na jejich dělení. V další části diplomové práce se budeme zabývat klíčovými kompetencemi a také tím, jak je možné je dělit. Stěžejním bodem této kapitoly bude popis multikulturních kompetencí, jejich složek a modelů. Poslední část je věnována možnému rozvoji multikulturních kompetencí.

Vymezit, co značí slovo kompetence, není jednoduché. V odborné literatuře se můžeme setkat s rozdílnými názory na tento pojem. Ačkoliv neexistuje jednotná definice, v mnohém jsou si podobné.

Havrdová (1999, s. 41) uvádí, že termín „kompetence“ pochází z latinského výrazu *competens*, což znamená vhodný, náležitý, příhodný. Dle Vašutové (2004, s. 91) lze slovo kompetence nahradit termíny jako je schopnost, dovednost, kvalifikace, způsobilost, oprávnění, výkonnost, zdatnost, efektivnost atd.

Pojem kompetence poprvé použil Boyatzis, který jej definoval jako „schopnost člověka chovat se způsobem odpovídajícím požadavkům práce v parametrech daných prostřednictvím organizace, a tak přinášet žádoucí výsledky.“ (Boyatzis, 1982, cit. podle Armstrong, 1991, s. 194)

V anglickém jazyce se užívá dvojího názvu „competency“ a „competence“. Výraz „competency“ je pojem, jenž se týká osoby, jeho schopností dobře, přesně a rychle pracovat. Zabývá se jedincovými rysy chování, či vnitřní kvalitou, která podmiňuje přiměřený výkon. Druhý pojem „competence“ se vztahuje k oblasti práce, pro niž je daná osoba způsobilá, kterou je oprávněna vykonávat. Jinými slovy pojem vyjadřuje kvalifikaci, způsobilost, potenciál, jež jsou pracovním místem vyžadovány. (Mlčák, 2005, s. 29) Mezi těmito pojmy je značný rozdíl, jeden z nich se váže ke vztahu k vlastní osobě a druhý k práci. Nejsou však vždy v dostatečné míře rozlišovány a díky tomu mohou v terminologii vznikat zmatky.

Procházka, Vaculík a Smutný (2013, s. 29) uvádějí také rozlišení těchto dvou anglických pojmů. Termín „competence“ slouží k popisu toho, co má jedinec dělat. V tomto pojetí

jsou definovány standardy výkonu. Pojem „competency“ používáme při odpovědích na otázku, **jak** jedinci těchto standardů dosahují.

Liší se také používání a význam slova kompetence podle toho, zda jej používá odborná či laická veřejnost. Laická veřejnost chápe termín kompetence jako možnost se vyjádřit k nějakému problému, či jako pravomoc o něčem rozhodovat, z čehož vyplývá také odpovědnost za důsledky svého rozhodnutí. Tento pohled na termín kompetence je významově úzce spojen se sociologickými termíny, jako je moc, vliv, autorita. V uvedeném smyslu vyjadřuje pojem významnější postavení jedince ve společenské hierarchii. (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 25)

Na druhé straně odborníci na termín kompetence nahlíží převážně takto: „specifický soubor znalostí, dovedností, zkušeností, metod a postupů, ale také například postojů, které jednotlivec využívá k úspěšnému řešení úkolů a životních situací a jež mu umožňují osobní rozvoj i naplnění jeho životních aspirací.“ (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 25 - 26) Každý z nás však může pojem kompetence chápat jinak a to bez ohledu na to, zda odborníky jsme či nikoliv.

Podobně pojmy popisují také další autoři. Zjednodušeně lze rozdíly mezi chápáním pojmu laickou veřejností a odborníky popsat následovně, první z nich zdůrazňuje něco daného člověku zvenku, druhý naopak vyzvedá vnitřní kvalitu člověka, která je výsledkem jeho rozvoje, víceméně nezávislou na venkovním světě (Kubeš, Spillerová a Kurnický, 2004, s. 15).

Procházka, Vaculík a Smutný (2013, s. 29 - 30) uvádí, že pojem kompetence má více významových rovin. Prvním z nich je „způsobilost“ dalším „pravomoc“. Ve své knize Psychologie efektivního leadershipu se zabývá kompetencí v prvním slova smyslu. Kompetence je souborem znalostí, schopností a dovedností a dalších charakteristik osobnosti, které člověk potřebuje k podání dobrého pracovního výkonu.

Kostková (2012, s. 22 – 23) a Vašutová (2002, s. 25) se ztotožňují v tvrzení, že kompetence je nezbytná schopnost či způsobilost k úspěšnému vykonávání činnosti. I další autoři tvrdí, že kompetence je schopnost zvládnout nějakou činnost nebo situaci, tudíž schopnost dosáhnout nějakého cíle (Jandourek, 2001, s. 73, Hroník, 2007, s. 61). Názory těchto autorů na danou problematiku se v mnohém shodují. Základ kompetence vidí v úspěšném vykonávání různých činností.

Amrstrong (1991, s. 193) jednoduše tvrdí, že kompetence se týkají výkonnosti. Týkají se těch faktorů, které přispívají k vysoké úrovni individuálního přispění pracovníka, a tedy efektivnosti organizace.

Všichni výše uvedení autoři se ztotožňují v tom, že kompetence jedinci umožňuje zvládat konkrétní situace a úkoly. Můžeme říci, že úspěšný jedinec je ten, který ve svém životě dokáže efektivně používat své získané znalosti, dovednosti, zkušenosti či postoje.

Kompetence je množina chování pracovníka, jež musí v dané pozici použít, aby úkoly z této pozice kompetentně zvládl. Pokud je pracovník kompetentní, tedy plní daný úkol dobře, znamená to, že jsou splněny následující předpoklady. Pracovník je vnitřně vybaven schopnostmi, vlastnosti, vědomostmi, dovednostmi a zkušenostmi, které k takovému chování potřebuje. Je motivován takové chování použít, tedy vidí v tomto požadovaném chování hodnotu a má možnost v daném prostředí toto chování použít. (Woodruffe, 1992, s. 17, cit. podle Kubeš, Spillerová, Kurnický, 2004, s. 27) Je zřejmé, že tento autor považuje za stěžejní právě chování. Aby byl jedinec kompetentní, musí splňovat všechny výše uvedené předpoklady. Pokud některý z nich nesplňuje, není zcela kompetentní. Veteška a Tureckiová (2008, s. 30) také uvádí, že kompetence se projevuje především v chování.

Definicí kompetencí a odborníků, jež se tematikou zabývají, je opravdu mnoho. Někteří z nich pokládají za důležitější vlastnosti jedince, jiní chování. Hroník (2007, s. 62) ve své publikaci *Rozvoj a vzdělávání pracovníků* uvádí, „ty definice, které akcentují vlastnosti jakožto rozhodujícího činitele, považuji za cestu zpět.“ Sám se tedy stejně jako předešní autoři přiklání k názoru, že právě chování nejvíc ovlivňuje vznik a rozvoj kompetencí.

Naopak Beneš (2014, s. 19) píše o pojetí kompetencí to, že jejich získávání vyžaduje značný podíl výcviku, opakování, použití v různorodých reálných situacích. Zároveň se kompetence neomezují pouze na schopnosti, znalosti a dovednosti, ale také na vnitřní připravenost a ochotu naučené použít. Kompetence tedy mimo jiné obsahují i motivační stránku osobnosti, vztah k práci a ke kolektivu, sebedůvěru apod. Jedná se tedy o vlastnosti, které se týkají samotného jádra osobnosti.

Již jsme čtenáři dostatečně objasnili, co slovo kompetence značí a jaké pohledy na tento termín různí odborníci mají. Nyní uvedeme alespoň čtyři základní charakteristické znaky kompetence. Ty popisuje Tremblay et al. (2002, cit. podle Veteška, Tureckiová, 2008, s. 31 - 32):

Kompetence je vždy kontextualizovaná. Vždy je zasazena do konkrétního prostředí či situace. Tyto situace jsou spoluvytvářeny také přechozími zkušenostmi, znalostmi, zájmy a také potřebami účastníků situace.

Kompetence je definovaná standardem. Jistá úroveň kompetence je určena předem. Předem je také definován soubor výkonových kritérií. To jedinci umožňuje, aby dokázal kompetenci sám změřit a vyhodnotit.

Kompetence má potenciál pro akci a rozvoj. Kompetence je získávána i rozvíjena v procesech učení a vzdělávání.

Veteška, Tureckiová (2008, s. 33) a Slavík et al. (2012, s. 74 - 75) ve svých publikacích uvádějí, že kompetence jsou získávány, ale také ztráceny v průběhu celého života a to jak zkušenostmi, tak vzděláváním. Kompetence tedy musí být rozvoje schopné, variabilní a také flexibilní. Dále jsou kompetence závislé na věku jedince a na kultuře sociálního prostředí (Veteška a Tureckiová, 2012, s. 33). Získávání kompetencí není tedy časové ohraničený proces. Jedná se o proces celoživotní.

Kompetence je multidimenzionální. Skládá se z různých zdrojů, jako jsou znalosti, dovednosti, postoje atd. Kompetence předpokládá efektivní nakládání s těmito zdroji, které jsou propojeny se základními dimenzemi lidského chování.

Kdy lze tedy o jedinci říci, že je kompetentní? „Když vědomě, účelně a efektivně využívá svůj lidský potenciál, je převážně a dlouhodobě úspěšný ve vykonávaných činnostech a v různých oblastech svého života a když to jemu i jeho okolí přináší také radost, nejen užitek.“ (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 79)

Kompetence x kvalifikace

Nyní uvedeme rozdíly mezi pojmy kompetence a kvalifikace. Často totiž může docházet k tomu, že jsou oba pojmy používány synonymně.

Dle Beneše (2014, s. 19) však pojmy kvalifikace a kompetence nejsou jednotně definovány. Sám kvalifikaci chápe jako pojem, který vyjadřuje vztah člověka a práce, jinými slovy vztah mezi individuálními předpoklady pracovní síly a technicko-organizačními pracovními podmínkami. Kompetence jsou kvalifikace, které nemají přímý vztah ke konkrétnímu pracovnímu místu. Kompetence chápe jako širší, extrafunkcionální, od nároků konkrétního pracovního místa odpoutané pojetí problému kvalifikací.

Kvalifikací se často označuje soubor dovedností a znalostí, které získáváme prostřednictvím školského systému a následně je rozvíjíme dalším profesním vzděláváním, doplněné o osobní i profesní zkušenosti každého jedince. Na rozdíl od kvalifikace, se kompetence promítá do pracovního jednání a slouží k efektivnímu zvládnání pracovních funkcí a rolí, které vyplývají z pracovní pozice a jež jsou alespoň v určitých svých složkách přenosné mezioborově. Kompetence je nadřazeným pojmu kvalifikace. (Tureckiová, 2004, s. 31) Z definice vyplývá, že kompetence na rozdíl od kvalifikace vyjadřují jednání v reálných situacích.

Tureckiová (2004, s. 31 - 32) dále uvádí, že kvalifikaci je možné považovat za statickou nebo strukturální stránku profesionality. Jedinec určitou požadovanou kvalifikaci má, či nikoliv. Kvalifikace je tedy určitým předpokladem pro kvalitní výkon, je vstupem do procesu. Obvykle je nutnou podmínkou, navíc omezenou na úzký okruh obecných vědomostí a dovedností. Kompetence je naopak dynamickou či procesuální stránkou profesionality a také výsledkem procesu.

Na základě těchto informací lze usoudit, že kvalifikace je statická, dána ukončeným vzděláním, kompetence naopak dynamická s potenciálem rozvoje. Oba tyto pojmy jsou často používány s přívlastkem klíčové. Můžeme se setkat jak s pojmem klíčové kompetence, tak také klíčové kvalifikace. Těmi se budeme podrobněji zabývat později.

1.1 Dělení kompetencí

Neexistuje jednotné dělení kompetencí. Jak uvádí Beneš (2014, s. 19), klasifikace kompetencí není zcela sjednocena, částečná shoda však panuje v následujícím rozdělení na odborné, sociální (týmové) a metodické. Tyto druhy kompetencí se seskupují kolem určitých osobnostních kompetencí. V podstatě jde o kompetence vůči sobě samému – sebereflexivní kompetence.

Odborné kompetence. Patří zde všeobecné, odborné a další vzdělání, kompetence získané při výkonu pracovní činnosti, specifické znalosti, obecné odborné kompetence, což jsou jazykové znalosti, práce na PC apod.

Sociální (týmové) kompetence. Mají zaručit zvládnání sociálních interakcí, konfliktů, komunikačních strategií, moderace, kooperace, interkulturní prostředí v zaměstnání.

Metodické kompetence. Schopnost vyhledávat a zpracovávat informace, řešení problémů, vedení projektů. Jistá úroveň logického, abstraktního, induktivního a deduktivního myšlení.

Toto rozdělení jsme vybrali z toho důvodu, že se nám jeví jako výstižné i přesto, že je poměrně jednoduché a stručné.

Mlčák (2005, s. 35) ve své knize Profesionální kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty uvádí až 21 specifických druhů kompetencí. Píše, že se jedná o nejčastěji uváděné druhy kompetencí, jež jsou součástí mnoha možných způsobů třídění. Sám tvrdí, že se nejedná o vyčerpávající výčet všech. Uvádíme popis alespoň některých z nich.

Interpersonální kompetence. Jedná se o způsobilosti, které jsou nutné k efektivní komunikaci s ostatními pracovníky.

Vyžadované kompetence. Jsou ty, kterými by měl sociální pracovník disponovat na dané pozici, aby dosahoval očekávané úrovně pracovního výkonu.

Kompetence v oblasti emoční inteligence. Způsobilosti, jež umožňují vytvářet a udržovat sociální vztahy na základě uvědomování si vlastní osoby, rozvoje druhých a sebeřízení.

Kompetence orientované na osobu. Důraz je kladen na komunikaci, interakci, kooperaci nebo vyjednávání s druhými lidmi.

Kompetence orientované na úkoly. Primární zaměření na splnění úkolů.

Některé z kompetencí, které ve svém dělení Mlčák uvádí, jsou součástí třídění i následujícího autora. Jedná se o behaviorální kompetence, kompetence založené na práci nebo povolání, specifické, prahové a rozlišovací kompetence.

Armstrong (1999, s. 195 - 196) píše, že kompetenci lze chápat z hlediska chování nebo na základě práce, druhově či specificky, prahově či výkonově nebo jako rozlišovací faktor. Jednotlivé kompetence popisuje následovně.

Pojetí behaviorálně-personální nebo založené na práci/zaměstnání

- *Behaviorální nebo personální kompetence.* Někdy označovány jako „měkké“ kompetence. Jsou to základní vlastnosti jedinců, jež přenášejí do svých pracovních rolí. Behaviorální kompetence zahrnují vlastnosti, jako jsou vedení, interpersonální

dovednosti, orientace na úspěch a analytické dovednosti. Tento typ kompetencí je používán v procesech řízení pracovního výkonu, výběru a rozvoje pracovníků.

- *Kompetence založené na práci nebo povolání.* Někdy označovány jako „tvrdé“ kompetence. Týkají se očekávání výkonu na pracovišti a norem a výstupů, jež se očekávají od lidí vykonávajících specifické role. Týkají se spíše výsledků než úsilí. Tento typ kompetence je používán v různých systémech přiznávání kvalifikace.

Oba výše uvedené typy se týkají požadavků na výkon ve skutečném životě. Znamená to, že se zaměřují na výsledky chování, nikoliv na úroveň znalostí a požadovaných dovedností.

- *Druhové, základní a specifické kompetence.* Druhové kompetence mají všichni lidé v určitém povolání, nezávisle na organizaci, nebo se vztahují k jejich konkrétní roli. Základní kompetence se mohou týkat všech pracovníků dané organizace. Specifické kompetence jsou zaměřeny na určitou kategorii zaměstnanců, např. manažeři, vědci, administrativní úředníci.

Prahové a výkonové kompetence

- Prahové kompetence jsou základními kompetencemi požadované k výkonu. Tento pojem používal Boyatzis. Na rozdíl od výkonových kompetencí, prahové kompetence nerozlišují mezi vysoce a málo výkonnými pracovníky.

Rozlišovací kompetence

- Definují charakteristiky chování, jež projevují vysoce výkonní pracovníci a odlišují se těmito charakteristikami od těch méně výkonných.

1.2 Klíčové kompetence

Existuje velká řada možností, jak popsat a dělit lze klíčové kompetence. Je třeba brát na vědomí, že v této práci uvádíme pouze malý zlomek všech možností, nejde tedy ani zdaleka o vyčerpávající výčet myšlenek všech autorů, jež se zabývají touto problematikou.

Pojem klíčové kompetence dle autorů Belze a Siegrista (2001, s. 27) poprvé popsal Mertens v roce 1974.

Termín se začal formovat v anglofonním prostředí. Zpočátku byly klíčové kompetence označovány jako „basic skills“, tento termín se obvykle používal při označení dovedností

spjaté se čtením a počítáním. Právě pro svůj úzký rozsah byl nahrazen pojmy „competencies“, následně „key competencies“. (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 17) Je zřejmé, že pojem klíčové kompetence prošel značným vývojem.

Vedle pojmu „klíčové kompetence“ se v evropských zemích používají i jiné pojmy jako jsou „prahové a finální kompetence“, dále „základní kompetence“, „klíčové kvalifikace“ či „klíčové dovednosti.“ (Veteška, Tureckiova, 2008, s. 17) I v současné době se objevuje silný tlak na sjednocení terminologie.

Lze se setkat i s pojmy jako jsou „nadoborové“, či „interdisciplinární“, nebo také „core“ - kořenové, jádrové (Tureckiová, 2004, s. 27). Domníváme se, že v naší společnosti se nejčastěji v odborné literatuře setkáváme s označením „klíčové kompetence“. Možností, jak je označovat, je však mnoho.

Klíčové kompetence jsou všeobecné a specifické znalosti nezbytné pro určitý obor. Klíčové kompetence nemající přímý vztah ke konkrétnímu pracovnímu místu představují jakési „obecnější kvalifikace“ bez nároků na konkrétní pracovní místo. Zahrnují celé spektrum kvalifikací, ne však jen těch úzce odborných, proto mají také delší životnost. (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 45) Klíčové kompetence se tedy nevztahují na konkrétní pozici, jsou formulovány obecněji.

„Klíčové kompetence zahrnují celé spektrum kompetencí přesahujících hranice jednotlivých odborností. Jsou výrazem schopnosti člověka chovat se přiměřeně situaci, v souladu sám se sebou, tedy jednat kompetentně. Rovina kompetencí se vyznačuje mimo jiné tím, že různé velmi komplexní schopnosti působí společně.“ (Belz, Siegrist, 2001, s. 166) I z této definice je patrné, že klíčové kompetence se nevztahují na konkrétní pracovní pozici či konkrétní situaci.

Dále Veteška a Tureckiová (2008, s. 51) rozumí klíčovými kompetencemi specificky strukturované, v práci efektivně používané soubory znalostí, dovedností, pracovních návyků a také postojů a dalších motivů v chování pracovníků.

Kubeš, Spillerová a Kurnický (2004, s. 35) uvádí, že klíčové kompetence slouží k popisu projevů chování, jež jsou pro všechny zaměstnance důležité. Přispívají k očekávanému výkonu. Představují základ pro stanovení kritérií potřebných při výběru pracovníků. Lze je nazvat také kompetencemi korporátními.

Obecnou definici klíčových kompetencí, kterou považujeme za výstižnou, uvádí Veteška (2010, s. 50) „klíčovými kompetencemi jsou ty, jež všichni potřebují ke svému osobnímu naplnění a rozvoji, aktivnímu občanství, sociálnímu začlenění a pro pracovní život.“ Jedná se o kompetence, které potřebujeme k úspěšnému fungování ve společnosti.

Pro zajímavost uvádíme, že ze strategických dokumentů pro různé etapy vzdělávání lze vyčíst základní klíčové kompetence. Je důležité zmínit, že tyto kompetence jsou velmi podstatné ve vzdělávání a jsou považovány za takzvaný základ těch, jež by si měl osvojit každý z nás. Nejedná se o žádné profesní či oborové kompetence. Tyto klíčové kompetence uvádí Veteška (2010, s. 106) ve své knize Kompetence ve vzdělávání dospělých v následující přehledné tabulce.

Etapa	Základní vzdělávání	Vzdělávání na čtyřletých a na vyšším stupni víceletých gymnázií	Střední odborné vzdělávání	Klíčové kompetence pro celoživotní učení – Evropský referenční rámec
Dokument	RVP ZV	RVP GV	RVP středního odborného vzdělávání	Doporučení Evropského parlamentu a Rady EU
Klíčové kompetence	k učení	k učení	k učení	komunikace v mateřském jazyce
	k řešení problémů	k řešení problémů	k řešení problémů	komunikace v cizím jazyce
	komunikativní	komunikativní	komunikativní	matematické a základní kompetence v oblasti vědy

				a technologií
	sociální a personální	sociální a personální	sociální a personální	k práci s digitálními technologiemi
	občanská	občanská	občanské kompetence a kulturní povědomí	o učení
	pracovní	k podnikavosti	k pracovnímu uplatnění a podnikatelským aktivitám	sociální a občanské
	-	-	matematické	smysl pro iniciativu a podnikavost
	-	-	využívat prostředky informačních a komunikačních technologií a pracovat s informacemi	kulturní povědomí a vyjádření

Tabulka 1: Přehled klíčových kompetencí pro jednotlivé etapy vzdělávání

Získávání klíčových kompetencí je celoživotní, individuální proces, jehož cílem je rozvoj osobnosti (Belz, Siegrist, 2001, s. 168). Rozvíjení klíčových kompetencí souvisí s dalším vzděláváním, celoživotním učením a rekvalifikacemi, jelikož klíčové kompetence jsou získávány zejména při vzdělávacím procesu (Veteška, Tureckiova, 2008, s. 53). Již výše bylo řečeno, že rozvoj kompetencí obecně je procesem celoživotním.

„Rozvoj osobnosti prostřednictvím nabývání či prohlubování klíčových kompetencí může vést např. k prevenci nezaměstnanosti nebo snadnějšímu získání nového pracovního

uplatnění.“ (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 53) Pro život jedince je tedy velmi důležité, aby měl osvojeny alespoň základní klíčové kompetence.

1.2.1 Dělení klíčových kompetencí

Tak jako jsme výše stručně popsali dělení kompetencí, se nyní pokusíme uvést, jak lze, dle některých autorů, rozdělit kompetence klíčové.

Poměrně starší, avšak stále aktuální dělení klíčových kompetencí (kvalifikací) uvádí Mertens (1974, cit. podle Belz, Siegrist, 2001, s. 28):

- **Základní kompetence.** Jedná se o základní myšlenkové operace, které jsou předpokladem kognitivního zvládnání nejrůznějších situací a požadavků.
- **Horizontální kompetence.** Jedná se o získávání informací, porozumění jim, jejich zpracování a chápání jejich specifických.
- **Rozšiřující prvky.** Jedná se o vědomosti v rovině základních kulturních technik a znalostí důležitých pro povolání, např. zacházení s počítačem.
- **Dobové faktory.** Jedná se o doplňování mezer ve znalostech kvůli novým poznatkům.

Autoři Belz a Siegrist (2001, s. 167 - 168) popisují strukturu klíčových kompetencí. Tato struktura obsahuje tři oblasti, které na sebe vzájemně působí.

- **Kompetence sociální.** Zde patří schopnost pracovat v týmu, kooperativnost, schopnost řešit konfliktní a stresové situace, komunikativnost. Řadíme zde všechny schopnosti, které umožňují jedinci jednat s kolegy, zákazníky, či obchodními partnery.
- **Kompetence ve vztahu k vlastní osobě.** Zahrnuje kompetentní jednání se sebou samým, to znamená umět nakládat s vlastní osobou, být svým vlastním manažerem, schopnost sebereflexe, vědomé rozvíjení vlastních hodnot.
- **Kompetence v oblasti metod.** Plánovitě, se zaměřením na cíl uplatňovat své odborné znalosti, vypracovávat tvořivá, neortodoxní řešení, strukturovat a klasifikovat nové informace, umět poznávat souvislosti, kriticky přezkoumávat v zájmu žádoucích inovací a změn, zvažovat šance a rizika.

Uvedenou strukturu klíčových kompetencí považují tito odborníci za základ. Zahrnují v sobě jak schopnost jednat s ostatními, se sebou samým, tak i touhu zdokonalovat sám sebe.

Belz a Siegrist (2001, s. 168) ve své knize Klíčové kompetence a jejich rozvíjení však dále uvádějí šest konkrétních klíčových kompetencí, které vyplývají z průzkumu na trhu práce. Vycházejí tedy přímo z praxe. Klíčové kompetence jsou popsány v pořadí od nejdůležitější po nejméně důležitou.

- **Komunikace a kooperace.** Komunikativnost je schopnost jedince vědomě komunikovat. Dále např. umění vědomě ostatním naslouchat, umět rozlišit podstatné od nepodstatného, dbát neverbálních signálů. Kooperace je schopnost jedince podílet se na skupinových procesech. Např. poskytovat své vědomosti, být vstřícný k ostatním, respektovat jejich názory. (Belz, Siegrist, 2001, s. 185) Jedná se o dvě nejčastěji používané klíčové kompetence na trhu práce. Pokládáme za velmi důležité umět jak komunikovat tak také spolupracovat s klienty. Schopnost komunikace s klienty je základem celého procesu jednání.
- **Řešení problémů a tvořivost (kreativita).** Schopnost poznávat problémy a umět je tvořivě řešit. Schopnost v přiměřeném rozsahu převzít odpovědnost nebo spoluzodpovědnost. Umět samostatně zpracovávat informace, plánovat výsledky. Důležité je, aby byl jedinec otevřený k poznávání nových postupů a řešení vyskytujících se problémů. (Belz, Siegrist, 2001, s. 231) Umět převzít zodpovědnost za svá rozhodnutí považujeme za velmi podstatnou klíčovou kompetenci pracovníků při jednání s klienty. Ne vždy je rozhodnutí pracovníka správné a je důležité umět si to uvědomit a situaci napravit.
- **Samostatnost a výkonnost.** Schopnost samostatně plánovat, vyvíjet vlastní iniciativu, pracovat soustředěně a vytrvale na nějakém úkolu. Znat své silné a slabé stránky. Jedinec by měl pracovat cílevědomě a soustředěně. (Belz, Siegrist, 2001, s. 265) Je potřeba silné stránky dále rozvíjet a ty slabé, pokud možno, minimalizovat.
- **Odpovědnost.** Schopnost přijmout spoluzodpovědnost v přiměřeném rámci. Dokázat odhadnout důsledky vlastního způsobu jednání. (Belz, Siegrist, 2001, s. 301) Velmi podstatné je umět přijmout i ty negativní důsledky svého chování.

- **Přemýšlení a učení.** Schopnost dále rozvíjet proces vlastního učení. Rozlišuje mezi důležitým a nedůležitým. Může spojovat nové vědomosti s tím, co už zná. (Belz, Siegrist, 2001, s. 331) Rozvoj kompetencí je procesem celoživotním.
- **Argumentace a hodnocení.** Schopnost věcně posuzovat a kriticky hodnotit vlastní společné i cizí způsoby práce a výsledky. Umět tyto výsledky systematicky shrnout. (Belz, Siegrist, 2001, s. 353)

Lze usoudit, že tyto klíčové kompetence se vzájemně prolínají a v mnohém spolu souvisejí. Např. klíčová kompetence řešení problémů a tvořivost, úzce souvisí s odpovědností, což vyplývá i ze stručného popisu.

Další dělení klíčových kompetencí uvádí Ital a Knöfel (2001, cit. podle Veteška, Tureckiová, 2008, s. 49) Tito autoři dělí kompetence na odborné, osobnostní a sociální.

- **Odborné kompetence.** Patří zde schopnost rozpoznat a hodnotit specifické situace jako jeden celek, ale také v jejich částech. Rozvíjet vlastní zdroje i zdroje druhých. Schopnost rozpoznat změnu situace, umět předvídat i dlouhodobý vývoj. Stanovit si priority, být iniciativní, používat širokou škálu metod a technik. Své pracovní úkony provádět se zručností a jistotou. Umět se vyjadřovat přiměřeně situaci. Schopnost vyhodnotit výsledky svého jednání a umět se z nich poučit. Motivovat se k učení, poukázat na dosažené změny v chování a postoje a podporovat je.
- **Osobnostní kompetence.** Schopnost vnímat vlastní zdroje i zdroje druhých. Akceptovat hranice a přijmout, či nabídnout vhodnou pomoc. Umět si stanovit priority. Vyhodnotit výsledky svého jednání a umět se z nich poučit. Rozvíjet základní etické postoje a obhajovat je v konkrétní situaci. Být přístupný změnám a novinkám.
- **Sociální kompetence.** Schopnost vnímat vlastní zdroje i druhých. Vyjadřovat se přiměřeně situaci a srozumitelně. Motivovat k učení, poukázat na změny chování a postoje a správně je podporovat. Schopnost pozitivních postojů, vážení si hodnot a ochoty spolupracovat s ostatními lidmi. Vstupovat do mezilidských vztahů, zachovávat je a ukončovat. Schopnost zaobírat se konflikty a řešit je.

Poslední uvedené členění klíčových kompetencí se velmi podobná tomu, jež jsme uváděli v podkapitole Dělení kompetencí od Beneše. Jejich umístění jsme takto zvolili z toho

důvodu, že jeden z autorů je označuje za kompetence obecné a druhý za klíčové kompetence.

Sociální kompetence se vyskytuje v dělení mnohých odborníků, z toho lze vyznívat, že se jedná o velmi důležitou oblast. Samozřejmě existuje mnoho dalších možností, jak lze klíčové kompetence dělit. Ke kterému členění se čtenář přikloní, záleží pouze na jeho vlastním uvážení.

1.3 Multikulturní kompetence

Již jsme uvedli, co si lze představit pod pojmem kompetence, nyní nás budou zajímat konkrétněji kompetence multikulturní. Než se k tomuto vymezení dostaneme, objasníme čtenáři rozdíl mezi pojmy multikulturní a interkulturní. Poté se zaměříme na samotný pojem multikulturní/interkulturní kompetence a uvedeme, kdo je multikulturně kompetentním jedincem. Ačkoliv ani zde neexistuje jednotná definice multikulturní kompetence, v mnohém se odborníci shodují.

V dnešní společnosti, která se stává stále více a více multikulturní, je potřeba, abychom znali odlišnosti příslušníků rozdílných kultur a byli vůči nim tolerantní. Jedině takto lze vytvořit společenství, kde spolu mohou lidé úspěšně koexistovat. K tomu je potřeba osvojit si alespoň základní multikulturní kompetence.

Hladík (2014, s. 15 - 16) ve své publikaci Multikulturní kompetence studentů pomáhajících profesí uvádí význam pojmů multikulturní a interkulturní. Předpona **multi** je používána ve smyslu *mnoho*. Ve spojení se slovem kultura označuje tento pojem mnoho či více kultur. V tomto významu se počítá s interakcí více než dvou kultur. Pokud by se jednalo pouze o dvě, ztratila by tato předpona význam. Předpona **inter** je využívána ve smyslu *mezi*. Tato předpona ve spojení se slovem kultura neznačí pouhou existenci kultur, ale odkazuje na bližší vztah mezi kulturami. Interakce může existovat mezi dvěma kulturami nebo mezi více kulturami, zde však již dochází k překrývání významu obou pojmů.

Význam pojmů popisuje také Mlčák (2005, s. 95), který mezi nimi vidí značný rozdíl. Termín multikulturní je vhodný pro popis stavu věci nebo situace. Oproti tomu pojem interkulturní v sobě zahrnuje dynamiku, proces, interakci.

Multikulturní znamená pouze existenci několika kultur vedle sebe, ale nezahrnuje vzájemné styky, kulturní výměny, spolupráci či dialog. Za multikulturní lze považovat

každou společnost, ve které koexistují alespoň dvě sociokulturní skupiny. Na druhé straně termín interkulturní zahrnuje vzájemnost, výměnu, dialog odlišných sociokulturních skupin. V interkulturní společnosti dochází k mezikulturnímu dialogu, spolupráci, ke vzájemnému obohacování jedněch druhými. Buryánek (2002, s. 12) Oba výše zmínění autoři se shodují ve tvrzení, že pojem multikulturní je oproti interkulturnímu pojmem spíše rigidním.

Nyní se pokusíme objasnit pojem multikulturní/interkulturní kompetence. Hladík (2014, s. 15) ve své publikaci uvádí, že ačkoliv se tyto pojmy liší, jistá analýza obou pojmů ukázala, že užívání termínů se obsahově překrývá, tzn. jejich použití je synonymické.

Proto je pro přehlednost této práce budeme za synonyma považovat. Používat je budeme tak, jak jsou uvedeny v publikacích jednotlivých odborníků.

Co je to multikulturní kompetence? Jedná se o soubor znalostí, vědomostí, schopností, dovedností a postojů, které jsou žáky či studenty nabývány v procesu multikulturní výchovy. Multikulturní kompetence je třeba chápat jako nedělitelný komplex. (Hladík, 2006, s. 31) Z definice je patrné, že multikulturní kompetence si každý z nás osvojuje již od základní školy.

Potřebnými interkulturními kompetencemi jsou studenti vybaveni prostřednictvím multikulturní výchovy tak, aby byli připraveni na život v multikulturní společnosti. Mezi tyto základní kompetence patří:

- znalosti o různých etnických a kulturních skupinách žijících v české i evropské společnosti;
- dovednosti orientovat se v kulturně pluralitním světě a využívat interkulturní kontakty a také dialog k obohacení sebe ale i druhých;
- postoje tolerance, respektu a otevřenosti k odlišným skupinám. (Buryánek, 2002, s. 14)

Z pohledu dalšího autora se jedná o schopnost úspěšně učit studenty, kteří přicházejí z jiných kultur. To s sebou nese rozvíjení určitého osobního a interpersonálního povědomí a citlivost. Schopnost učit konkrétní subjekty kulturní znalosti a zvládnutí řady dovedností. Jednotlivci začínají toto učení s určitými životními zkušenostmi a předsudky a snaží se přijmout více pohledů na svět. Jedná se o velmi složitý úkol. (Moule, 2012, s. 5)

Definici v mnohém podobnou uvádí Pope, Reynolds a Mueller (2004, s. 9), ti definují multikulturní kompetenci jako oblast multikulturního povědomí, dovedností a znalostí, které zahrnují povědomí vlastních předpokladů, předsudků a hodnot, porozumění odlišným pohledům na svět, informovanost o různých kulturních skupinách a vytvoření vhodných intervenčních strategií.

S pojmem interkulturní kompetence pracuje také Průcha (2010, s. 102), píše, že se jedná o způsobilost jedince začleňovat ve vlastním jednání a komunikaci respekt k hodnotám a kulturním standardům příslušníků odlišných národů, ras a etnik.

Tyto tři výše uvedené definice autorů se v mnohém shodují. Cílem je přijmout fakt, že vlastní kultura jedince není ta jediná správná. Je velmi důležité oprostít se od předsudků, které se skrývají snad v každém z nás.

Fantini (2009, s. 9 cit. podle Hladík, 2014, s. 19), Mistrík (2008, s. 26) a Nový, Schroll-Machl (2015 s. 37) se shodují v chápání interkulturní kompetence a uvádí, že se jednoduše jedná o schopnosti potřebné k efektivní komunikaci a spolupráci s příslušníky odlišných kultur.

Základem multikulturní kompetence je tedy schopnost úspěšné interakce s odlišnými jedinci.

Důsledky globalizace, mobility a technologizace posledních let vyžadují od lidí nové schopnosti. Interkulturní kompetence je v dnešní době jedním z požadavků na mnohá pracovní místa, kde se jedinec setkává s příslušníky odlišných kultur. (Schroll-Machl, 2005 s. 70-72) Člověk by měl disponovat určitými interkulturními kompetencemi, které by mu pomohly orientovat se v dnešní multikulturní společnosti. (Morgensternová, Šulová, 2007, s. 9) Pro úspěšný život v takové společnosti je nezbytné být do jisté míry multikulturně kompetentní.

Dle Morgensternové a Šulové (2007, s. 9 - 10) multikulturní kompetence není pouze souhrn dovedností, znalostí či schopností, které může jedinec získat a naučit se je. Jedná se i o prohloubení osobnostních rysů, které vedou k tomu, že se člověk v interkulturní situaci osvědčí. Patří zde sebereflexe, empatie, kulturní citlivost, tolerování odlišnosti a další. Více než získávání mají na mysli rozvoj stávajících kompetencí, případně uvědomění si a poznání vlastní osobnosti.

Multikulturní kompetence je formována mnohými vlivy, jež na jedince působí. Nový, Schroll-Machl (2005, s. 72 - 75) ve své publikaci uvádí, že interkulturní kompetence je formována jak osobnostními, tak také situačními vlivy. Mezi **osobnostní vlivy** lze zařadit např. schopnost navazovat snadno kontakty, optimismus, otevřenost a absence etnocentrismu, tolerance, empatie, frustrační tolerance, tolerance nejednoznačnosti, flexibilita rolí, trpělivost, ochota analyzovat své sociální vjemy, pozitivní sebepojetí, sociální kompetence k řešení problémů, zaměřenost na cíl, ochota se změnit či schopnost učit se. **Situačními vlivy** jsou možné kombinace osob, míst či událostí, které mohou s kulturně odlišnými jedinci nastat.

Interkulturně kompetentní jedinec je tedy ten, kdo je otevřený ostatním lidem a také jejich myšlenkám a má o ně zájem. Je schopen získat důvěru ostatních. Citlivě reaguje na pocity a myšlenky jiných. Vůči ostatním vyjadřuje respekt a nesoudí. Bývá sebevědomý, je schopen převzít iniciativu, je klidný ve frustrujících situacích. Dále je technicky i profesně kompetentní osobou. (Kealeay, Ruben, 1983, s. 15, cit. podle Nový, Schroll-Machl, 2005, s. 71)

Jinými slovy, avšak velmi podobně multikulturního jedince popisuje i další autor. Měli by být vybaveni k pozitivnímu chování a komunikaci s příslušníky odlišných kulturních, rasových či etnických skupin a to tak, aby docházelo k usnadnění efektivní kooperace. Jedná se o jistou senzitivitu, citlivost ve vnímání partnerů, jež jsou kulturně, rasově či etnicko odlišní. (Průcha, 2006, s. 102 - 103)

Jedinec je multikulturní tehdy, kdy je schopen chápat rozdílné vnímání světa, myšlení či zvyků jedinců z odlišných kultur. Multikulturní jedinec neodmítá druhého jen proto, že má jiné názory či postoje, ale snaží se je pochopit. Vychází z předpokladu rovnosti všech lidí a individuální hodnoty každého jedince. (Mistrík, 2008, s. 26 - 27) Dokáže vnímat zvláštnosti cizí kultury, dokáže je chápat a adekvátně se chovat, aniž by se vzdal vlastní kulturní identity (Schroll-Machl, 2005 s. 70 - 72).

Z definic plyne, že základem je jistá otevřenost a aktivní spolupráce s příslušníky odlišných kultur. Pokud jedinec interkulturně kompetentní není, může docházet k závažným problémům. Jak jednat a co by měl sociální pracovník při jednání s klienty respektovat, uvedeme v jedné z částí kapitoly druhé.

1.4 Složky multikulturní kompetence

Nyní se budeme zabývat základními složkami, ze kterých je multikulturní kompetence složena. Do těchto složek řadí odborníci velmi podobné komponenty. Např. Buryánek (2002, s. 15) mezi ně řadí znalosti a porozumění, dovednosti, schopnosti a postoje. Hladík (2006, s. 31) tento výčet doplňuje o vědomosti.

S uvedeným tvrzením se shodují také další autoři, kteří tento výčet doplňují o hodnoty (Byram, Nichols a Stevens, 2001, s. 5).

Lidé během svého vzdělávání získávají určité vědomosti a osvojují si určité dovednosti. Praktickým uplatněním těchto nově získaných informací vytvářejí zkušenost. Souhrnem zkušeností a dovedností vznikají konkrétní kompetence. (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 42) Autoři zde popisují, jak z jednotlivých složek vznikají kompetence.

Nyní stručně popíšeme ty složky multikulturní kompetence, o kterých hovoří převážná většina všech odborníků. Zpočátku pojmy čtenáři popíšeme obecně, poté se na ně zaměříme z hlediska multikulturního.

Schopnosti a dovednosti

Schopnosti s dovednostmi velmi úzce souvisí. Schopnosti se vyvíjejí na základě vloh procesu lidského učení a představují komplexy předpokladů, rysů či vlastností osobnosti realizovat za vhodných situačních podmínek určitou kvalitu a strukturu činností, zatímco dovednosti bývají považovány za již osvojenou kvalitu a strukturu těchto činností. (Mlčák, 2005, s. 61) Schopnosti musíme částečně dále získávat učním, kdežto dovednosti jsou nám dány, jedná se o tzv. vrozené předpoklady.

Schopnosti jsou více obecné, více komplexní a také trvalejší než dovednosti, ty jsou početnější a mohou mít variabilnější povahu. Schopnosti se týkají výkonů v různých úlohách, dovednosti ve speciálních úlohách a mohou záviset na různých schopnostech. Někteří odborníci považují dovednosti za součást schopností, jiní je oddělují. (Mlčák, 2005, s. 61)

Buryánek (2002, s. 15) ve smyslu multikulturních schopností a dovedností hovoří o schopnosti přispívat k nekonfliktnímu soužití různých sociokulturních skupin a také schopnosti dokázat čelit projevům intolerance a diskriminace.

Dle tohoto tvrzení by měl jedinec schopnosti a dovednostmi rozvíjet pozitivní interakci s příslušníky odlišných kultur.

Znalosti a vědomosti

Mnozí autoři používají termín znalost jako ekvivalentní k pojmu vědomost. Tímto se budeme řídit i v této části naší práce. Obecně lze pojem vědomosti označit za soustavu představ a pojmů, které si člověk v průběhu různých druhů učení osvojuje a to proto, aby byl schopen adekvátně hodnotit fyzikální a sociální realitu a účelně na ni působit. (Mlčák, 2005, s. 47) Jinými slovy se jedná o učení osvojené poznatky.

V multikulturním pojetí se dle Buryánka (2002, s. 15) jedná především o znalost porozumění historickému zakotvení vlastní sociokulturní skupiny, skupin žijících v ČR, v Evropě a ve světě, schopnost rozpoznat analyzovat a kriticky hodnotit různé aspekty a projevy odlišných sociokulturních vzorců, znalost fyzických, psychických a společenských potřeb, jež jsou společné všem lidem, uvědomění si, jak sociokulturní zázemí mění identitu jedince.

Znalost má dle autorů Byrama, Nicholse a Stevense (2001, s. 5) dvě složky: znalost sociálních procesů a ilustrační znalost těchto procesů a produktů, druhá složka zahrnuje znalosti o tom, jak lidé vnímají sebe sama stejně jako znalosti o lidech odlišných kultur.

Obě definice uvádějí, že je velmi důležité mít určité znalosti o odlišných kulturách ale také o své vlastní.

Postoje a hodnoty

Jedná se o produkt lidského učení a představuje specificky lidské motivy. Postoje jsou často popisovány společně s hodnotami, které s nimi úzce souvisí, a vzájemné odlišení je často velmi obtížné. Postoje mají na rozdíl od hodnot nižší míru obecnosti a z hlediska své struktury a dynamiky se jeví jako více komplikované. (Mlčák, 2005, s. 83)

V multikulturním pojetí je do postojů řazeno respektování různých aspektů a projevů odlišných sociokulturních vzorců. Umět se zapojit do potírání projevů intolerance a diskriminace. Podílet se na přiměřeném a spravedlivém řešení konfliktů, které vznikají na základě sociokulturních odlišností. (Buryánek, 2002, s. 15) To znamená, nehodnotit na základě odlišnosti.

Byram, Nichols a Stevens (2001, s. 5) vidí základ multikulturní kompetence jak ve znalostech, tak v postojích. Interkulturní postoje popisuje jako otevřenost vůči jiným kulturám i své vlastní. To znamená ochota relativizovat vlastní hodnoty, přesvědčení

a chování, aby bylo možné vidět, jak by mohly vypadat z pohledu člověka z jiné kultury. Tedy z pohledu člověka, jež má jiný soubor hodnot, přesvědčení a chování.

1.5 Modely multikulturních kompetencí

V této části práce se zaměříme na některé z modelů multikulturních kompetencí. Ani zde není cílem práce podat čtenáři vyčerpávající výčet všech modelů, ale pouze jej seznámit s některými z nich. Žádný z mnoha modelů není přijímán jako jediný správný a všemi odborníky na tuto problematiku uznávaný. Uvádíme jak modely zahraničních autorů, tak také modely autorů českých.

„Modelováním kompetencí máme na mysli proces konceptualizace a systematizace dílčích prvků (nejčastěji dílčích kompetencí) v komplexnější útvar – model“.

Hladík (2010, s. 29) dále uvádí, že modely lze kategorizovat dle mnoha hledisek, např. podle struktury složek, cílové skupiny, profese nebo obecného paradigmatu.

Janík (2005, s. 15) v oblasti modelování kompetencí využívá dvou následujících přístupů.

Preskriptivní model. Jedná se o normativní model, to znamená, že předepisuje soubor kompetencí, kterými mají být jednotliví pracovníci vybaveni. Tento model nebývá vytvářen na základě empirických dat, ale pouze na základě domněnek jeho autorů. Jednoduše popisuje typické či ideální kompetence pro danou profesi.

Deskriptivní model. Je reálný model kompetencí. Tento model vzniká na základě empirický, skutečně ověřitelných skutečností. Problém je zde s kritérii. Co je dobré? Co je špatné?

Nyní se konkrétněji zaměříme na některé z mnoha modelů multikulturních kompetencí.

Modely multikulturních kompetencí podle Gamsta, Lianga a Der-Karabetiana

Gamst, Liang a Der-Karabetian (2011, s. 34 - 35) popisují tři skupiny modelů multikulturních kompetencí, které jsou různě orientovány a úzce souvisí s výkonem pomáhajících profesí.

Osobnostně orientované modely. Tyto modely zdůrazňují praktické osobnosti charakteristiky pracovníků, např. znalosti, povědomí, dovednosti. Jeho součástí jsou:

- *Trojsložkový model multikulturních poradenských kompetencí* (Tripartite Model Of Multicultural Counseling Competencies). Tento model vychází z trojsložkového

modelu multikulturních kompetencí, který definovala D. W. Sue et al., v roce 1982. Model chápe multikulturní kompetenci jako funkční celek znalostí, dovedností, postojů a přesvědčení.

- *Poradenský vývojový model (Counselor Development Model)*. Autory jsou C. G. Carney a K. B. Kahn, pochází z roku 1984. Model ukazuje, že kulturní kompetence se vyvíjí prostřednictvím pěti vývojových etap ve třech složkách, kterými jsou kulturní znalosti, kulturní povědomí a citlivost a interkulturní dovednosti. Fáze postupují od omezených multikulturních znalostí a etnocentrismu až po kulturně pluralistickou orientaci.
- *Model interkulturní citlivosti (Intercultural Sensitivity Model)*. Model z roku 1993 popsal M. J. Bennett. Tento model má šest fází. První tři mají etnocentrický charakter, patří zde popírání obrana a minimalizace, další tři jsou etnicko relativisticky zaměřeny, jedná se o akceptaci, přijetí a integraci.
- *Kulturně kompetentní model péče (Culturally Competent Model of Care)*. Autorem tohoto modelu je J. Campinha-Bacote, vznikl v roce 1994. Pro tento model je nezbytná znalost těchto tří komponent: kulturní povědomí (např. porozumění klientovu světonázoru), kulturní znalosti (např. zpřístupnění kulturního posuzování) a kulturní zkušenosti (např. interakce s kulturně odlišnými klienty).
- *Třífaktorový model (Three-Factor Model)*. Model popsal F. G. Castro v roce 1998. Model je popisován jako cesta od nekompetentní úrovně kam patří kulturní destrukce, kulturní neschopnost a kulturní slepota až po úroveň kompetentní, kam řadíme kulturní otevřenost, kulturní kompetentnost a kulturní dovednost.

Dovednostně orientované modely. Multikulturní kompetence jsou zde považovány za jeden z mnoha léčebných nástrojů v praxi.

- *Trojrozměrný model pro interkulturní kurikulum (Three-Dimensional Model for Cross-Cultural Curricula)*. Model z roku 1985, autorem je C. R. Ridley, ten tvrdí, že efektivita činnosti pracovníka může být zvýšena vzděláváním pracovníků a to ve třech oblastech. Zaměřením se na populační cíle (rasové a etnické skupiny), intervenční cíle (individuální, skupinové, komunitní) a kurikulární cíle (teorie, výzkum, praxe).

- *Kulturní adaptace* (Cultural Adaptation). Tento model popsali autoři A. L. Whaley a K. E. Davis v roce 2007, nejedná se o klasický model multikulturní kompetence. Důraz je kladen na rozvoj a trénink kulturní adaptace.

Procesně orientované modely. Tyto modely se zaměřují na faktory ovlivňující interakci pracovníka a klienta. Důraz je kladen na klíčové kulturní procesy, které se podílejí na získávání a udržení si kompetence.

- *Multidimenzionální proces* (Multidimensional Process). Model popsal S. Sue v roce 1998. Kulturní kompetence je výrazem tří dynamických procesů. Jedná se o vědecké myšlení (schopnost formovat a testovat kulturní hypotézy, týkající se klienta), dynamické třídění (schopnost správně individualizovat a zevšeobecňovat klientovy potřeby), využívání kulturně specifických zdrojů.
- *Procesní model kulturní kompetence* (Process Model of Cultural Competence). Za autora modelu je považován R. S. Lopez, ten jej vypracoval roku 1997. Model je určen tím, do jaké míry je pracovník schopen přeorientovat se ze svého kulturního rámce na kulturní rámec klienta z odlišného prostředí. Jsou zdůrazněny čtyři kulturní oblasti: zapojení, posouzení, teorie poskytující vysvětlující model a metody, které jsou navrženy pro různorodé potřeby klientů.
- *Multikulturní hodnotící a intervenční model* (Multicultural Assessment-Intervention Process). Model formulovali R. H. Dana, G. C. Gamst, L. S. Meyers, A. Der-Karabetian a A. J. Guarino. Tento model byl vytvořen, aby byla v oblasti poskytování zdravotnictví zohledněna problematika multikulturní kompetence.
- *Vícemdimenzionální model rozvoje kulturní kompetence* (Multidimensional Model for Developing Cultural Competence). Autorem tohoto modelu je D. W. Sue, byl vypracován roku 2001. Součástí tohoto trojrozměrného modelu jsou: komponenty kulturní kompetence (znalosti, dovednosti a vědomí), ohniska kulturní kompetence (individuální, profesionální, organizační a sociální), rasové a kulturně specifické znaky kulturní kompetence. Kulturní kompetence se rozvíjí kombinací všech tří komponent.
- *Kompetenční model hodnocení a plánování v multikulturním poradenství* (Multicultural Counseling Competence Assessment and Planning Model). Model pochází z roku 2001, autory jsou R. L. Toporek a J. V. Reza. Tento model má devět multikulturních standardů a kompetencí. Pracovník je prostřednictvím tří kontextů

(individuální, profesionální a institucionální) orientován v kulturním prostředí. Dále zde existují tři modality (kognitivní, behaviorální a afektivní), jež působí na ostatní dimenze modelu. Model obsahuje také tři hodnotící a plánovací komponenty (zhodnocení, potřeby, aktivity/cíle).

Jedná se o obsáhlé modely multikulturních kompetencí. Toto pojetí nás zaujalo svým obsahem a různorodým zaměřením.

Modely multikulturních kompetencí podle Spitzberga a Changona

Stejně jako výše uvedení autoři i tito popisují hned několik možných modelů multikulturních kompetencí. V těchto modelech hraje významnou roli komunikační proces. Multikulturní kompetence je zde považována za obecný rámec pro efektivní a nekonfliktní komunikaci mezi příslušníky odlišných kultur. Spitzberg a Changon (2009, cit. podle Hladík, 2014, s. 24 - 29) multikulturní kompetence rozdělují takto:

Kompoziční modely. Tyto modely pracují s hypotetickými složkami kompetence, bez specifikace vztahů mezi nimi. Představují pouhý výčet dovedností, znaků atd., které směřují k efektivní práci či komunikaci v multikulturním prostředí. Kompoziční modely jsou vhodné v případě definování základních rámců a obsahů, jenž musí teorie multikulturních kompetencí zahrnovat.

Koorientační modely. Předně se zaměřují na zlepšování interkulturního porozumění v mezinárodním kontextu. Specifikum je v tom, že jsou zaměřeny na konkrétní komunikační vztahy mezi subjekty. Koorientací se tedy myslí vzájemné porozumění chování a jednání mezi subjekty. Modely zdůrazňují význam znalosti cizích jazyků.

Rozvojové modely. Základem je časová posloupnost v interkulturní interakci. Modely specifikují stádia rozvoje nebo zralosti, pomocí kterých se má interkulturní kompetence vyvíjet. Rozdíl je v důrazu na stupňovitost či hierarchičnost rozvoje multikulturní kompetence.

Adaptační modely. Znázorňují více interakcí a zdůrazňují vzájemnou závislost mezi těmito interakcemi prostřednictvím procesu jejich vzájemného ovlivňování. Na interkulturní kompetenci nahlíží jako na postoje a porozumění, jež je formované v interakci jiných kultur. Klíčovým kritériem je adaptace.

Kauzálně procesní modely. Odráží specifické vztahy mezi složkami modelu. Modely nejsou složité a vztahy mezi komponenty je možné poměrně snadno testovat. Jejich vývoj je založen spíše na empirickém zkoumání než na teoretických základech.

Klasifikace modelů těchto autorů byla vybrána z toho důvodu, že je zaměřena na komunikaci a právě ta je velmi důležitá v problematice, na kterou je práce zaměřena.

Modely multikulturních kompetencí podle Morgensternové a Šulové

Tento model je podstatně jednodušší a poměrně stručný. V interkulturní situaci využíváme kognitivní, afektivní a behaviorální kompetence. Jinak řečeno nějakým způsobem v dané chvíli myslíme, nějak danou situaci prožíváme a nějakým způsobem se chováme. Jednotlivé kompetence od sebe nelze oddělovat, úzce spolu souvisí.

Kognitivní kompetence. Soubor našich poznatků, zkušeností, informací nejen o cizí kultuře, ale také o sobě samém. Tyto kompetence tvoří schopnost mít reálný pohled na sebe sama („vnitřní já“), schopnost uvědomit si naše „kulturní já.“ Toto kulturní já zahrnuje naše hodnoty, normy, tradice naší kultury. Dále zde spadá také schopnost uvědomit si naše předsudky, stereotypy a tolerantní myšlení. V neposlední řadě zde patří také schopnost získávat a zpracovávat poznatky o cizí kultuře.

Afektivní kompetence. Souvisejí s naším prožíváním konkrétní situace. Je důležité být kulturně senzitivní a empatický. Podstatná je i adaptace na odlišnosti, cítit se v jejich blízkosti dobře a relativně v bezpečí.

Behaviorální kompetence. Zahrnují celou škálu schopností a dovedností. Patří zde umění komunikace, řešení problémů v interkulturní situaci. V komunikaci se jedná o umění naslouchat, respektovat formální pravidla v cizí kultuře či umět správně interpretovat neverbální signály. (Morgensternová, Šulová, 2007, s. 10 - 13)

Model multikulturních kompetencí podle Průchy a Hladíka

Průcha (2006, s. 17) uvádí, že multikulturní výchova je založena na poznávání, porozumění, respektu, koexistenci a kooperaci. Hladík (2010, s. 35) k těmto uvedeným úrovním přiřazuje tři nejčastěji uváděné složky multikulturních kompetencí, díky čemuž vzniká hierarchický model multikulturních kompetencí. Těmito složkami jsou znalost, postoj a jednání. Pro lepší představu, uvádíme ilustrační obrázek.



Obrázek 1: Hierarchický model multikulturních kompetencí (Hladík, 2010, s. 35)

Z obrázku je patrné, že znalost je na stejné úrovni jako poznání. Hladík (2010, s. 35) uvádí, že pouze na základě důkladného poznání je možné postoupit na další vyšší stupeň, který tvoří postoje. Bez dostatečných znalostí se tedy nedají budovat žádoucí postoje. Obdobou postojů je tolerance a pochopení. Celý hierarchický model, směřuje ke kooperaci. Právě kooperace je považována za nepostradatelný atribut dobře fungující pluralitní společnosti. Tento model má významné praktické i teoretické využití.

Jak již bylo popsáno výše, autorů, kteří se věnují modelům multikulturních kompetencí, je mnoho. Pro tuto práci byly vybrány ty, které nás jistým způsobem oslovily. V další části práce se zaměříme na to, jak lze multikulturní kompetence rozvíjet.

1.6 Rozvoj multikulturních kompetencí

V podkapitole s názvem Rozvoj multikulturních kompetencí, se pokusíme čtenáři popsat několik zdrojů, díky nimž se jedinec stává multikulturně kompetentním a způsob jak se tyto kompetence dají dále rozvíjet.

Za první velice důležitý zdroj považujeme **multikulturní výchovu**. Již v Rámcovém vzdělávacím programu pro základní vzdělávání je multikulturní výchova jedním z průřezových témat. Zde prozatím pojednáváme o oblasti vzdělávání, nejedná se o oblast profesní.

Průřezové téma s názvem Multikulturní výchova v základním vzdělávání umožňuje žákům seznamovat se s rozmanitostí různých kultur, jejich tradicemi a hodnotami. Žáci si díky tomu mohou lépe uvědomovat i svou vlastní kulturní identitu, tradice či hodnoty. (Rámcový vzdělávací program, 2013)

Také Průcha a Veteška (2014, s. 143) uvádí, že základy interkulturní kompetence mají žáci získávat již na základní škole a to prostřednictvím znalostí, které si osvojili v multikulturní výchově.

Cílem interkulturní výchovy je vypěstovat v žácích vstřícný postoj k různým sociokulturním odlišnostem, naučit jedince orientovat se v sociokulturně pluralitní společnosti a také jí rozumět. (Buyránek, 2002, s. 43) Jinými slovy, cílem multikulturní výchovy je vychovat multikulturně kompetentní jedince.

Hladík (2006, s. 30) uvádí metody, které jsou vhodné využívat v multikulturní výchově pro rozvoj multikulturních kompetencí. Metody jsou rozdílné pro různé stupně vzdělávání.

Úroveň vzdělávání	Metody
Předškolní vzdělávání	jednoduché hry
Základní vzdělávání	hry, besedy, diskuze, video, pracovní listy
Středoškolské vzdělávání	besedy, diskuze, projekty, kritické myšlení
Vysokoškolské vzdělávání	diskuze, projekty, analýza dokumentů, mediální analýzy

Tabulka 2: Metody rozvoje multikulturních kompetencí (Hladík, 2006, s. 30)

Z tabulky lze vyzdvihnout, že multikulturní výchova je u jedinců jistým způsobem záměrně rozvíjena již od předškolního věku. Více se však rozvíjí až na již zmíněné základní škole. Po dokončení vysokoškolského vzdělávání by měl jedinec mít jistou míru multikulturní kompetence. Avšak nelze říci, že je poté plně multikulturně kompetentní, protože získávání kompetencí je proces celoživotní.

K rozvoji multikulturních kompetencí lze přispívat interkulturním učením. To může vycházet z vlastní iniciativy jedince, jeho schopnosti se dobře orientovat v jakýchkoliv sociálních situacích a také schopnosti generalizovat konkrétní kulturní odlišnosti, prožité při setkání s cizinci. Může mít však i podobu interkulturního tréninku, který je zaměřen na hlubší a systematictější poznání a pochopení jednotlivých kultur. V každém případě jde nejen o schopnost poznat a pochopit cizí kulturu, ale také o schopnost integrovat

ji do vlastního kulturního rámce. (Nový, Schroll-Machl, s. 37) A hlavně ji přijmout takovou jaká je, bez zbytečných předsudků.

Nový, Schroll-Machl (2015, s. 37) uvádí, že **interkulturní učení** a jeho jednotlivé fáze korespondují s rozvojem sociální kompetence pracovníka. Autoři popisují následující fáze, jež rozvíjí multikulturní kompetence:

1. fáze. Poznání a pochopení cizí kultury v jejím fyzickém a systémovém rozměru.
2. fáze. Poznání a pochopení jejich kulturních standardů čili sociálních hodnot, norem a vzorců jednání.
3. fáze. Zvládnutí existence dvou odlišných kulturních vlivů v jedné osobě.
4. fáze. Zobecnění a vytvoření účinného souboru taktik a strategií pro poznání, pochopení a komunikaci s dalšími cizími kulturami.

Tyto fáze popisují postup od počátečního poznání cizí, odlišné kultury, po schopnost dokázat úspěšně žít v multikulturní společnosti.

Co se týká **interkulturního tréninku**, jde se o poměrně novou a úspěšnou metodu pro získání kvality a rychlosti procesu učení. Jedná se o proces zprostředkování širokého okruhu informací, individuálních i skupinových prožitků, také možnosti prověření míry interkulturní kompetence jak jedince, tak i celé pracovní skupiny. Výcvikem jsou sledovány tyto následující cíle:

Příprava pro interkulturní spolupráci založená na zprostředkování informací.

Tato forma je účastníkům zprostředkována prostřednictvím přednášek, filmů, písemných materiálů apod. Součástí je i výpověď o zkušenostech pracovníků, kteří již určitou zkušenost s cizí kulturou mají a tuto zkušenost předávají dalším. Informace redukuje prvotní pocit nejistoty a obav z prostředí, které jedinec nezná.

Kulturně orientovaná příprava. Cílem je demonstrovat účastníkům typické jednání a chování příslušníků odlišných kultur. Uvést, jaké sdílejí hodnoty, jaké sociální normy u nich převažují. Mezi základní didaktické nástroje patří inscenace typických pracovních rolí a sociálních situací. Obsahem není pouze informace, ale i prožitek.

Trénink orientovaný na interakci a komunikaci. Tato forma výcviku je určena spíše pro pracovníky mezinárodního obchodu.

Trénink týmové spolupráce. Forma je využívána ve firmách, kde pracovní skupiny tvoří příslušníci dvou nebo více kultur.

Kulturní asimilátor. Kombinuje informace, výklad a určitou diagnostiku interkulturní kompetence jeho účastníků. (Nový, Schroll-Machl, 2015, s. 38 - 41)

Jak bylo popsáno v úvodu, práce je zaměřena na pracovníky nepojistných sociálních dávek, tudíž ne všechny výše uvedené formy interkulturního tréninku jsou dle popisu pro tuto oblast vhodné.

Průcha a Veteška (2014, s. 143) uvádí, že na vytváření, ale i rozvoj interkulturní kompetence jsou pořádány speciální kurzy, přesněji řečeno **profesně zaměřené interkulturní tréninky**. Jsou tedy i tréninky, které jsou zaměřeny speciálně na danou profesní oblast.

Dále existují **výcvikové interkulturní programy**, jejichž cílem je především zvýšení senzitivity vůči jedincům, kteří jsou příslušníky jiné kultury, snížení kulturního šoku, rozvoj více kosmopoliticky orientovaných zaměstnanců, kteří jsou schopni uplatnit poznatky v interpersonálních vztazích s příslušníky odlišné kultury, zlepšení interkulturní komunikace, nezaujímání soudů a vyhýbání se moralizujícím a hodnotícím stanoviskům, uvědomění si vlastních hodnotových orientací, prohloubení empatie, flexibility a tolerování odlišnosti. (Harris, Moran, 1991, cit. podle Morgensternová, Šulová, 2007, s. 143) Tyto programy rozvíjí multikulturní kompetence osob v mnoha různých rovinách.

Další možností jak rozvíjet multikulturní kompetence je prostá **multikulturní komunikace**.

Interkulturní komunikace je proces interakce a sdělování probíhající v nejrůznějších typech situací, při kterém jsou komunikujícími jedinci příslušníci jazykové či kulturně odlišných etnik, národů, rasových či náboženských společenství. (Průcha, 2010, s. 16)

„Vyznačuje se tím, že účastníci komunikace narážejí na rozdíly ve vzájemných komunikačních stylech a na rozdílné vnímání a chování.“ (Morgensternová, Šulová, 2007, s. 115) Toto rozdílné vnímání a chování se prostřednictvím komunikace snažíme poznávat a tím také předcházet sporům.

Švarcová (2008, s. 20) popisuje interkulturní komunikaci jako funkci, kdy popisuje chování, verbální, ale i neverbální projevy v procesu komunikace v závislosti na kulturních

faktorech, jenž jsou založeny na odlišnosti národů, etnik, rasových či náboženských skupin.

Komunikace, jež mezi sebou vedou příslušníci odlišných menšin, je základem jednání, např. mezi sociálním pracovníkem a klientem. Úspěšná multikulturní komunikace nám zajišťuje, aby se člověk, jenž pochází z jiného kulturního prostředí, necítil v kontaktu s příslušníky odlišných kultur nepříjemně, či nebyl uražen nonverbálními projevy. Ty se mnohdy od těch, které známe a užíváme, liší. Multikulturní komunikací usnadníme nejen kontakt, ale také získáváme informace o odlišnostech jiných kultur, které se budeme snažit respektovat a chápat. Takto se z jedince stává multikulturně kompetentní bytost.

Rozvoj interkulturní kompetence není schopnost, kterou se jedinec naučí a již ji dále nerozvíjí. Jedná o celoživotní proces. (Nový, Schroll-Machl, 2005, s. 77) Je třeba na rozvoji neustále pracovat.

Otázkou je, jak zjišťovat do jaké míry jsou rozvinuty jedincovy interkulturní kompetence. Stupeň, ale i kvalita interkulturní kompetence se projeví až v praxi, a to v konkrétním interkulturním styku, což je obtížně měřitelné. Z toho důvodu mají teze o interkulturní kompetenci většinou pouze charakter požadavků, ale faktická zjištění jsou ojedinělá. (Průcha, 2010, s. 47) Nejlépe je tedy míra multikulturní kompetence zjištěna až při přímém kontaktu s jedinci z odlišných kultur.

Zdroji, které mohou rozvíjet multikulturní kompetence, jsme ukončili první kapitolu. Je důležité se zmínit, že ačkoliv je tato práce zaměřena na pracovníky nepojistných sociálních dávek, konkrétněji na sociální pracovníky v této oblasti, kapitola v mnohých případech pojednává o kompetencích obecně a to proto, abychom čtenáři objasnili samotný pojem.

2 PRACOVNÍK NEPOJISTNÝCH SOCIÁLNÍCH DÁVEK

Druhá kapitola je zaměřena na pracovníky nepojistných sociálních dávek. Jedná se o pracovníky Úřadu práce. Obecně jsou tyto osoby, jež na Úřadu práce s klienty pracují, označovány za pracovníky nepojistných sociálních dávek. Tento termín však v odborné literatuře nenajdeme. Domníváme se, že v současné době je v terminologii této oblasti značný zmatek, proto je velmi složité čtenáři vše přesně objasnit. Pracovníci užívají dvojí označení, jedná se o sociální pracovníky a referenty. Naše práce, tedy výzkum, je zaměřen pouze na sociální pracovníky a to z toho důvodu, že právě oni splňují veškeré námi požadované podmínky. Podmínkou je především dosažené vzdělání, toto vzdělání pracovníkům umožňuje provádět terénní šetření v přirozeném prostředí klienta. A právě, mimo jiné, i na toto sociální šetření byl náš výzkum zaměřen. Jedná se o pracovníky z oblasti hmotné nouze a příspěvku na péči. Naopak referentovi jeho dosažené vzdělání neumožňuje sociální šetření realizovat, proto je pro nás pojem sociální pracovník v této kapitole stěžejním.

Práce se zaměřuje především na oblast multikulturní, abychom se k ní však dostali, uvedeme nejprve několik obecných informací, které se této oblasti týkají. Zpočátku vymezíme samotný pojem sociálního pracovníka, stručně zmíníme i pojem referent. Poté se zaměříme legislativní předpoklady, které jsou nutné pro výkon povolání sociálního pracovníka a možnosti dalšího vzdělávání. Další část bude věnována pracovní náplni sociálního pracovníka. Následně nás budou zajímat potřebné kompetence a to především ty multikulturní. Právě tato část je stěžejní. V poslední oblasti se zaměříme na vztah sociálního pracovníka a klienta, konkrétněji vztah sociálního pracovníka a příslušníka romského etnika.

Každý z nás se může v průběhu života dostat do nepříznivé životní situace, a to jak vlastním přičiněním, tak pouhou shodou špatných životních událostí. V případě splnění určitých podmínek, má jedinec, který se v takové nepříznivé sociální situaci nachází nárok na příslušnou sociální dávku.

Dávky jsou děleny na pojistné a nepojistné. Na rozdíl od dávek pojistných mohou být nepojistné dávky zavedeny rychle a mohou být také rychle upravovány, popřípadě i rušeny. Tyto nepojistné sociální dávky jsou poskytovány těm, kteří nejsou schopni zabezpečit své potřeby vlastním přičiněním. (Průša, Víšek, Jahoda, 2014, s. 9)

Nepojistné sociální dávky jsou užívány nejčastěji pro krytí příjmového deficitu sociálně slabých skupin obyvatelstva, a to z hlediska prevence vzniku nežádoucí situace (dávky státní sociální podpory), tak i z hlediska toho, kdy již tato nepříznivá situace nastala (dávky pomoci v hmotné nouzi). Nepojistné sociální dávky jsou používány také pro řešení specifických situací a potřeb osob se zdravotním postižením. (Průša, Víšek a Jahoda, 2014, s. 9)

Pracovníci, jež se zabývají výplatou dávek sociální péče a sociální prací, vykonávají mnoho rozličných a náročných činností a musí disponovat praktickou uživatelskou znalostí velké řady právních předpisů. Malý počet pracovníků v oblasti dávek sociální péče zvyšuje riziko vzniku syndromu vyhoření, především však vede ke snižování úrovně poskytované pomoci. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2006) Je potřeba mít dostatečný počet pracovníků, aby docházelo k efektivnímu plnění pomoci těm klientům, kteří to potřebují.

Na základě analýz činností pracovníků dávkové oblasti sociální péče byly výzkumy zjištěny názory, že na jednoho pracovníka v dávkovém systému by mělo připadat 50 až 150 klientů. Jedná se o hranici, do které lze kvalitně plnit funkci dávkového systému (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2006). Tento počet by rozhodně neměl být překračován.

2.1 Sociální pracovník x referent

V této části nás bude zajímat sociální pracovník, jež působí v oblasti nepojistných sociálních dávek a který je pracovníkem Úřadu práce. Protože neexistuje definice, která by odpovídala přesně tomuto popisu, zaměříme se na sociálního pracovníka obecně. Konec podkapitoly věnujeme stručnému popisu pojmu referent.

Abychom se dokázali lépe orientovat v samotném pojmu sociální pracovník, je třeba jej definovat. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 109 je pojem sociálního pracovníka vymezen následovně: „Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování

sociálních služeb.“ (ČESKO, 2006) Je zřejmé, že sociální pracovník je osobou, která musí být kompetentní v mnoha oblastech.

Sociální pracovník je kvalifikovaný pracovník, jenž vykonává činnosti, které přispívají k uskutečňování smyslu a účelu sociální práce, to znamená k ochraně lidských práv, lidské důstojnosti a podpoře sociálního zabezpečení osob (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015, s. 98).

Vymezení sociálního pracovníka je tedy především součástí zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. V současné době se však připravuje zákon, který bude sociálního pracovníka vymezovat samostatně.

Velmi důležitým dokumentem v této oblasti je kromě již zmíněného zákona také **Etický kodex sociálních pracovníků**. Obsahuje tyto základní části: etické zásady, pravidla etického chování sociálního pracovníka a část zabývající se etickými problémovými okruhy (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006). Nyní čtenáři stručně objasníme základní etické zásady. To, jak etický kodex popisuje pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, popíšeme v podkapitole s názvem Vztah sociálního pracovníka a klienta.

Etický kodex uvádí, že sociální pracovníci dbají na dodržování lidských práv tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, pohlaví, věk, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské či politické přesvědčení. Respektuje právo každého člověka na seberealizaci tak, aby však zároveň nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob. Mimo jiné pomáhá klientům svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků. Dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na té nejvyšší odborné úrovni. (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006) Všechny tyto etické zásady by měl každý sociální pracovník dodržovat. Pro naši práci je velmi důležitým bodem zejména ten, kdy se hovoří o respektu každého jedince bez ohledu na odlišnosti.

Znalost etických teorií, včetně etického kodexu, usnadňuje sociálnímu pracovníkovi situaci, kdy má řešit etický problém. Dále přispívá k identifikaci s oborem a k větší jistotě při provádění sociální práce. (Matoušek, 2013, s. 47)

Úlehla (2005, s. 114) tvrdí, že etiku práce není možné vymezit kodexem. Uvádí, že etický kodex je užitečný, ale velmi zjednodušující model. Do profesionální práce pracovníka se promítá celý jeho přístup k životu a lidem. Rozhodně odlišné projevy vůči klientům bude mít pracovník, který je přesvědčen, že všichni lidé jsou schopni být dobří, pokud k tomu mají příležitost. A jiný přístup bude mít pracovník, který věří, že pokud člověka neomezují pravidla a obavy z jejich nedodržení, zneužije lehce situace ve svůj prospěch, na úkor druhých. Tyto postoje jsou v nás hluboce zakořeněné a mají na nás určitý vliv. I sociální pracovník zaujímá konkrétní postoje, je však důležité, aby své potřeby neuspokojoval na úkor klienta.

Referent

Protože se výzkum týká pouze sociálních pracovníků, pojmem referent se budeme zabývat pouze okrajově. Řadíme jej zde proto, že stejně jako sociální pracovník je pracovníkem nepojistných sociálních dávek.

Zákon č. 243/2014 Sb., o státní službě § 7 uvádí, že se jedná se o státního zaměstnance, kterému přísluší služební označení. Pro jedince se středním vzděláním a výučním listem je služební označení referent. Se středním vzděláním a maturitní zkouškou je služební označení odborný referent. S vyšším odborným vzděláním je používán pojem vrchní referent. (ČESKO, 2014)

Zákon dále uvádí, že Úřad práce je orgánem státní správy, a proto se na referenta tento zákon vztahuje. Podle tohoto zákona i osoby, které jsou sociálními pracovníky, jsou zároveň i referenty. Ne však naopak. (ČESKO, 2014) Referent je pracovník s nižším dosaženým vzděláním. Jaké jsou podmínky pro výkon povolání sociálního pracovníka, popíšeme níže.

2.2 Legislativní předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a další vzdělávání sociálního pracovníka

Než se zaměříme na konkrétní kompetence sociálního pracovníka, jenž působí v oblasti nepojistných sociálních dávek, a dále na multikulturní kompetence, je potřeba zmínit potřebné legislativní předpoklady k tomu, aby mohl jedinec práci sociálního pracovníka vykonávat. V této části uvedeme také možnosti dalšího vzdělávání, které uvádí zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 110 je předpokladem k výkonu sociálního pracovníka plná svéprávnost, bezúhonnost, dále se jedná o zdravotní způsobilost a posledním předpokladem je odborná způsobilost.

„Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu 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,
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) 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 v písmenu b),
- d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.“

Jsou stanovena poměrně přísná kvalifikační kritéria k výkonu povolání sociálního pracovníka. Požadovaný rozsah odbornosti lze získat pouze ve specializovaných oborech vzdělání. Důvodem takto přísných kritérií je to, že právě sociální pracovníci se podílejí na rozhodování o závažných změnách v životě klientů. Sociální pracovníci mají rozhodující vliv na efektivitu systémů státní sociální podpory, sociálních služeb, sociální péče a dalších. (Sokol, 2008, s. 178, Michalík, 2007, s. 27) Sociální pracovníci hrají důležitou roli v životě lidí, kteří se dostali do nepříznivé životní situace.

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 111 je zaměstnavatel povinen zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání a to v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Pokud pracovní

poměr sociálního pracovníka u téhož zaměstnavatele netrvá celý kalendářní rok, je tato doba dle zákona krácena. Zákon uvádí tyto možné formy dalšího vzdělávání:

- Specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka;
- účast v kurzech s akreditovaným programem;
- odborné stáže;
- účast na školicích akcích;
- účast na konferencích. (ČESKO, 2006)

Toto vzdělání, které uvádí výše zmíněný zákon je pro práci sociálního pracovníka nezbytné. Nyní uvedeme činnosti, které sociální pracovník při své práci vykonává.

2.3 Pracovní náplň sociálního pracovníka

Nyní se pokusíme čtenáři popsat, co je součástí práce sociálního pracovníka. Již definice sociálního pracovníka zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 109, která je uvedena výše, podrobně popisuje to, co vše sociální pracovník vykonává.

Metodický pokyn č. 1/2006 k § 60 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi vymezuje aktivity sociálního pracovníka. Jeho činnosti by měly být realizovány na úřadě, ale i mimo něj. Uvedeme alespoň základní z nich: pomoc při vyplnění žádosti a jejím uplatnění, specializované poradenství, záznamy do spisové dokumentace (zprávy ze sociálního šetření), spolupráce s ostatními pracovníky, spolupráce s institucemi, zúčastněné pozorování, diagnostika založená na pozorování, vedení rozhovorů, vyhledávání (depistáž) klientů, administrativní práce, řešení specifických případů, motivace klienta ke změně, zprostředkování kontaktů, terapie (v níž ústřední roli hraje komunikace), plánování (ve vztahu ke klientovi, ve vztahu k chodu pracoviště), styk s ostatními institucemi (písemný, osobní), sběr informací, jejich záznam a vyhodnocování, kontrola plnění podmínek, sociální šetření, přijímání klientů na úřadě. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2006) Ačkoliv tato definice pochází z metodického pokynu o pomoci v hmotné nouzi, většinu aktivit lze zobecnit pro všechny sociální pracovníky, proto ji zde uvádíme.

Novotná a Schimmerlingová (1992, s. 51 - 66) ve své knize Sociální práce její vývoj a metodické postupy popisuje obecné etapy sociální práce s klientem. Jde o postup, kterým se sociální pracovník při jednání s klientem řídí a jenž jsou pro tuto práci velmi důležité. Jedná se o těchto pět kroků:

Etapa sociální evidence. Základem je seznámení se s klientem, jeho problémem i společenskou závažností. Jednotlivé údaje o klientovi získává sociální pracovník v přímém kontaktu s ním. Problém by měl být řádně formulován ze strany sociálního pracovníka. Důležité je zjištění, zda je zapotřebí ještě jiných odborníků či organizací.

Etapa diagnostická. Etapa je zaměřena na zjišťování a hledání příčin problému. Příčiny se stanovují na základě rozhovoru s klientem, součástí je i probírání minulosti, dospívání apod.

Etapa navrhování řešení a plán sociální terapie. Tento plán by měl uspokojovat všechny potřeby klienta. Návrh na řešení problému by měl obsahovat více možných variant. Velmi důležitá je spolupráce klienta a motivace. Klient je také vždy upozorněn na možné důsledky jeho nespolupráce. Sociální pracovník dává najevo svůj aktivní přístup na řešení nepříznivé situace.

Etapa sociální terapie a výchovného působení. Jedná se o praktickou realizaci kroků, které byly na základě dohody sociálního pracovníka s klientem přijaty. Nástrojem je osobní kontakt sociálního pracovníka s klientem.

Etapa ověřování výsledků. Po určité době je nutné zhodnotit výsledky dosažené v rámci výchovného působení na klienta. Etapa je významná z hlediska prevence opakování sociálního problému.

Etapy sociální práce uvádíme proto, že jsou zde popsány činnosti, které sociální pracovník při práci s klienty vykonává. Jednoduše řečeno je potřeba se s klientem seznámit, diagnostikovat problém a snažit se jej řešit. Jak bylo uvedeno v definici hned na začátku této podkapitoly, sociální pracovník provádí mnoho činností. Jednou z nich je sociální šetření, tomu budeme nyní věnovat větší pozornost.

Sociální šetření

Možnost sociálního pracovníka provádět sociální šetření je jednou ze základních odlišností od referenta, právě proto je zde text o sociálním šetření zařazen.

Již bylo zmíněno, že dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách provádí sociální šetření sociální pracovník. Zákon dále uvádí, ve spojitosti s řízením o příspěvku na péči, že krajská pobočka Úřadu práce provádí pro účely posuzování stupně závislosti sociální šetření, při němž zjišťuje schopnost samostatného života osoby v přirozeném sociálním prostředí. (ČESKO, 2006)

„Sociální šetření se používá zejména v oblasti sociální práce a slouží k analýze klientovy situace, na niž navazuje návrh možných podpůrných opatření.“ (Novosad, 2009, s. 143-144)

Chloupková (2013, s. 56) uvádí, že někteří poskytovatelé v praxi raději užívají označení „jednání se zájemcem o službu“, jelikož „sociální šetření“ nepovažují za dialog, ale pouze za jednostranné zjišťování informací sociálním pracovníkem od zájemce, či klienta. Domnívá se, že jednání se zájemcem je proces, v jehož rámci je sociální šetření pouze jedním z kroků.

Existuje několik hlavních zásad, které je nutno respektovat v přípravě na sociální šetření a také při kontaktu s klientem. Jedná se např. o ujasnění si, u koho bude sociální šetření provedeno, důvod tohoto šetření a v jaké lokalitě bude uskutečněno, vyhodnocení dostupných informací, ujasnění si možných řešení. Zvážit, zda není potřeba provést sociální šetření ve dvojici, dodržovat zásady etického kodexu, využití verbální i neverbální komunikace, dát si pozor na negativní faktory sociálního vnímání (např. projekce, haló efekt), pozorně klientovi naslouchat, dávat najevo zájem o problematiku, umožnit vyjadřování pocitů a jejich akceptace, respekt a důvěra ke klientovým schopnostem řešit svůj problém, zaujímat nehodnotící postoj. (Cermanová, et al., 2012, s. 3)

Také Chloupková (2013, s. 62) popisuje několik zásad, jež by měl sociální pracovník, který provádí sociální šetření, dodržovat. Základem je dle autorky slušné chování, příjemné vystupování, empatie, nehodnotící postoj, individuální přístup bez předsudků či stereotypu, respektování zájemcova práva na autonomii, srozumitelnost pro klienta, apod.

Zásady se u obou autorů v mnohém shodují. Všechny uvedené jsou pro práci sociálního pracovníka podstatné. Vždy je zejména potřeba znát důvod, umět nalézt vhodná řešení, umět komunikovat, naslouchat a nesoudit klienta, čili jednat bez předsudků.

Dále, dle zákona 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi § 64, zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi, kteří jsou zařazeni jako sociální pracovníci, mají několik povinností. Shromažďovat a také analyzovat údaje o osobách v hmotné nouzi, potřebné

pro posouzení jejich situace. Dohodnout ve spolupráci s osobami v hmotné nouzi postup řešení jejich nepříznivé situace. Používat při řešení situace osoby metody a postupy, které jsou vhodné pro tyto osoby. Vést nezbytnou dokumentaci o metodách a postupech řešení situace hmotné nouze osob včetně zhodnocení při ukončení spolupráce. Spolupracovat s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi při řešení situace osob v hmotné nouzi. Spolupracovat při řešení situace hmotné nouze osob s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými zařízeními a organizacemi, jež osobám v hmotné nouzi v obci pomáhají. (ČESKO, 2006)

Pracovník, který provádí sociální šetření **v oblasti příspěvku na péči**, musí zvážit mnoho aspektů: v jakém fyzickém a psychickém stavu se posuzovaná osoba nachází, jaký je obvyklý a momentální stav, jaký je rozsah pomoci pečující osoby, v jakém prostředí osoba žije, sociální kontakty, postoje i vlastní hodnocení. (Cermanová, et al., 2012, s. 8)

Řezníček (1994, s. 40) uvádí, že nejobektivnější představu může sociální pracovník získat v přirozeném prostředí klienta. Na rozdíl od kancelářského prostředí je zde možné navázat méně formální vztah.

Pozitivum v provádění sociálního šetření spatřujeme tedy v tom, že v domácím prostředí se klient cítí v bezpečí a při rozhovoru může komunikovat více otevřeně a lze tak navázat důvěrnější vztah. Navázání vztahu je důležité právě pro zjištění situace klienta a možných příčin, které jej do nepříznivé situace dostaly. K tomu, aby došlo k žádoucím změnám, je potřeba, aby sociální pracovník využil svých kompetencí a dokázal řešit problém. Důležitá je však také zejména motivace klienta a jeho snaha situaci řešit.

2.4 Kompetence sociálního pracovníka

Sociální pracovník se často setkává s lidmi sociálně vyloučenými, ti kolikrát ani nejsou motivováni ke změně své náročné situace, v níž se nacházejí. Odborník, který jedinci nabízí pomoc, by měl ovládat širokou škálu dovedností a mít předpoklady pro práci s klientem. (Gulová, 2011, s. 35)

Již bylo uvedeno, že kompetentní sociální pracovník je ten, kdo je vybaven pravomocí vykonávat sociální práci jako absolvent odborného vzdělání či jako člen sociální organizace a kdo je schopen ve svém povolání jednat ve shodě s uznávanou profesionální rolí (Havrdová, 1999, s. 42). Nyní se pokusíme popsat alespoň ty kompetence, které jsou pro sociálního pracovníka této oblasti nezbytně nutné.

Kompetenční přístup obecně vychází z oblasti personálního řízení, postupně se však dostává i do oblastí jako je sociální práce. Existuje zde však několik překážek, které brání tomu, aby se podařilo vytvořit jednotný a přijímaný kompetenční model pro tuto profesi. Příkladem může být to, že pojetí kompetencí vychází v sociální oblasti z popisu pracovních činností nebo ze způsobu pracovního chování a není založeno na důsledném hodnocení pracovního výkonu. Chybí zde metody a postupy jak pracovní výkon v této oblasti měřit. Dále je důležité zmínit, že kompetence v sociální oblasti nejsou založeny na přímém systematickém pozorování sociálních pracovníků, standardizovaných dotaznících, strukturovaných rozhovorech ani na dalších ukotvených metodách identifikace kompetencí. Pojem kompetence charakterizuje ve smyslu jakýchkoliv měřitelných či zjištělných charakteristik pracovního výkonu, které umožňují diferenciovat mezi efektivním a neefektivním výkonem. Profesní kompetence v sociální oblasti lze diferencovat na tři skupiny. **Kompetence ve vztahu ke klientům**, to jsou jak jednotlivci, tak také skupiny či komunity, dále **kompetence ve vztahu k pracovní organizaci a pracovnímu týmu** a **kompetence ve vztahu k systému sociálních služeb**. V sociální oblasti se do profesních kompetencí, díky vysoce společenskému a humanitnímu charakteru, komplexně promítá celá osobnost pracovníka, se všemi významnými subsystemy jako jsou např. charakter, temperament, motivace, poznávání, vůle, sebepojetí. (Mlčák, 2005, s. 41 - 45) Autor zde stručně popisuje problematiku kompetenčního přístupu v oblasti sociální.

Zásadním předpokladem pro poskytování opravdu kvalitních sociálních služeb je angažovanost sociálního pracovníka. Důležité je mít motivaci pro práci s klienty, pomáhat jim a přiměřeně se angažovat v jejich životě. Kromě nezbytných odborných kompetencí musí mít sociální pracovník určité vrozené osobnostní rysy. Pro úspěšný výkon sociálního pracovníka je nutné být obětavý, empatický, odpovědný. Důležitá je také schopnost porozumění. (Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 125)

O osobnostních rysech či kompetencích hovoří také Vašutová (2002, s. 30), ta uvádí přehled kompetencí, které jsou společné pro všechny pedagogické či sociální pracovníky. Jedná se o psychickou odolnost a fyzickou zdatnost, empatii, toleranci, osobní postoje a hodnotové orientace, osobní dovednosti (např. řešení problémů, kritické myšlení či kooperace) a osobní vlastnosti (např. zodpovědnost, přesnost, důslednost).

I Quisová (2009, s. 7) hovoří o osobnostním a profesním (odborném) rozvoji pracovníka. Zde je důležité se zaměřit na sebepoznání, zmapování své osobnosti, svých nedostatků,

rezerv i předností, poskytování a přijímání podpory prostřednictvím komunikace a učení se od druhých.

Každý poradce by měl mít potřebné osobnosti vybavení pro svou práci a také dostatek odborných a profesionálních zručností. Různé zkušenosti z výcviků poradců dokazují, jak moc jsou důležité osobnosti předpoklady pro tuto práci, protože měnit osobnostní rysy a základní životní zaměření dospělého člověka je prakticky nemožné. (Gabura, Pružinská, 1995, s. 70) Sociální pracovník je pro své klienty také poradcem.

V práci sociálního pracovníka je velmi důležitá empatie a profesionalita. Čím více jsou problémy společnosti komplikovanější, tím je kladen vyšší nárok na kvalitu odborné přípravy. Sociální pracovník by měl být také důvěryhodný, měl by být schopen zúčastněného naslouchání. Dále by měl být cílevědomý, iniciativní, samostatný. Důležitý je smysl pro poznávání souvislostí, samostatné rozhodování, předvídavost a abstrakce, sebekritičnost, nápaditost, vysoká motivace, smysl pro humor, odolnost k neúspěchu, schopnost nést riziko, schopnost projevit nedůvěru vůči autoritám, odmítání stereotypu, zájem o nové informace, odmítání rychlých závěrů, potřeba participace na řízení, potřeba komunikace s dalšími spolupracovníky a také zájem o další odbornost, čili o další seberozvoj. (Gulová, 2011, s. 35 - 36) O možnostech dalšího vzdělávání pojednává předchozí kapitola. Některé předpoklady zmiňují i výše uvedení autoři, z čehož plyne, že jsou pro práci sociálního pracovníka opravdu důležité.

Quisová (2009, s. 6) uvádí, že je pro sociální pracovníky důležité mít dostatečnou inteligenci, životní energii, přirozený optimismus, flexibilitu, otevřenost, vnitřní poctivost, přiměřenou životní zralost, dále mít respekt k lidským právům, snahu pomáhat druhým.

Jankovský (2003, s. 157) uvádí dva základní předpoklady pro výkon sociálního pracovníka. Tvrdí, že toto povolání nelze úspěšně vykonávat, aniž by byly respektovány určité etické zásady, druhým předpokladem je ochota ke službě druhým.

Které etické zásady je třeba respektovat, bylo uvedeno hned v úvodu této kapitoly. Druhý předpoklad uvádí i autorka předchozí věty. Protože je profese sociálního pracovníka profesí pomáhající, je tento předpoklad považován za základ.

Dle Havrdové (1999, s. 45 - 46) je rozlišováno šest základních kompetencí, které se projevují zejména v sociální oblasti. Soustava je konstruována tak, aby obsáhla různé formy sociální práce (s jednotlivci, rodinami, skupinami) v různých prostředích (v terénu, ústavu, poradně).

- **Rozvíjet účinně komunikaci.** Schopnost účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami i komunitami. Patří zde např. přizpůsobení komunikace věku jedince a konkrétním podmínkám.
- **Orientovat se a plánovat postup.** Schopnost zorientovat se v potřebách, možnostech, které klient má. Schopnost vymezit plán spolupráce s klienty.
- **Podporovat a pomáhat k soběstačnosti.** Schopnost rozeznat silné stránky a možnosti klienta. Podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu.
- **Poskytovat služby.** Znalost metod a systému služeb. Schopnost je správně využívat ve prospěch klienta, pomáhat je mu jak přijmout, tak ukončit.
- **Přispívat k práci organizace.**
- **Odborně růst.**

Ačkoliv je toto dělení již staršího data, považujeme jej za stále aktuální. V mnohém se shoduje s výše uvedenými autory.

Matoušek (2013, s. 50 - 52) také popisuje základní obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese, čímž sociální pracovník je. Konkrétně uvádí tyto předpoklady:

- **Zdatnost a inteligence.** Pomáhat druhým je velmi těžká a vysilující práce, a proto je na prvním místě kladen důraz na fyzickou zdatnost. Měl by si tedy udržovat fyzickou kondici cvičením a také správnou stravou, protože právě tělo je prvotním zdrojem energie. Předpokládá se také dobrá inteligence, či touha seznamovat se s novými teoriemi a praktickými technikami. Předpokládá se však i emoční a sociální inteligence, neboli socioemoční dovednosti na vysoké úrovni, které by se měly stát přirozenou složkou osobnosti.
- **Přitažlivost.** Tato přitažlivost vyplývá nejen z fyzického vzhledu, ale i z toho, do jaké míry klient vnímá určitou názorovou příbuznost, myšlenkovou podobnost. Sociální pracovník se pro klienta může stát atraktivním díky vzhledu, stylu oblékání, chováním či při svou odbornost. Může se jednat ale také například o věkovou příbuznost.
- **Důvěryhodnost.** Skládá se z toho, jak klient vnímá pracovníkův smysl pro čestnost, sociální role, otevřenost či nízkou motivaci dosáhnout svého prospěchu. Tyto složky přispívají k důvěryhodnosti pracovníka: diskrétnost, spolehlivost,

využívání moci, porozumění. Zdroje důvěryhodnosti jsou velmi podobné těm, které platí pro přitažlivost. Patří zde např. upravený a příjemný fyzický vzhled. Dalším zdrojem je pracovníkova pověst. Tento předpoklad autor přebírá od Stronga (1968, cit. podle Matoušek, 2013, s. 50)

- **Komunikační dovednosti.** V každé etapě práce sociálního pracovníka jsou komunikační dovednosti nezbytnou součástí. Samy o sobě komunikační dovednosti pomoc neposkytují, jsou však velmi důležitým prostředkem k tomu, aby mohl pracovník navázat vztah s klientem a s řešením problému tak začít. Pracovník se projevuje prostřednictvím toho, co říká a také co dělá. Dobrý pracovník je v souladu s tím, co říká i s tím, jak se projevuje neverbálně, aniž by o tom přemýšlel.
- **Akceptace.** Ze strany sociálního pracovníka se jedná o schopnost respektovat názory, postoje nebo pocity klientů. Pracovník si je vědom, co je pro klienta to nejlepší. Akceptace neznámá to, že by sociální pracovník měl být pokaždé zajedno s klientem, ale to, že se snaží zamýšlet, proč klient v dané situaci jedná tak, jak jedná.

Jak sám autor uvádí, jedná se pouze o základní předpoklady. Domníváme se však, že každý z těchto předpokladů by měl být u sociálních pracovníků více či méně vyvinut. Oba výše uvedení autoři se shodují v nutnosti osvojení komunikačních schopností, ty byly již popisovány v souvislosti s dělením kompetencí či klíčovými kompetencemi, jedná se opravdu o velmi důležitý předpoklad pro úspěšnou kooperaci ve společnosti.

Ty největší nároky na sociálního pracovníka klade zásada osobní odpovědnosti, pracovník musí vyhodnotit situaci klienta a musí se například rozhodnout pro velmi zásadní opatření. (Gulová, 2011, s. 40) S tím souvisí i odpovědnost za svá dobrá, ale i špatná rozhodnutí.

Všechny tyto kompetence jsou zaměřeny na práci sociálního pracovníka a to i na sociálního pracovníka působícího v oblasti nepojistných sociálních dávek. Rozhodně existuje daleko více předpokladů, kterými by měli sociální pracovníci disponovat, my jsme vybrali ty, které se nám jevily jako stěžejní.

2.5 Multikulturní kompetence sociálních pracovníků

Nyní se dostáváme ke stěžejní části druhé kapitoly. Protože se sociální pracovníci v oblasti nepojistných sociálních dávek velmi často setkávají s příslušníky národnostních menšin, je nutné mít osvojeny nejen obecné kompetence, ale také ty multikulturní.

Jak uvádí Řezníček (2000, s. 25), důležitou součástí výkonu praxe je schopnost vhodně zvažovat a hodnotit situace klientů, k čemuž je potřeba mít určité kompetence, zejména pokud klienti pocházejí z odlišného kulturního prostředí. Zde hrají podstatnou roli základní hodnoty nebo filosofie sdílené sociálním pracovníkem.

Kultura, ve které sociální pracovník vyrůstá, ho učí způsobům jak vnímat okolní svět, jak rozumět svému okolí. Ačkoliv si to v běžném životě zřídka kdy uvědomujeme, je velmi obtížné vnímat věci, události, či osoby nepředpojatě. Každou novou informaci vždy vztahujeme k naučenému systému hodnot, porovnáváme se situacemi, které jsme již zažili. Při našem vnímání tedy hraje podstatnou roli celý systém stereotypů. (Pastrňák, 2008, s. 40)

Navrátil (2003, s. 19) tvrdí, že pro sociální práci platí, že ke kulturním menšinám nelze přistupovat na základě stereotypních představ, ale vždy s ohledem na aktuální situaci klienta.

U pracovníků, kteří přicházejí do kontaktu s lidmi, jež mají jiné kulturní, etnické, socioekonomické a náboženské zázemí, je nezbytné, aby byli schopni se distancovat se od vlastního „etnocentrického“ pohledu na povahu problémů, které řeší spolu s klienty. Zatímco reflexe vlastního etnocentrismu je nepostradatelnou složkou profesní výbavy sociálního pracovníka, aktivní odmítnutí etnocentrismu nelze bezpodmínečně vyžadovat nebo očekávat od klientů. (Navrátil, 2003, s. 20 - 21) To znamená, že s příslušníky odlišných menšin jednáme stejně jako se všemi ostatními, čili bez ohledu na etnické, rasové či jiné rozdíly. Mnohdy se jedná o velmi složitý úkol.

Také Baštecká (2013, s. 236) uvádí, že k tomu, abychom byli kulturně kompetentní pro sociální práci, je potřeba, rozpoznat naše vlastní negativní postoje vůči jiným etnickým skupinám. Ačkoliv se spousta z nás předsudkům vůči jiným etnickým skupinám brání, neexistuje asi jedinec, jenž by svět hodnotil bezpředsudečně. Naším rasistickým a etnocentrickým postojům a názorům jsme se naučili, nenarodili jsme se s nimi, je tedy možné se jich na základě sebereflexe i odnaučit. Dále je potřeba respektovat kulturní

rozdíly, uznat, že žádná kultura není nadřazena kultuře jiné. Neznamená to však, že je potřeba přijmout vše, co většina cizí kultury považuje za normální, existují tradice, které jsou pro naši kulturu nepřijatelné.

Navrátil (2003, s. 20 - 21) dále uvádí, že aby bylo možné s menšinami navázat spolupráci a porozumět problémům klientů, je důležité přijmout různorodost kultur za samozřejmé.

Neznamená to však, že je nutno cizí kulturu přijmout za svou, pouze ji respektovat a brát takovou, jak je.

Jak již bylo zmíněno, pro práci sociálního pracovníka, který se setkává s příslušníky odlišných menšin, je velmi důležité, aby pracoval bez předsudků. Sheafor, Hořejší a Hořejší (2000, s. 167, cit. podle Navrátil, 2003, s. 22) popisují některé charakteristické znaky myšlení sociálního pracovníka, jenž je předpojatý vůči některé z menšin. Pracovník se vyznačuje tím, že stereotypně vysvětluje chování určité etnické nebo minoritní skupiny, používá stejné pracovní strategie pro všechny klienty, jež jsou příslušníky určité národnostní či minoritní skupiny. Význam kultury nebo národnostní příslušnosti odmítá, diskuse o odlišné rase či kultuře odmítá, nebo je naopak neustále vede.

Je potřeba, aby takto zaujatý jedinec na sobě pracoval a snažil se tak docílit toho, že příslušníky odlišných menšin bude považovat za sobě rovné. Práci tohoto pracovníka považujeme za neefektivní, protože právě předpojatost je jedním z největších problémů při jednání s klienty.

Hlavní znalosti, dovednosti a postoje kulturně kompetentních sociálních pracovníků popisuje Potocky-Tripodi (2002, cit. podle Baštecká, 2013, s. 235 - 236):

- Jsou si vědomi, že praxe nemůže být neutrální, nehodnotící, či objektivní;
- jsou si vědomi svého kulturního dědictví;
- jsou si vědomi toho, jak jejich kulturní postoje, zkušenosti, či hodnoty ovlivňují jejich vlastní psychické procesy;
- jsou si vědomi, že jejich rozhodnutí mohou být etnocentrická;
- jsou si vědomi svých možných negativních emocionálních reakcí vůči jiným rasovým a etnickým skupinám, jež mohou na klienta působit nepříznivě;
- jsou si vědomi svých možných stereotypů a předpojatých názorů vůči jiným rasovým a etnickým skupinám;

- respektují rozdíly rasy, etnicity, kultury atp.;
- jsou ochotni činit změny ve svých myšlenkách, postojích a chování vůči jiným etnickým či rasovým skupinám;
- respektující původní domorodé způsoby pomoci a vlastní pomáhající síť uvnitř této komunity;
- respektují klientova náboženská/duchovní přesvědčení a hodnocení fyzického a mentálního zdraví;
- hodnotí pozitivně znalost cizích jazyků a nevnímají užívání druhého jazyka jako překážku práce s klientem;
- cení si závazku profese sociální práce k sociální spravedlnosti;
- cení si také významu empiricky založené praxe;
- jsou schopni rozpoznat hranice své kompetentnosti.

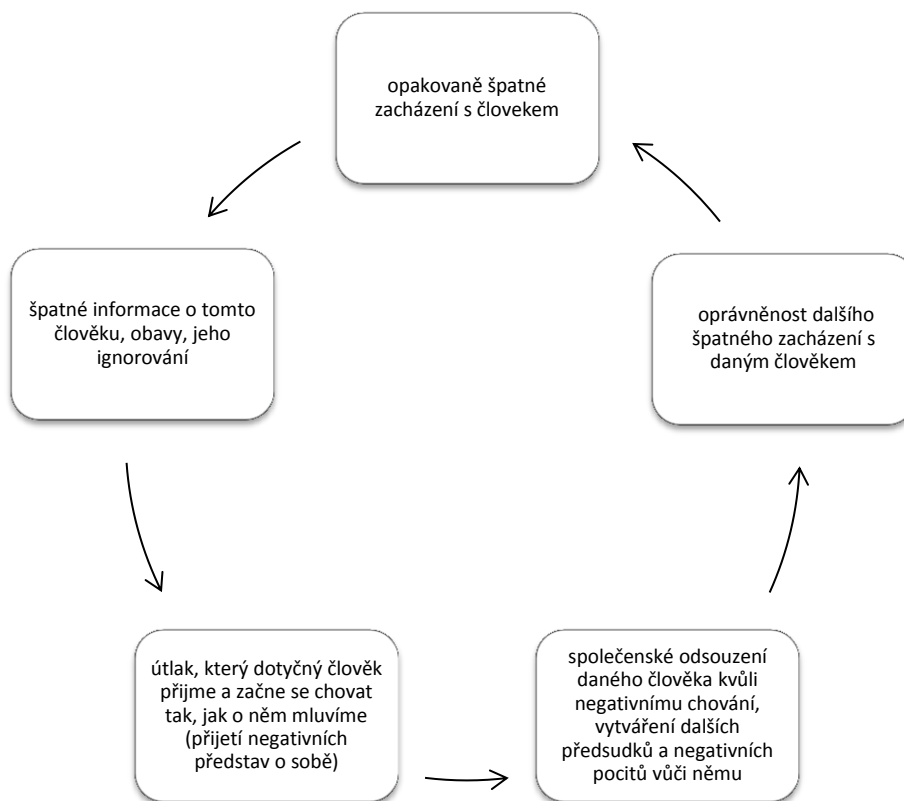
I Kopecká (2015, s. 230) píše, že v rámci poskytování pomoci příslušníkům odlišných kultur je nutné, aby každý sociální pracovník znal klientovy sociokulturní hodnoty, názory, způsoby jednání, ale také chování. Tím je možno předejít zbytečným komplikacím a poškození klienta.

O multikulturní komunikaci jsme se již zmiňovali v souvislosti s rozvojem kompetencí. Nyní se zaměříme na multikulturní kompetenci mezi sociálním pracovníkem a klientem, který pochází z odlišné kultury. Kopecká (2015, s. 230 - 231) popisuje **základní zásady komunikace sociálních pracovníků s kulturně odlišnými klienty**. Uvádí, že důležité je najít vhodný způsob komunikace s klientem. V případě, že klient nekomunikuje česky, je vhodné vyhledat tlumočníka, či zjistit, zda osoba nehovoří třetím jazykem, např. anglickým jazykem. Pokud probíhá komunikace přes tlumočníka, je potřeba trvat na přesném překladu klientových slov. Otázky sociální pracovník adresuje přímo klientovi, nikoliv tlumočnickovi. Hovoří pomalu, srozumitelně, nekřičí. V případě, že klient nerozumí, je potřeba opakovat stejnou informaci jinými slovy. Sociální pracovník používá jednoduché, krátké věty. Pro lepší porozumění lze použít gesta či obrázky. Vždy se přesvědčí, zda klient informacím rozumí. Bedlivě sleduje projevy strachu, úzkosti s ohledem na multikulturní odlišnosti. Důležité je se zeptat klienta, jak chce, aby jej sociální pracovník oslovoval a jeho sdělení byl měl respektovat. Sociální pracovník se snaží porozumět mentalitě a emocím klienta jiné kultury. Sociální pracovník klienta

nepodceňuje, snaží se bránit pocitům nadřazenosti. Snaží se nehodnotit, nesoudit či nepoučovat klienta. Podstatné je také respektovat genderovou problematiku. Pokud není v silách sociálního pracovníka, aby potřebám klienta vyhověl, snaží se mu to vysvětlit vhodným způsobem. Sociální pracovník usiluje o velkou trpělivost, průběžně by měl hodnotit své chování vůči klientovi.

I zde se autor v mnohém shoduje s výše uvedenými autory. Domníváme se, že z následujícího textu je dostatečně zřejmé, jak důležité je, aby byl sociální pracovník při jednání s klienty odlišných kultur dostatečně multikulturně kompetentní.

O komunikaci s příslušníky odlišných menšin hovoří také Šišková (2001, s. 179 - 180), která ve své knize hovoří o tzv. **začarovaném kruhu komunikace**. Jedná se o to, že pokud sociální pracovník bude příslušníkům odlišných menšin dávat najevo neúctu, nebude empatický a obecně nebude splňovat předpoklady, které jsme vymezili výše, budou vznikat konflikty. Je známo, že jak přistupuje většinová společnost k minoritě, tak se minorita chová, ať už v pozitivním či negativním slova smyslu. Byla-li minorita přijata, začala se o jevy v majoritě zajímat, pokud byla kritizována, narůstaly pouze další problémy. Pro názornost uvádí autorka jednoduchý obrázek.



Obrázek 2: Začarovaný kruh komunikace (Šišková, 2001, s. 180)

Je zřejmé, že z kruhu lze „vystoupit“ pouze v případě, když bude sociální pracovník ve vztahu ke klientovi a jeho situaci aktivní, iniciativní a bude jednat pokud možno bez zbytečných předsudků. V další části se konkrétněji zaměříme na vztah sociálního pracovníka a klienta.

2.6 Vztah sociálního pracovníka a klienta

Pro úspěšné řešení nepříznivé životní situace klienta je podstatné to, v jakém vztahu jsou sociální pracovník a klient, zda klient spolupracovat chce, zda je motivován či naopak a také zda je sociální pracovník dostatečně kompetentní a dokáže klientovi poskytnout to, co je potřeba.

Existuje mnoho povolání, jejichž cílem je pomáhat lidem: lékaři, pedagogové, sociální pracovníci, psychologové apod. Každá z těchto profesí má svou odbornost, čili sumu vědomostí a dovedností, které jsou potřeba pro výkon povolání. Na rozdíl od jiných profesí, v těchto hraje podstatnou roli vztah mezi pomáhajícím profesionálem a klientem. Klienti potřebují věřit tomu, kdo se jim snaží pomoci. V těchto profesích je tedy hlavní nástrojem pracovníka jeho osobnost. (Kopřiva, 2006, s. 14) V našem případě je tímto pomáhajícím profesionálem sociální pracovník nepojistných sociálních dávek.

Klient potřebuje sociálnímu pracovníkovi důvěřovat a cítit, že je přijímán. Bez tohoto základního přesvědčení klienta se práce sociálního pracovníka stává pouze výkonem svěřených pravomocí. (Kopřiva, 2006, s. 15) Důvěra se získává poměrně obtížně, čím více je však sociální pracovník kompetentní, tím lépe je schopen důvěru klienta získat.

Řezníček (2000, s. 25) také hovoří o vztahu sociálního pracovníka a klienta. Pracovníci navazují s klientem vztah proto, aby se zaangažovali v procesu určité změny. Povaha vztahu je mnohoznačná tím, že cizí člověk, jenž je vybaven určitými úředními pravomocemi, musí získat důvěru jiného člověka, který se nachází v obtížné životní situaci. Tento člověk navíc není připraven či motivován ke změně, nebo je vůči ní dokonce rezistentní.

Část klientů, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci, nemají bohužel potřebu ji měnit. Mnohdy je velmi složité klienta přesvědčit tak, aby se z něj stal aktivní člen společnosti, jež není závislý na pomoci druhých.

Autor dále uvádí, že úspěšný a nápomocný vztah sociálního pracovníka a klienta předpokládá empatii, vřelost a opravdovost ze strany sociálního pracovníka. Bez znalosti

situace klienta, bez vstřícného zájmu a respektu ke klientovi, či bez jednoznačné komunikace, může být vztah značně problematický, nemotivuje klienta ke spolupráci a může se stát nefunkčním. Dále je to také tvořivost a flexibilní důraznost. Problémové situace klientů nabízejí většinou několik možných řešení, některá z nich však nemusí být uplatnitelná ihned a sociální pracovníci musí proto řešení hledat, obměňovat či mezi nimi improvizovat. Nutná je také schopnost adekvátního zvažování a hodnocení klientů a jejich situace, k níž je třeba mít určité zkušenosti, zejména pak pokud klienti pocházejí z odlišného kulturního prostředí. (Řezníček, 2000, s. 25)

Sociální pracovník by měl vyjadřovat určité základní postoje a hodnoty. Mezi klíčové postoje patří **individualizace**, zde by měl pracovník ve vztahu ke klientovi odložit veškeré stereotypy a předsudky. Každý klient je totiž jedinečný. Dále se jedná o **nehodnotící postoj**. Jinými slovy nemoralizování. Úlohou sociálního pracovníka tedy není posuzovat morální úroveň klienta, přesto se musí zabývat posouzením některých jeho charakteristik. **Respekt vůči klientovu právu na sebeurčení**, znamená respekt vůči klientovým přáním, právům, schopnosti sebezpoznání i odpovědnosti za vlastní činy. Neznamená to však respektování každého přání bez ohledu na okolnosti. Sociální pracovník má právo i povinnost upozornit klienta na důsledky jeho jednání. **Zachování důvěrnosti vztahu**, sociální pracovník je vázán mlčenlivostí. V některých případech však sociální pracovník sdílí informace o klientovi i s jinými odborníky. Vždy se tak děje se souhlasem klienta. **Vyjadřování pocitů** je jeden z dalších principů. Sociální pracovník by měl vytvářet takové podmínky, aby mohl klient beze strachu vyjadřovat své, ať už pozitivní či negativní, pocity. **Kontrolovaná emoční angažovanost**, zde se předpokládá, že je sociální pracovník vnímavý vůči pocitům klienta. Předpokládá se, že se jim snaží porozumět a přiměřeně na ně reagovat. Posledním principem je **akceptace**. Jedná se o schopnost sociálního pracovníka zachovat ke klientovi respekt i přesto, že se v jeho chování projevují i negativní rysy. Akceptace se projevuje laskavostí a empatií, schopností porozumět klientovu světu, také opravdovostí a angažovaností. (Biestek, 1957, cit. podle Navrátil, 2001, s. 45 - 47) Ačkoliv je toto vymezení principů již několik let staré, je stále aktuální.

Etické zásady ve vztahu sociálního pracovníka a klienta vymezuje také již zmíněný Etický kodex sociálních pracovníků. Sociální pracovník podporuje klienty k vědomí vlastní zodpovědnosti, chrání důstojnost a lidská práva svých klientů. Pomáhá všem klientům bez jakékoliv formy diskriminace. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity, společenského a přirozeného prostředí a snaží se o rozpoznání všech aspektů života

jedince. Zaměřuje se především na silné stránky klientů a tak podporuje jejich zmocnění. Dále chrání klientovo právo na soukromí a také důvěrnost jeho sdělení. Informace o klientovi nelze poskytnout další osobě bez jeho souhlasu. Sociální pracovník mimo jiné podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok. Sociální pracovník poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z poskytnutých dávek a služeb. Podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich nepříznivé situace. Je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud on sám s klientem nemůže pracovat, může jedinci předat informace o dalších formách. (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006)

Domníváme se, že velmi důležitou roli hraje také to, zda je sociální pracovník v očích klienta tím, kdo vzbuzuje respekt, a zároveň tím, na koho se může klient v případě potřeby obrátit. Pokud je tomu tak, je možné lépe vytvořit fungující vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Tato část, která se týkala vztahu sociálního pracovníka a klienta, ve v mnohém shoduje s částí pojednávající o kompetencích sociálního pracovníka.

2.6.1 Práce s příslušníky romského etnika

Nyní svou pozornost zaměříme na konkrétní skupinu etnické menšiny. Jak již bylo uvedeno v úvodu práce, Česká republika je multikulturní společností. Žije zde mnoho příslušníků odlišných kultur. Naší společností je nejsilněji vnímanou menšinou právě romská skupina, proto svou pozornost zaměříme na ni. Matoušek (2007, s. 92) uvádí, že „soužití „domácí“ a etnicky odlišné „menšiny“ je v současnosti v ČR nejproblematictější v místech, kde se koncentruje romské obyvatelstvo.“

Romové jsou národnostní menšina, která nedisponuje vlastním státem. Někteří ji označují za etnickou menšinu (Hladík, 2010, s. 42). Pro některé jsou Romové etnickou menšinou, pro některé spíše rasovou (Průcha, 2006, s. 42). Možnosti odlišného označení uvádíme proto, aby byl čtenář v obraze a neztrácel se v textu, kde uvádíme různá značení tak, jak píší jednotliví odborníci.

Je třeba znát a chápat odlišnosti. Sociální pracovník by měl mít přehled o romské kultuře, historii, atd. Autor dále uvádí, že úcta a pochopení spolu úzce souvisí, není totiž možné si vážít něčeho, co člověk nechápe, či čemu nerozumí. (Buryánek, 2002, s. 125) Aby sociální

pracovník dovedl úspěšně s příslušníky romského etnika jednat, je třeba znát základní informace o této skupině obyvatel.

Také Kelnarová a Matějková (2014, s. 82) uvádí, že každý sociální pracovník, který jedná s příslušníky rozdílných kultur, by měl znát a respektovat odlišnosti, kterými se daná skupina vyznačuje. Pro romské etnikum je typická **temperamentová odlišnost – emotivita**. Romové jsou více impulzivní, výbušní. Typická je vyšší intenzita prožívaných emocí a jejich nedostatečné ovládnutí. Také **nedostatek sebereflexe**. Romové často nemají potřebu k sebepoznávání a sebehodnocení. Nemají motivaci k osobní změně. Dále se jedná o **practicismus a orientace na současnost**. Pro jejich uvažování je příznačný větší vliv akutních emocí. Snadná ovlivnitelnost, nízké vzdělání se projevuje naivitou a nekritičností. **Myšlení je často zaměřené na bezprostřední prožitek**. Běžné praktické situace řeší za cílem uspokojit aktuální potřeby. **Intelligence**. Pro Romy nemá abstraktní logické myšlení velký význam z toho důvodu, že nemají větší potřebu poznávat to, z čeho není aktuální prožitek. Velmi málo je u Romů rozvinuta **vůle a sebeovládání**.

Pracovník nepojistných sociálních dávek by měl tyto psychosociální odlišnosti znát a respektovat je. Za přijetí tohoto předpokladu je možné s klienty lépe spolupracovat.

Šišková (2001, s. 146 - 147) se v mnohém shoduje s výše uvedeným, i ona uvádí vysokou míru emotivity jako specifikum pro romské etnikum, dále také uvádí, častou neracionální schopnost uvažování, se kterou souvisí myšlení zaměřené na prožitek i inteligenci.

Šišková (2001, s. 148) dále ve své knize Menšiny a migranti v České republice hovoří o vztahu mezi většinovou společností a romským etnikem. Uvádí, co je třeba udělat, aby docházelo ke kooperaci. Doporučuje nespěchat a být trpělivý, vnímat mimoslovní komunikaci a umět podávat informace i řečí těla. Pokud chceme kritizovat, tak v soukromí, nebát se blízkosti. Dále se nebát emocí, ty podle Romů svědčí o angažovanosti. Mluvit jasně, stručně. Ke každému přistupovat individuálně. V neposlední řadě respektovat hodnotový systém romského etnika, atd.

Ačkoliv jsou tyto „rady“ adresovány většinové společnosti obecně, je možné, aby je ve své práci aplikovali i sociální pracovníci působící v oblasti nepojistných dávek.

Navrátil (2003, s. 202 - 208) uvádí základní pilíře sociální práce s romskými klienty:

1. pilíř: Systematické znalosti o romské menšině. Sociální práce s příslušníky odlišných menšin vyžaduje znalost kulturních charakteristik (norem, hodnot, tradic apod.) dané menšinové skupiny.

2. pilíř: Systematické znalosti o člověku i společnosti jsou nezbytné. Aby byl sociální pracovník schopen pomoci při řešení problémů, kterým čelí příslušníci romské menšiny, je potřeba, aby byl obeznámen s širokým spektrem teorií, jež vysvětlují individuální, institucionální, komunitní a organizační chování lidí ve většinové společnosti. Důležité jsou znalosti o kultuře, vzniku stereotypů, systémech sociálních zabezpečení nebo o legislativních systémech společnosti. Právě zde mohou být bariéry institucionalizované diskriminace.

3. pilíř: Sebepoznání je nezbytné. Důležité je poznání vlastního „já“ se všemi světlými stránkami (snášenlivost, pochopení pro odlišnosti), tak také těmi stinnými (předsudky). Sebereflexe zvyšuje schopnosti vnímat a respektovat. Sociální pracovník by měl zvažovat, zda se při jeho práci s Romy u něj neobjevují tendence jako je nálepkování, což je stále stejná vysvětlení problémů každého romského klienta, dále rutinizace aplikace stále stejných postupů pro práci s romskými klienty a simplifikace, což je přecenění nebo odmítnutí významu národnostní příslušnosti.

4. pilíř: Hodnota a důstojnost každého člověka je východisko. Základní hodnotou sociálního pracovníka při práci a příslušníky jakékoli menšinové skupiny je víra v důstojnost a hodnotu každého jedince, a to bez ohledu na jeho tělesnou konstituci, kulturní, náboženskou, sociální nebo jinou odlišnost.

5. pilíř: Úprava metod a technik běžně používaných v sociální práci je účelná. Sociální pracovník při své práci může vyjít z tradičních metodických postupů, které je ale třeba adaptovat, aby respektovaly menšinovou realitu. Např. oční kontakt může být v mnoha případech proti ustáleným kulturním normám řady skupin.

6. pilíř: Pozornost je třeba věnovat jednotlivci i sociálnímu prostředí. Kromě samotných klientových problémů by se měl sociální pracovník zaměřit také na širší sociální souvislosti jeho situace. Zejména je třeba zjistit, zda není menšinový klient terčem jistého znevýhodňování.

Navrátil (2003, s. 200) dále uvádí, jaké základní otázky je potřeba, aby si kladl sociální pracovník při práci a příslušníky romské menšiny. Jedná se například o tyto otázky: Jak vidí romský klient svou životní situaci a které problémy považuje za tíživé? Jaké

požadavky jsou pro klienta obtížně zvládnutelné v důsledku kulturní odlišnosti? Na jaké předsudky může klient narazit při jednání se sociálním pracovníkem a jak to může ovlivnit schopnost zvládnout situaci? Má životní situace klienta nějaké ojedinělé, přesto však důležité rysy, které je potřeba brát při řešení jeho situace v úvahu?

Je potřeba, aby sociální pracovník znal odpovědi na tyto otázky a pomohl jedinci situaci řešit tak, aby byl schopen se postarat sám o sebe a nebyl závislý na různých sociálních dávkách. Jedná se o velmi složitý úkol.

Jak uvádí Vágnerová (2004, s. 676), v posledních letech se romská populace v mnoha směrech přizpůsobila většinové společnosti. Toto přizpůsobení ne vždy vedlo k pozitivním výsledkům. Romové se snaží napodobovat majoritní kulturu zejména v její materiální a konzumní podobě. Přestože mnoho romských rodin žije především z různých dávek sociální podpory, na prvním místě si pořizují drahý televizor, mobilní telefony apod. Starost o své děti přenechávají mnohdy státu.

Bohužel je zřejmé, že zavedený systém sociálních dávek vedl do jisté míry k závislosti Romů na státu. Nelze však tvrdit, že se závislími stali pouze Romové.

Tímto jsme uzavřeli teoretickou část diplomové práce, nyní se zaměříme na část praktickou a důležitá data, která jsme výzkumem zjistili.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 METODOLOGIE VÝZKUMU

Teoretická část diplomové práce je zaměřena na vymezení pojmů, které jsou základními východisky pro praktickou část diplomové práce. Na základě toho, co bylo v teoretické části popsáno, již víme, jakými obecnými i multikulturními kompetencemi by měli pracovníci nepojistných sociálních dávek, dle názorů mnohých autorů, disponovat při jednání s klienty. Jak již bylo řečeno, v současné době se pracovníci nepojistných sociálních dávek často setkávají s příslušníky odlišných národnostních menšin, proto je důležité zjistit, do jaké míry multikulturně kompetentní jsou a jak tyto multikulturní kompetence považují za důležité.

Na základě prostudované literatury jsme výzkumný problém naší práce zaměřili především na multikulturní kompetence pracovníků nepojistných sociálních dávek. Bude nás zajímat, jaká je úroveň osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek, kterým multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují největší a kterým naopak nejmenší význam a zda existuje vztah mezi úrovní osvojených multikulturních kompetencí a významem, který konkrétním multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují. Práce je zaměřena především na multikulturní kompetence, avšak dílčí výsledky se budou týkat i kompetencí obecných. Zaměřili jsme se tedy také na to, kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší a kterým nejmenší význam.

Důvodem výběru uvedeného tématu je především to, že Česká republika se zejména v posledních letech stává stále více multikulturní společností. Existuje zde velká řada různých národnostních menšin, které s námi více či méně úspěšně žijí. K tomuto úspěšnému žití je potřeba být do jisté míry multikulturně kompetentní. Dalším důvodem je také to, že problematika multikulturních kompetencí je zkoumána převážně v oblasti školství. Domníváme se proto, že zjištění těchto kompetencí i v jiné oblasti, v našem případě v oblasti sociální, je důležité a ne tolik probádané. Poslední příčinou výběru tématu je osobní zainteresovanost a osobní zkušenost s terénním šetřením na pozici pracovník nepojistných sociálních dávek.

3.1 Výzkumné cíle

Byly stanoveny tyto výzkumné cíle:

1. Zjistit, jaká je úroveň osvojených kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek.
2. Zjistit, jaká je úroveň osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek.
3. Identifikovat, kterým multikulturním kompetencím přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší význam.
4. Identifikovat, kterým multikulturním kompetencím přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek nejmenší význam.
5. Identifikovat, kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší význam.
6. Identifikovat, kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek nejmenší význam.
7. Zjistit, zda existuje souvislost mezi úrovní osvojených multikulturních kompetencí pracovníky nepojistných sociálních dávek a významem, který konkrétním multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují.

3.2 Výzkumné otázky

Na základě stanovených cílů, jsme určili tyto výzkumné otázky:

1. Jaká je úroveň osvojených kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek?
2. Jaká je úroveň osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek?
3. Kterým multikulturním kompetencím přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší význam?
4. Kterým multikulturním kompetencím přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek nejmenší význam?
5. Kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší význam?

6. Kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek nejmenší význam?
7. Existuje souvislost mezi úrovní osvojených multikulturních kompetencí pracovníky nepojistných sociálních dávek a významem, který konkrétním multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují?

3.3 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvoří pracovníci nepojistných sociálních dávek Úřadu práce České republiky, kontaktního pracoviště Vsetín, konkrétněji sociální pracovníci. Právě sociální pracovníci splňují podmínky odborné způsobilosti, která umožňuje provádět sociální šetření, jež bylo zahrnuto do našeho výzkumu. Sociální pracovníci působící v oblasti nepojistných sociálních dávek se velmi často při své práci setkávají s příslušníky národnostních menšin a to jak na úřadě, tak také při provádění terénního sociálního šetření. Z toho důvodu je výzkum zaměřen právě na tyto pracovníky. Jak již bylo zmíněno, hlavními cíli práce je zejména zjistit, jaká je úroveň osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek, kterým multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují největší a kterým naopak nejmenší význam a zda existuje vztah mezi úrovní osvojených multikulturních kompetencí a významem, který konkrétním multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují.

Z výše uvedeného vyplývá, že se ve výzkumu budeme zabývat pouze sociálními pracovníky kontaktního pracoviště ve Vsetíně. Pracovníci města Vsetín byli vybráni proto, že právě v tomto městě žije velký počet příslušníků odlišných menšin, zejména romského etnika, se kterými se tyto pracovníci dennodenně dostávají do osobního kontaktu.

Na Úřadu práce, kontaktním pracovišti Vsetín pracuje celkem 30 pracovníků nepojistných sociálních dávek. 14 z nich pracuje na pozici sociální pracovník. Zbylých 16 pracovníků je označováno pojmem referent, tyto pracovníci nesplňují podmínky nutné k realizaci výzkumu. Základní soubor se zde rovná souboru výběrovému, neboť o vyplnění formuláře jsme požádali všech 14 sociálních pracovníků. Všechny dotazníky byly vyplněny a odevzdány. Jedná se tedy o exhaustivní neboli vyčerpávající výběr. Ačkoliv je soubor respondentů malý, naším cílem je zaměřit se pouze na sociální pracovníky Úřadu práce,

kontaktního pracoviště Vsetín a protože jich zde více nepracuje, považujeme tento počet za dostačující.

Ve výzkumné části budeme užívat označení pracovníků tak, jak je uvedeno v názvu práce, budeme však brát na vědomí, že se jedná pouze o sociální pracovníky v této oblasti.

3.4 Výzkumné nástroje

Tento výzkum je realizován kvantitativní formou s použitím dotazníku a Q-metodologie. Byly zpracovány dva dotazníky, které jsme následně předložili pracovníkům nepojistných sociálních dávek k vyplnění. Pracovníci nepojistných sociálních dávek byli seznámeni s tím, že uvedená data jsou zcela anonymní. Podrobné instrukce jak dotazníky vyplnit, byly jednotlivým pracovníkům osobně sděleny. Důraz byl kladen zejména na rozdíl zaměření mezi těmito dotazníky. První z nich byl zaměřen na úroveň osvojených multikulturních kompetencí a druhý na význam, který těmto multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují. Vyplněné formuláře byly po nějakém čase sesbírány a získaná data následně zpracována.

Ve výzkumné části se zabýváme zejména tím, jaká je úroveň osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek, kterým multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují největší a kterým naopak nejmenší význam a zda existuje vztah mezi úrovní osvojených multikulturních kompetencí a významem, který multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují. Mimo jiné nás bude zajímat, kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší a kterým nejmenší význam.

Q - metodologie

Tato metoda je výhodná v takových výzkumech, ve kterých je potřeba zjistit, jak konkrétní skupina dotazovaných hodnotí určitou množinu objektů, přičemž těchto objektů je velký počet (Chráška, 2007, s. 231).

Aby bylo možné Q - metodologii realizovat, bylo potřeba vytvořit 60 Q - typů, v našem případě kompetencí. Při tvorbě kompetencí jsme hledali inspiraci v odborné literatuře, např. v publikaci s názvem Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry. Autory této knihy jsou Horst Belz a Marco Siegrist. Kompetence jsou jak multikulturně zaměřené, tak také obecné. Viz následující tabulka.

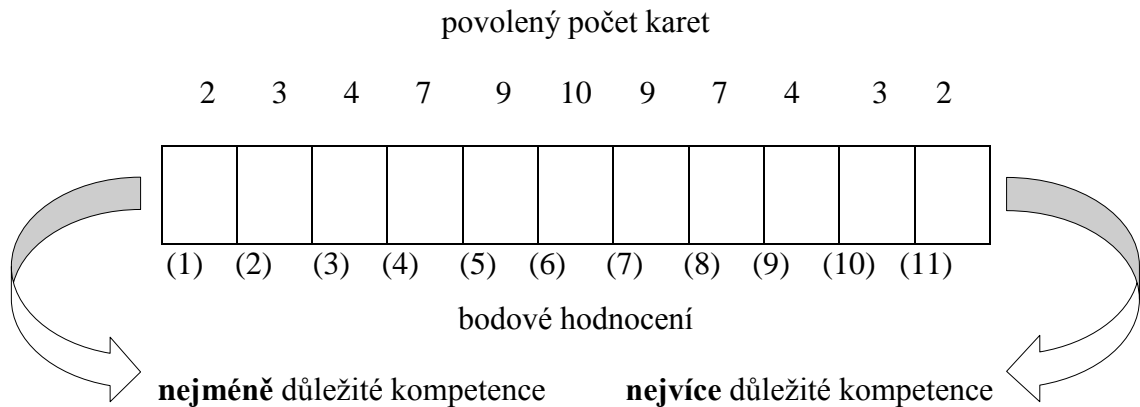
Celkový počet všech 60 Q – typů (kompetencí)	
1.	Zodpovědnost za svá rozhodnutí
2.	Schopnost posoudit, zda je osoba neodůvodnitelnou zátěží systému
3.	Schopnost vést terénní šetření
4.	Být přístupný změnám
5.	Schopnost nabídnout vhodnou pomoc
6.	Znalost tradic, zvyků odlišných kultur
7.	Trpělivost
8.	Schopnost akceptovat odlišné názory, vědomí, že můj názor nemusí být vždy jediné správné
9.	Schopnost vnímat odlišnosti jako nutnost pro osobní růst
10.	Znalost práv příslušníků odlišných menšin
11.	Znalost potřeb příslušníků menšin
12.	Schopnost vést dokumentaci
13.	Schopnost vytvářet atmosféru bez etnických předsudků
14.	Schopnost komunikovat v jazyce národnostní menšiny
15.	Schopnost vytvořit pozitivní klima
16.	Schopnost získat důvěru kulturně odlišných jedinců
17.	Znalost nařízení EU
18.	Schopnost vyhodnotit následky svého jednání
19.	Znalost historie odlišných kultur
20.	Schopnost jednat bez jakýchkoliv předsudků
21.	Sdělovat určité informace pouze s písemným souhlasem dotčené osoby
22.	Schopnost objektivně klienty posuzovat

23.	Schopnost empatie
24.	Respektování požadavků klientů
25.	Umět budovat žádoucí návyky u příslušníků odlišných menšin
26.	Znalost legislativy (zákon č. 108/2006 Sb., zákon č. 111/2006 Sb., zákon č. 500/2004 Sb., Ústava České republiky,...)
27.	Umět pracovat s neverbální komunikací a znalost její rozdílnosti u odlišných kultur
28.	Schopnost zachovat mlčenlivost
29.	Nepodléhat hněvu
30.	Správně interpretovat emoce v dané kultuře a vědomí jejich rozdílnosti
31.	Schopnost sdělit informace pouze subjektům, jež jsou uvedeny v zákoně
32.	Obezřetnost vůči obsahu sdělení klientem
33.	Schopnost využívat své získané multikulturní znalosti
34.	Schopnost udržet jednání na úrovni
35.	Schopnost vybudování si respektu
36.	Schopnost odolávat stresovým situacím
37.	Schopnost respektovat odlišnosti menšin
38.	Schopnost kritického uvažování
39.	Schopnost překonávat jazykovou bariéru
40.	Schopnost vytvořit pozitivní vztahy
41.	Schopnost adaptace na odlišný komunikační styl
42.	Schopnost poskytovat zpětnou vazbu
43.	Schopnost porozumět těžkostem
44.	Umět objasnit příslušníkům odlišných kultur jejich práva

45.	Schopnost řešit problémy
46.	Iniciativa
47.	Znalost životní situace klientů
48.	Správně analyzovat chování příslušníků odlišných kultur
49.	Umět ověřovat skutečnosti rozhodné pro nárok na přiznání určité dávky
50.	Schopnost spolupráce s příslušníky menšin
51.	Umět motivovat příslušníky odlišných menšin ke spolupráci
52.	Flexibilita
53.	Emocionální stabilita
54.	Motivovat k integraci odlišné národnostní menšiny do většinové společnosti
55.	Umět podporovat ty, jež pomoc potřebují
56.	Obratnost při vedení rozhovoru s klientem
57.	Porozumět požadavkům klientů odlišných menšin na adekvátní úrovni
58.	Motivovat klienty k překonávání překážek
59.	Schopnost naslouchat
60.	Schopnost umět vést řízení o přiznání dávky

Tabulka 2: Celkový počet všech 60 Q – typů (kompetencí)

Pro zpracování dat pomocí Q – metodologie byl vytvořen dotazník, jehož součástí bylo 60 Q – typů. U této metody se respondentům přikládá balíček karet (v našem případě 60 karet) s tím, že je mají rozřídít dle určitého kritéria. Tímto kritériem byl **význam jednotlivých kompetencí**. Vzhledem k počtu Q - typů, jsme zvolili rozdělení do 11 hromádek. Každá hromádka má přidělený počet možných Q - typů přiřazených do konkrétní hromádky. Toto rozdělení označujeme jako kvazinormální distribuci (Chráska, 2007, s. 231). Pro lepší představivost uvádíme ilustrační obrázek.



Obrázek 3: Schéma Q – třídění karet

Pracovníkům nepojistných sociálních dávek byl předložen soubor 60 Q - typů a formulář pro výsledky Q - třídění (viz příloha II. a III.). Jejich úkolem bylo roztrždit jednotlivé Q-typy podle důležitosti od nejméně důležitých k nejvíce důležitým. Umístěním Q - typů zleva doprava je kompetencím přiřazeno bodové hodnocení od čísla jedna po číslo jedenáct. Důležitou informací je, že respondenti jsou v Q – metodologii omezeni počtem kompetencí, které mohou přiřadit ke konkrétní hodnotě, viz obrázek 3. Pro zjednodušení práce jsme pracovníkům nepojistných sociálních dávek tyto Q - typy sepsali na list papíru, čísla poté pouze zapisovali do předem připraveného formuláře.

Získaná data byla zanesena do programu Microsoft Excel, ve kterém byly z jednotlivých dat zjištěny průměrné hodnoty konkrétních Q - typů. Ke každému Q - typu byla dále vypočítána hodnota směrodatné odchylky. Poté jsme vytvořili tři tabulky. První z nich byla zaměřena pouze na to, kterým multikulturním kompetencím přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší a kterým nejmenší význam. Multikulturní kompetence jsou pro naši práci stěžejní. Z šedesáti možných Q - typů bylo 22 Q – typů čistě multikulturně zaměřeno. Další několik z nich bylo možno chápat multikulturně i obecně a ostatní byly pouze obecné, tedy bez multikulturního zaměření. Do této tabulky byla zanesena data o všech 22 multikulturních Q - typech. Do druhé tabulky bylo zaznamenáno 15 Q - typů, kterým pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují největší význam. Třetí z nich pojednávala o 15 Q - typech, kterým pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují nejmenší význam.

Q – metodologií získáme odpověď otázku č. 3 - Kterým multikulturním kompetencím přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší význam? Dále získáme odpověď otázku č. 4 - Kterým multikulturním kompetencím přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek nejmenší význam? Bude zodpovězena také otázka

č. 5 - Kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší význam? Poslední otázkou, která bude pomocí Q – metodologie zodpovězena je otázka č. 6 - Kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek nejmenší význam?

Dotazník

Metodu dotazníku jsme zvolili z toho důvodu, že byla pro respondenty časově méně náročná. Zde byl vytvořen dotazník se škálovými položkami. Úkolem pracovníků nepojistných sociálních dávek bylo na hodnotící škále od 1 – 5 **určit úroveň osvojených dílčích kompetencí**. Číslo 1 zde znamená minimální osvojení kompetence, číslo 5 naopak maximální osvojení kompetence. Dotazník měl celkem 60 položek. Dílčí kompetence byly totožné s Q – typy. Získaná data z tohoto dotazníku byla zanesena do programu Microsoft Excel. Z těchto dat byly zjištěny průměrné hodnoty dílčích kompetencí a dále byla ke každé dílčí kompetenci vypočítána hodnota směrodatné odchylky.

S ohledem na efektivnější práci s položkami dotazníku jsme se následně rozhodli provést explorační faktorovou analýzu, která nám umožnila redukci položek do čtyř faktorů. Při realizaci faktorové analýzy jsme vyloučili položku číslo 28. *Schopnost zachovat mlčenlivost*, protože nevykazovala žádný rozptyl. Všechny 14 respondentů tuto kompetenci bodově ohodnotilo číslem 5. Tato položka tedy nebyla do explorační faktorové analýzy zahrnuta. U žádné položky jsme nezaznamenali extrémní variační hodnoty, proto byla explorační faktorová analýza prováděna s celkovým počtem 59 položek. Byla provedena analýza hlavních komponent a pravoúhlá rotace faktorů metodou Varimax norm. Pozornost jsme soustředili na ty položky, u kterých byla faktorová zátěž rovna nebo větší hodnotě .55. Důvodem stanovení této hodnoty byl požadavek, aby byly faktory skutečně dobře nasyceny, aby tam nebyly ty položky, které s ostatními málo korelují. Z důvodu stanovené faktorové zátěže se celkový počet 59 dílčích kompetencí zredukoval na číslo 45, (položka č. 28. *Schopnost zachovat mlčenlivost* byla odstraněna již na začátku analýzy). U zbylých 14 dílčích kompetencí byla faktorová zátěž menší než výše uvedená hodnota, proto v jednotlivých faktorech nefigurují a v této části práce s nimi nepracujeme.

Získali jsme 4 faktory s celkovou hodnotou variance 61,59 % a s Cronbachovým koeficientem $\alpha = .94$. Hodnotu Cronbachova koeficientu považujeme za velmi dobrou. Faktory jsme na základě poznatků z prostudované literatury a vlastních zkušeností, pojmenovali následovně: **Faktor č. 1: Multikulturní kompetence + kooperace**. Tento

faktor obsahuje celkem 21 dílčích kompetencí. Faktorové zátěže jsou v rozmezí od .56 do .83. Faktor vysvětluje 29,61 % celkové variance. **Faktor č. 2: Jednat adekvátně dané situaci.** Celkový počet dílčích kompetencí je 8. Faktorové zátěže jsou v intervalu od .55 do .88. Hodnota variance je 10,95 %. **Faktor č. 3: Odborné (profesní) kompetence.** Obsahuje 9 dílčích kompetencí. Faktorové zátěže jsme zaznamenali v rozmezí od .56 do .78. Tento faktor vysvětluje 12,71 % celkové variance. **Faktor č. 4: Zájem o druhé + odpovědnost** Tento faktor obsahuje 7 dílčích kompetencí. Faktorové zátěže jsou v intervalu od .56 do .93. Hodnota variance je 8,32 %.

Explorační faktorovou analýzou získáme odpověď na otázku č. 1 - Jaká je úroveň osvojených kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek? Zodpovězena bude také otázka č. 2 - Jaká je úroveň osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek?

Dotazník – Q – metodologie

Pro poslední část výzkumu byl použit Pearsonův koeficient korelace. Aby bylo možné realizovat korelaci mezi dotazníkem zaměřeným na úroveň osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek a dotazníkem, jenž je zaměřen na to, jaký význam pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují jednotlivým multikulturním kompetencím, je nutno sjednotit škály. První dotazník, jenž se týká úrovně osvojených multikulturních kompetencí, má škálu od 1 – 5. Druhý dotazník zaměřený na význam kompetencí má škálu od 1 – 11. Škálu druhého dotazníku jsme zredukovali na 5 bodovou škálu, tak aby bylo možno pracovat s oběma dotazníky zároveň. Jedenácti bodová škála byla upravena takto: 1,2 = 1; 3, 4 = 2; 5, 6, 7 = 3; 8, 9 = 4; 10, 11 = 5. Při této analýze jsme se zaměřili pouze na multikulturní kompetence.

Poté bylo možno provést korelaci pomocí Pearsonova koeficientu. Tímto koeficientem korelace jsme zjišťovali, zda existuje vzájemný vztah mezi úrovní osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek a přisuzováním významu multikulturním kompetencím pracovníky nepojistných sociálních dávek (otázka č. 7). Zda platí, že pokud jedinec hodnotí význam určité multikulturní kompetence vyšším číslem, tak toto hodnocení koresponduje s hodnocením úrovně osvojených multikulturních kompetencí.

4 VÝSLEDKY

Nyní budeme jednotlivé cíle prezentovat pomocí podrobného popisu. Pro přehlednost uvádíme některá data v tabulkách.

Výsledky Explorační faktorové analýzy

Cíl č. 1

Cíl byl stanoven následovně: **Zjistit, jaká je úroveň osvojených kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek.**

Explorační faktorovou analýzou jsme získali 4 faktory, z nichž každý obsahuje několik konkrétních dílčích kompetencí. Jsme si vědomi, že z důvodu nízkého počtu respondentů může být pojmenování jednotlivých faktorů částečně limitující.

Faktor č. 1: Multikulturní kompetence + kooperace. Obsahuje celkem 21 položek, jedná se o nejobsáhlejší faktor. Pro naši práci je stěžejním a to proto, že většina jeho položek je multikulturně orientována. Celková průměrná hodnota všech položek ve faktoru č. 1 byla vypočítána na 3,80. Složky se obecně týkají znalostí odlišných kultur, jsou zaměřeny na respekt a toleranci, komunikaci, motivaci, spolupráci s odlišnými jedinci apod. Součástí jsou tyto dílčí kompetence:

<u>Faktor č. 1</u> Multikulturní kompetence + kooperace	49. Umět ověřovat skutečnosti rozhodné pro nárok na přiznání určité dávky
	42. Schopnost poskytovat zpětnou vazbu
	56. Obratnost při vedení rozhovoru s klientem
	55. Umět podporovat ty, jež pomoc potřebují
	53. Emocionální stabilita
	43. Schopnost porozumět těžkostem
	50. Schopnost spolupráce s příslušníky menšin
40. Schopnost vytvořit pozitivní vztahy	

	44. Umět objasnit příslušníkům odlišných kultur jejich práva
	57. Porozumět požadavkům klientů odlišných menšin na adekvátní úrovni
	33. Schopnost využívat své získané multikulturní znalosti
	41. Schopnost adaptace na odlišný komunikační styl
	13. Schopnost vytvářet atmosféru bez etnických předsudků
	37. Schopnost respektovat odlišnosti menšin
	10. Znalost práv příslušníků odlišných menšin
	48. Správně analyzovat chování příslušníků odlišných kultur
	51. Umět motivovat příslušníky odlišných menšin ke spolupráci
	39. Schopnost překonávat jazykovou bariéru
	54. Motivovat k integraci odlišné národnostní menšiny do většinové společnosti
	9. Schopnost vnímat odlišnosti jako nutnost pro osobní růst
	19. Znalost historie odlišných kultur

Tabulka 3: Faktor č. 1: Multikulturní kompetence + kooperace

Faktor č. 2: Jednat adekvátně dané situaci. Faktor obsahuje 8 položek a průměrná hodnota všech položek je 3,93. Jeho součástí jsou dílčí kompetence, v nichž je základem umět jednat tak, jak daná situace vyžaduje. Faktor zahrnuje tyto dílčí kompetence:

Faktor č. 2: Jednat adekvátně dané situaci	34. Schopnost udržet jednání na úrovni
	5. Schopnost nabídnout vhodnou pomoc
	22. Schopnost klienty objektivně posuzovat
	24. Respektování požadavků klientů
	47. Znalost životní situace klientů
	58. Motivovat klienty k překonávání překážek
	30. Správně interpretovat emoce v dané kultuře a vědomí jejich rozdílnosti
	27. Umět pracovat s neverbální komunikací a znalost její rozdílnosti u odlišných kultur

Tabulka 4: Faktor č. 2: Jednat adekvátně dané situaci

Faktor č. 3: Odborné (profesní) kompetence. Faktor obsahuje 9 položek a jeho průměrná hodnota všech položek je 4,28. Součástí tohoto faktoru jsou tyto dílčí kompetence:

Faktor č. 3: Odborné (profesní) kompetence	60. Schopnost umět vést řízení o přiznání dávky
	12. Schopnost vést dokumentaci
	18. Schopnost vyhodnotit následky svého jednání
	3. Schopnost vést terénní šetření
	21. Sdělovat určité informace pouze s písemným souhlasem dotčené osoby

	5. Schopnost řešit problémy
	38. Schopnost kritického uvažování
	15. Schopnost vytvořit pozitivní klima
	2. Schopnost posoudit, zda je osoba neodůvodnitelnou zátěží systému

Tabulka 5: Faktor č. 3: Odborné (profesní) kompetence

Faktor č. 4: Zájem o druhé + odpovědnost. Součástí posledního faktoru je celkem 7 dílčích kompetencí s průměrnou hodnotou všech položek 4,02. Skládá se z těchto dílčích kompetencí:

<p style="text-align: center;"><u>Faktor č. 4:</u> Zájem o druhé + odpovědnost</p>	1. Zodpovědnost za svá rozhodnutí
	23. Schopnost empatie
	8. Schopnost akceptovat odlišné názory, vědomí, že můj názor nemusí být vždy jedině správný
	7. Trpělivost
	36. Schopnost odolávat stresových situacím
	11. Znalost potřeb příslušníků menšin
	6. Znalost tradic, zvyků odlišných kultur

Tabulka 6: Faktor č. 4: Zájem o druhé + odpovědnost

Cíl č. 2

Byl zvolen následovně: **Zjistit, jaká je úroveň osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek.**

Níže uvedená tabulka uvádí označení jednotlivých multikulturních kompetencí v pořadí od **nejvíce osvojené po nejméně osvojenou** (1 – 22). Dále je zde popsán konkrétní název multikulturní kompetence, její průměrné hodnocení a hodnota směrodatné odchylky.

Úroveň osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek			
Pořadí	<u>Faktor č. 1:</u> Multikulturní kompetence + kooperace	Průměrné hodnocení 1 = minimální osvojení kompetence, 5 = maximální osvojení kompetence	Směrodatná odchylka
1.	49. Umět ověřovat skutečnosti rozhodné pro nárok na přiznání určité dávky	4,50	0,65
2.	42. Schopnost poskytovat zpětnou vazbu	4,36	0,74
3.	56. Obratnost při vedení rozhovoru s klientem	4,29	0,73
4. – 5.	55. Umět podporovat ty, jež pomoc potřebují	4,21	0,58
4. – 5.	53. Emocionální stabilita	4,21	0,70
6. - 8.	43. Schopnost porozumět těžkostem	4,14	0,66
6. - 8.	50. Schopnost spolupráce s příslušníky menšin	4,14	0,66
6. – 8.	40. Schopnost vytvořit pozitivní vztahy	4,14	0,66
9.	44. Umět objasnit příslušníkům odlišných kultur jejich práva	4,07	0,83

10.	57. Porozumět požadavkům klientů odlišných menšin na adekvátní úrovni	4,00	0,78
11.	33. Schopnost využívat své získané multikulturní znalosti	3,93	0,83
12.	41. Schopnost adaptace na odlišný komunikační styl	3,86	0,77
13.	13. Schopnost vytvářet atmosféru bez etnických předsudků	3,71	1,07
14.	37. Schopnost respektovat odlišnosti menšin	3,57	0,76
15. – 17.	10. Znalost práv příslušníků odlišných menšin	3,50	1,22
15. - 17.	48. Správně analyzovat chování příslušníků odlišných kultur	3,50	0,52
15. - 17.	51. Umět motivovat příslušníky odlišných menšin ke spolupráci	3,50	0,85
18.	39. Schopnost překonávat jazykovou bariéru	3,36	0,74
19. – 20.	54. Motivovat k integraci odlišné národnostní menšiny do většinové společnosti	3,14	0,95
19. - 20.	9. Schopnost vnímat odlišnosti jako nutnost pro osobní růst	3,14	0,77

21.	19. Znalost historie odlišných kultur	2,57	0,85
-----	---------------------------------------	------	------

Tabulka 7: Úroveň osvojených multikulturálních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek

Průměrná hodnota všech položek faktoru č. 1: Multikulturální kompetence + kooperace je 3,80. Dle úrovně osvojených multikulturálních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek je nejvíce osvojenou dílčí kompetencí, ta s názvem *umět ověřovat skutečnosti rozhodné pro nárok na přiznání dávky* s průměrnou hodnotou 4,50. Další, pracovníky nepojistných sociálních dávek, nejvíce osvojenou multikulturální kompetencí je *schopnost poskytovat zpětnou vazbu* s průměrnou hodnotou 4,36. Na pozici č. 3 se umístila multikulturální kompetence *obratnost při vedení rozhovoru*, jejíž průměrná hodnota činí 4,29. V pořadí 4. – 5. nejvíce osvojenou multikulturální dílčí kompetencí je kompetence *umět podporovat ty, jež pomoc potřebují*, tzn., opravdu se nachází v tíživé životní situaci. Tato dílčí kompetence je průměrně hodnocena hodnotou 4,21. Na stejné pozici jako předchozí multikulturální kompetence se nachází také dílčí kompetence s názvem *emocionální stabilita*. Další dílčí multikulturální kompetence, jež se umístily na pozici č. 6. – 8. s průměrnou hodnotou 4,14 jsou zaměřeny na *schopnost porozumět těžkostem*, *schopnost spolupráce s příslušníky odlišných menšin* a *schopnost vytvořit pozitivní vztahy*. V pořadí devátou pracovníky nepojistných sociálních dávek nejvíce osvojenou kompetencí je multikulturální kompetence s názvem *umět objasnit příslušníkům odlišných kultur jejich práva* s průměrnou hodnotou 4,07. Desátou multikulturální kompetencí je schopnost porozumět *požadavkům klientů odlišných menšin na adekvátní úrovni*. Tato dílčí multikulturální kompetence má na základě hodnocení pracovníky nepojistných sociálních dávek průměrné hodnocení 4,00. O něco méně osvojenou mají pracovníci nepojistných sociálních dávek multikulturální kompetenci s názvem *schopnost využívat své získané multikulturální kompetence* s průměrným hodnocením 3,93. Pozice č. 12 náleží multikulturální kompetenci, která pojednává o *schopnosti adaptace na odlišný komunikační styl* s průměrnou hodnotou 3,86. Multikulturální kompetence *schopnost vytvářet atmosféru bez etnických předsudků* je další v pořadí. Průměrně byla pracovníky nepojistných sociálních dávek ohodnocena hodnotou 3,71. Zde je však důležité zmínit také hodnotu směrodatné odchylky, která je 1,07. Je zřejmé, že se zde hodnocení pracovníků nepojistných sociálních dávek podstatně různilo. Čtrnáctou, dle pracovníků nepojistných

sociálních dávek, nejvíce osvojenou multikulturální kompetencí je dílčí kompetence s názvem *schopnost respektovat odlišnosti menšin* s průměrným hodnocením 3,57. Na další pozici se umístily hned tři multikulturální kompetence s průměrným hodnocením 3,50. Jedná se o *znalost práv příslušníků odlišných menšin*, *schopnost správně analyzovat chování příslušníků odlišných menšin* a *umět motivovat příslušníky odlišných menšin ke spolupráci*. U multikulturální kompetence s názvem *znalost práv příslušníků odlišných menšin* byla vypočítána hodnota směrodatné odchylky 1,22. Multikulturální kompetence *schopnost překonávat jazykovou bariéru* získala pracovníky nepojistných sociálních dávek průměrné ohodnocení 3,36. Umístila se na pozici č. 18. Na další pozici se umístily hned dvě multikulturální kompetence, jedná se o *schopnost motivovat k integraci odlišné národnostní menšiny do většinové společnosti* a *schopnost vnímat odlišnosti jako nutnost pro osobní růst*. Jejich průměrná hodnota, kterou jim připsali pracovníci nepojistných sociálních dávek, je 3,14. Dle pracovníků nepojistných sociálních dávek je nejméně osvojenou multikulturální kompetencí, dílčí kompetence s názvem *znalost historie odlišných kultur* s průměrným hodnocením 2,57.

Výsledky Q - metodologie

Cíle č. 3. – 4.

Zvoleny byly následovně:

Identifikovat, kterým multikulturálním kompetencím přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší význam.

Identifikovat, kterým multikulturálním kompetencím přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek nejmenší význam.

Tabulka je zaměřena pouze na multikulturální kompetence. Čistě multikulturálních kompetencí je dvacet dva, to popisuje první sloupec tabulky. Další sloupec udává pořadí, na kterém se multikulturální kompetence nachází v souvislosti s kompetencemi obecnými, proto 1 – 60. Poté je uvedena konkrétní multikulturální kompetence (Q – typ), její průměrné hodnocení a hodnota směrodatné odchylky. Multikulturální kompetence jsou uváděny **od nejvíce významné po nejméně významnou.**

Význam MULTIKULTURNÍCH kompetencí (Q – typů)				
Číslování (1 – 22)	Pořadí (1 – 60)	Q - typ	Průměrné hodnocení (1 = minimální důležitost, 11 = maximální důležitost)	Směrodatná odchylka
1.	11	20. Schopnost jednat bez jakýchkoliv předsudků	7,14	1,75
2.	12. – 13.	57. Porozumět požadavkům klientů odlišných menšin na	7,07	3,43
3.	16. – 18.	10. Znalost práv příslušníků odlišných menšin	6,64	2,21
4.	16. – 18.	16. Schopnost získávat důvěru kulturně odlišných jedinců	6,64	1,50
5.	19.	51. Umět motivovat příslušníky odlišných menšin ke spolupráci	6,57	2,44
6.	20. – 21.	44. Umět objasnit příslušníkům odlišných kultur jejich práva	6,36	1,65
7.	23. – 24.	33. Schopnost využívat své získané multikulturní znalosti	6,21	2,01
8.	28. – 31.	9. Schopnost vnímat odlišnosti jako nutnost pro osobní růst	6,07	1,49
9.	34. – 35.	37. Schopnost respektovat odlišnosti menšin	5,93	2,50

10.	40.	13. Schopnost vytvářet atmosféru bez etnických předsudků	5,50	2,21
11.	41. – 45.	50. Schopnost spolupráce s příslušníky odlišných kultur	5,36	2,73
12.	49. – 50.	11. Znalost potřeb příslušníků menšin	5,00	1,66
13.	51. – 52.	25. Umět budovat žádoucí návyky u příslušníků odlišných kultur	4,86	1,88
14.	51. – 52.	48. Správně analyzovat chování příslušníků odlišných kultur	4,86	1,83
15.	53.	30. Správně interpretovat emoce v dané kultuře a vědomí jejich rozdílnosti	4,43	1,95
16.	54.	27. Umět pracovat s neverbální komunikací a znalostí její rozdílnosti	4,29	2,16
17.	55. – 56.	39. Schopnost překonávat jazykovou bariéru	4,21	2,58
18.	55. – 56.	54. Motivovat k integraci odlišné národnostní menšiny do většinové	4,21	3,09
19.	57.	41. Schopnost adaptace na odlišný komunikační styl	4,07	1,98
20.	58.	6. Znalost tradic, zvyků odlišných kultur	3,93	2,62

21.	59.	19. Znalost historie odlišných kultur	3,57	2,38
22.	60.	14. Schopnost komunikovat v jazyce národnostní menšiny	2,00	1,24

Tabulka 8: Význam všech multikulturních kompetencí

Dle pracovníků nepojistných sociálních dávek je vůbec nejdůležitější multikulturní kompetencí *Q – 20 schopnost jednat bez jakýchkoliv předsudků*. V rámci všech šedesáti kompetencí se umístila na 11. pozici. Její průměrná hodnota činí 7,14 a směrodatná odchylka je 1,75. Jako druhá nejdůležitější multikulturní kompetence byla pracovníky nepojistných sociálních dávek označena *Q – 57 schopnost porozumět požadavkům klientů odlišných menšin na adekvátní úrovni*. V rámci všech kompetencí se nachází na pozici č. 12. – 13. Její průměrná hodnota činí 7,07 a hodnota směrodatné odchylky 3,43. Na pozici č. 16. – 18. z celkového počtu šedesáti kompetencí se nachází kompetence s názvem *Q – 10 znalost práv příslušníků odlišných menšin* s průměrným hodnocením 6,64 a směrodatnou odchylkou 2,21. V rámci multikulturních kompetencí je pracovníky nepojistných sociálních dávek považována za třetí nejdůležitější. O něco níže (pozice č. 6 v rámci multikulturních kompetencí) se nachází kompetence, která s výše uvedenou souvisí. Jedná se o schopnost *Q – 44 umět objasnit příslušníkům odlišných kultur jejich práva*, zde je hodnota průměrného hodnocení 6,36 a směrodatná odchylka činí hodnotu 1,65. Multikulturní kompetence *Q – 16 schopnost získat důvěru kulturně odlišných jedinců* s průměrným hodnocením 6,64 a hodnotou směrodatné odchylky 1,50 je čtvrtou nejdůležitější multikulturní kompetencí.

Dvě multikulturní kompetence jsou zaměřeny na motivaci. Jedná se o multikulturní kompetenci, která se nachází na pozici č. 19 z celkového počtu šedesáti kompetencí. Tato multikulturní kompetence se nazývá takto: *Q – 51 umět motivovat příslušníky odlišných menšin ke spolupráci*. Průměrné hodnocení pracovníků nepojistných sociálních dávek je 6,57 a směrodatná odchylka 2,44. Z dvaceti dvou multikulturně zaměřených kompetencí se nachází na pozici č. 5. Druhou multikulturní kompetencí, jež je zaměřena na motivaci je *Q – 54 motivovat k integraci odlišné národnostní menšiny do většinové společnosti*. Ačkoliv jde o velmi podobné multikulturní kompetence, tato kompetence se nachází až na pozici č. 18 v rámci multikulturních kompetencí. V rámci všech

kompetencí zaujímá pozici č. 55. – 56. S touto multikulturální kompetencí souvisí také *Q – 50 schopnost spolupráce s příslušníky odlišných menšin*, ta se však nachází zcela jinde a to na pozici č. 41. – 45. v rámci všech kompetencí, v rámci multikulturálních na pozici č. 11. Průměrná hodnota této multikulturální kompetence byla stanovena na hodnotu 5,50 a hodnota směrodatné odchylky na 2,21. Mezi další multikulturální kompetence patří *Q – 33 schopnost využívat své multikulturální znalosti* s průměrným hodnocením 6,21 a směrodatnou odchylkou 2,01. Tato multikulturální kompetence se nachází na pozici č. 23. – 24. v rámci celkového počtu všech kompetencí, v rámci těch multikulturálních zaujímá místo č. 7. V pořadí osmou nejdůležitější multikulturální kompetencí je *Q – 9 schopnost vnímat odlišnosti jako nutnost pro osobní růst* s průměrnou hodnotou 6,07 a hodnotou směrodatné odchylky 1,49. Toto je pozice v rámci multikulturálních kompetencí. Pracovníky nepojistných sociálních dávek byla v rámci všech šedesáti kompetencí zařazena na pozici č. 28. - 31. S kompetencí, která se v rámci multikulturálních kompetencí umístila na první pozici a v rámci všech šedesáti na pozici č. 11 (schopnost jednat bez jakýchkoliv předsudků), úzce souvisí také další dvě kompetence, jejichž umístění je však velmi odlišné. První z nich je *Q – 37 schopnost respektovat odlišnosti menšin* s průměrným hodnocením 5,93 a směrodatnou odchylkou 2,50. V rámci multikulturálních kompetencí zaujímá tato kompetence pozici č. 9, v rámci všech pozici č. 34. – 35. Druhou multikulturální kompetencí je *Q – 13 schopnost vytvářet atmosféru bez etnických předsudků* s průměrným hodnocením 5,36 a směrodatnou odchylkou 2,73. V rámci multikulturálních kompetencí je umístěna na pozici č. 10, obecně na pozici č. 40. Na pozici č. 12 v rámci multikulturálních kompetencí a na pozici č. 49. – 50. v rámci všech šedesáti kompetencí byla pracovníky nepojistných sociálních dávek zařazena multikulturální kompetence *Q – 11 znalost potřeb příslušníků menšin* s průměrnou hodnotou 5,00 a směrodatnou odchylkou 1,66. Další multikulturální kompetencí, je *Q – 25 umět budovat žádoucí návyky u příslušníků odlišných kultur*. Tato multikulturální kompetence získala na základě hodnocení pracovníky nepojistných sociálních dávek průměrnou hodnotu 4,86 a směrodatná odchylka byla stanovena na 1,88. V rámci všech kompetencí se nachází na pozici č. 51. – 52. Dále zde nalezneme multikulturální kompetenci s názvem *Q - 48 správně analyzovat chování příslušníků odlišných kultur* s průměrnou hodnotou 4,86 a směrodatnou odchylkou 1,83. Na pozici č. 15 v rámci multikulturálních kompetencí se na základě tvrzení pracovníků nepojistných sociálních dávek umístila multikulturální kompetence s názvem *Q – 30 správně*

interpretovat emoce v dané kultuře a vědomí jejich rozdílnosti s průměrnou hodnotou 4,43 a směrodatnou odchylkou 1,95.

Další multikulturální kompetence jsou zaměřeny na komunikaci. Jedná se o *Q – 27 schopnost umět pracovat s neverbální komunikací a znalost její rozdílnosti u odlišných kultur* s průměrnou hodnotou 4,29 a směrodatnou odchylkou 2,16. Tato multikulturální kompetence se nachází na pozici č. 16 v rámci celkového počtu dvaceti dvou multikulturálních kompetencí. *Q - 39 schopnost překonávat jazykovou bariéru* je sedmnáctou multikulturální kompetencí s průměrnou hodnotou 4,21. Směrodatná odchylka zde činí hodnotu 2,58. *Q – 41 schopnost adaptace na odlišný komunikační styl* je multikulturální kompetence, která je pracovníky nepojistných sociálních dávek hodnocena jako méně důležitá. V rámci multikulturálních kompetencí se umístila na pozici č. 19. Její průměrná hodnota je 4,07 a směrodatná odchylka činí 1,98. Poslední multikulturální kompetencí, která je zaměřená na komunikaci je *Q – 14 schopnost komunikovat v jazyce národnostní menšiny*. Průměrné hodnocení je 2,00 a směrodatná odchylka je 1,24. Tato multikulturální kompetence je pracovníky nepojistných sociálních dávek považována za vůbec nejméně důležitou kompetenci ze všech šedesáti možných, ale i za nejméně důležitou v oblasti multikulturální.

Poslední dvě multikulturální kompetence, o kterých dosud nebyla zmínka, jsou zaměřeny na tradice a historii. První z nich pojednává o *znalosti tradic, zvyků odlišných kultur* (*Q – 6*). Její průměrná hodnota je 3,93 a směrodatná odchylka je 2,62. Druhá multikulturální kompetence, je zaměřena na historii. Její název je *Q – 19 znalost historie odlišných kultur* s průměrným hodnocením o něco menším, než u kompetence předchozí a to 3,57 a směrodatná odchylka je stanovena na hodnotu 2,38.

Cíl č. 5

Cílem bylo: **Identifikovat, kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší význam.**

Pro přehlednost uvádíme veškerá důležitá data v tabulce s označením Q - typů dle pořadí od 1 – 15. Jsou řazeny **od nejvíce významných po nejméně významné**. Dále je uveden konkrétní Q – typ s průměrným hodnocením respondentů. Ke každému Q – typu uvádíme také hodnotu směrodatné odchylky.

15 Q – typů, kterým pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují NEJVĚTŠÍ význam			
Pořadí (1 – 15)	Q – typ	Průměrné hodnocení (1 = minimální důležitost, 11 = maximální důležitost)	Směrodatná odchylka
1.	28. Schopnost zachovat mlčenlivost	9,21	2,29
2.	3. Schopnost vést terénní šetření	8,93	1,59
3.	26. Znalost legislativy (zákon č. 108/2006 Sb., zákon č. 111/2006 Sb., zákon č. 500/2004 Sb., Ústava České republiky)	8,29	2,27
4.	60. Schopnost umět vést řízení o přiznání dávky	8,21	1,72
5.	5. Schopnost nabídnout vhodnou pomoc	7,93	2,20
6.	12. Schopnost vést dokumentaci	7,57	2,31
7. - 8.	1. Zodpovědnost za svá rozhodnutí	7,50	1,74
7. - 8.	31. Schopnost sdělit informace pouze subjektům, jež jsou uvedeny v zákoně	7,50	1,74

9.	8. Schopnost akceptovat názory, vědomí, že můj názor nemusí být vždy správný	7,36	2,62
10.	49. Umět ověřovat skutečnosti rozhodné pro nárok na přiznání určité dávky	7,29	2,23
11.	20. Schopnost jednat bez jakýchkoliv předsudků	7,14	1,75
12. – 13.	22. Schopnost objektivně klienty posuzovat	7,07	2,13
12. – 13.	57. Porozumět požadavkům klientů odlišných menšin na adekvátní úrovni	7,07	3,43
14.	55. Umět podporovat ty, jež pomoc potřebují	6,93	2,81
15.	56. Obratnost při vedení rozhovoru s klientem	6,71	1,98

Tabulka 9: 15 Q – typů, kterým pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují největší význam

Z výše uvedené tabulky je zřejmé, že na prvních patnácti příčkách figurují pouze dvě multikulturní kompetence. Vůbec nejvýznamnější multikulturní kompetence ze všech šedesáti možných, se nachází na pozici č. 11 a jedná se o *Q – 20 schopnost jednat bez jakýchkoliv předsudků*. Průměrně byla tato multikulturní kompetence hodnocena číslem 7,14. Směrodatná odchylka činí 1,75. S touto kompetencí úzce souvisí i obecná kompetence s názvem *Q – 22 schopnost objektivně klienty posuzovat* s průměrným hodnocením 7,07 a směrodatnou odchylkou 2,13, ta se však umístila až na pozici č. 12. – 13. Druhou nejvýznamnější multikulturní kompetencí, která se nachází na stejné pozici jako kompetence předchozí, je *Q – 57 porozumět požadavkům klientů odlišných menšin na adekvátní úrovni*. Tato kompetence má vůbec nejvyšší hodnotou směrodatné

odchylky v rámci patnácti kompetencí, kterým pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují největší význam a to 3,43.

Převážně však pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují největší význam těm kompetencím, které multikulturně zaměřeny nejsou, avšak obecně je můžeme považovat za nezbytné při jednání s jakýmkoliv klientem. Za vůbec nejvýznamnější kompetenci považují pracovníci nepojistných sociálních dávek kompetenci *Q – 28 schopnost zachovat mlčenlivost*. Tato kompetence dosáhla průměrného bodového hodnocení 9,21. Směrodatná odchylka činí 2,29. Dle pracovníků nepojistných sociálních dávek se jedná o nejdůležitější kompetenci ze všech šedesáti možných. Velmi podobnou kompetencí, která se nachází na pozici č. 7. – 8., je *Q – 31 schopnost sdělit informace pouze subjektům, jež jsou uvedeny v zákoně* s průměrným hodnocením 7,50 a směrodatnou odchylkou 1,74. Mezi kompetence, kterým pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují největší význam, patří *Q – 3 schopnost vést terénní šetření*, kompetenci náleží pozice č. 2. Její průměrná hodnota činí 8,93 a směrodatná odchylka má hodnotu 1,59. Hned na další pozici nalezneme kompetenci s názvem *Q – 26 znalost legislativy*, průměrná hodnota zde činí 8,29 a hodnota směrodatné odchylky je 2,27. *Q – 60 schopnost vést řízení o přiznání dávky* je pracovníky nepojistných sociálních dávek považována za čtvrtou nejdůležitější kompetenci. Průměrná hodnota této kompetence je 8,21 a směrodatná odchylka činí 1,72. Další kompetencí, která byla pracovníky nepojistných sociálních dávek umístěna na pozici č. 6, je *Q – 12 schopnost vést dokumentaci*. U této kompetence je průměrná hodnota stanovena na 7,57 a směrodatná odchylka činí 2,31. *Q – 10 umět ověřovat skutečnosti rozhodné pro nárok na přiznání dávky* je kompetence, která se nachází až na pozici č. 10. Její průměrné hodnocení je 7,29 a hodnota směrodatné odchylky činí 2,23. Jedná o obecně profesní kompetence, které při jednání pracovníků nepojistných sociálních dávek s klienty tvoří základ. Mezi patnácti nejvýznamnějšími kompetencemi se umístila také kompetence s názvem *Q – 5 schopnost nabídnout vhodnou pomoc*. Tato kompetence je považována za pátou nejdůležitější kompetenci z celkového počtu šedesáti kompetencí, s průměrnou hodnotou 7,93 a směrodatnou odchylkou 2,20. Pracovník nepojistných sociálních dávek musí být také *zodpovědný za svá rozhodnutí (Q – 1)* a to i za ta, jež nejsou správná. 7,50 je průměrná hodnota této kompetence a 1,74 je hodnota směrodatné odchylky. Kompetence se umístila na pozici č. 7. – 8. mezi patnácti nejdůležitějšími kompetencemi. Podstatné je, aby pracovník nepojistných sociálních dávek disponoval schopností *akceptovat odlišné názory a byl si vědom, že jeho názor nemusí být vždy správný (Q – 8)*. Tuto kompetenci lze

do jisté míry označit jako kompetenci multikulturní. Její průměrná hodnota při přisuzování významu činí 7,36 a hodnota směrodatné odchylky je 2,62. Tato částečně multikulturní kompetence se nachází na pozici č. 9. Dále je dle pracovníků nepojistných sociálních dávek potřeba *umět podporovat ty, jež pomoc potřebují (Q – 55)*. Z celkového počtu šedesáti kompetencí je považována za čtrnáctou nejdůležitější kompetenci. Průměrná hodnota kompetence je 6,93, hodnota směrodatné odchylky je vypočítána na 2,81. Poslední kompetencí, jež je v tabulce uvedena, a která je pracovníky nepojistných sociálních dávek považována za patnáctou nejdůležitější kompetenci z celkového počtu, je *Q - 56 obratnost při vedení rozhovoru*. Její průměrné hodnocení bylo vypočítáno na hodnotu 6,71 a směrodatná odchylka na 1,98.

Cíl č. 6

Cíl byl stanoven následovně: **Identifikovat, kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek nejmenší význam.**

I zde pro přehlednost uvádíme data v tabulce s označením Q - typů dle pořadí od 1 – 15. Jsou uvedena **od nejméně významných po nejvíce významné** v tomto rozsahu. Ke každému Q – typu je uvedeno průměrné hodnocení respondentů a hodnota směrodatné odchylky.

15 Q – typů, kterým pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují NEJMĚNŠÍ význam			
Pořadí (1 – 15)	Q - typ	Průměrné hodnocení (1 = minimální důležitost, 11 = maximální důležitost)	Směrodatná odchylka
1.	14. Schopnost komunikovat v jazyce národnostní menšiny	2,00	1,24
2.	19. Znalost historie odlišných kultur	3,57	2,38

3.	6. Znalost tradic, zvyků odlišných kultur	3,93	2,62
4.	41. Schopnost adaptace na odlišný komunikační styl	4,07	1,98
5. – 6.	54. Motivovat k integraci odlišné národnostní menšiny do většinové společnosti	4,21	3,09
5. – 6.	39. Schopnost překonávat jazykovou bariéru	4,21	2,58
7.	27. Umět pracovat s neverbální komunikací a znalost její rozdílnosti u odlišných kultur	4,29	2,16
8.	30. Správně interpretovat emoce v dané kultuře a vědomí jejich rozdílnosti	4,43	1,95
9.	46. Iniciativa	4,71	1,54
10. - 11.	25. Umět budovat žádoucí návyky u příslušníků odlišných menšin	4,86	1,88
10. – 11.	48. Správně analyzovat chování příslušníků odlišných menšin	4,86	1,83
12. – 14.	11. Znalost potřeb příslušníků menšin	5,00	1,66
12. - 14.	35. Schopnost vybudování si respektu	5,00	1,92

12. – 14.	47. Znalost životní situace klientů	5,00	1,62
15.	58. Motivovat klienty k překonávání překážek	5,29	1,94

Tabulka 10: 15 Q – typů, kterým pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují nejmenší význam

V této tabulce figuruje naopak velmi mnoho kompetencí, které jsou multikulturně zaměřeny. O většině z nich již byla řeč ve spojitosti se všemi multikulturními kompetencemi. Viz tabulka č. 8. Proto se nyní zaměříme pouze na ty, o kterých dosud nebyla zmínka. Na pozici č. 9 mezi nejméně důležitými kompetencemi, se umístila kompetence s názvem *Q – 46 iniciativa*. Průměrná hodnota této kompetence činí 4,71 a směrodatná odchylka činí 1,54. Další dvě kompetence se umístily na stejné pozici v tabulce a to na pozici č. 12. – 14. Zde se nachází také již zmíněná multikulturní kompetence s názvem znalost potřeb příslušníků menšin. Průměrná hodnota činí 5,00. První z nich je kompetence s názvem *Q – 35 schopnost vybudování si respektu*. Směrodatná odchylka u této kompetence činí 1,62. Druhou kompetencí je *Q – 47 znalost životní situace klientů*. Hodnota směrodatné odchylky je zde vypočítána na 1,62.

Výsledky Pearsonova koeficientu korelace

Cíl č. 7

Cílem bylo: Zjistit, zda existuje souvislost mezi úrovní osvojených multikulturních kompetencí pracovníky nepojistných sociálních dávek a přisuzováním významu multikulturním kompetencím pracovníky nepojistných sociálních dávek.

Tyto výpočty byly zaměřeny čistě na kompetence multikulturní. Vzhledem k tomu, že žádné položky nevykazovaly signifikantní úroveň menší než 0,05, nebyla prokázána souvislost mezi úrovní osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek a přisuzováním důležitosti multikulturním kompetencím pracovníky nepojistných sociálních dávek.

Neprokázano se, že pokud jedinec hodnotí význam určité kompetence vyšší hodnotou, tak toto hodnocení koresponduje s úrovní osvojených multikulturních kompetencí.

5 INTERPRETACE DAT A SHRNUÍ

V této části práce se budeme zabývat komplexním shrnutím výsledků, které jsme získali dotazníkovým šetřením a Q – metodologií a jejich následným zpracováním.

Cílem kvantitativního výzkumu bylo především zjistit, jaká je úroveň osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek, kterým multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují největší a kterým naopak nejmenší význam a zda existuje vztah mezi úrovní osvojených multikulturních kompetencí a významem, který konkrétním multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují. Práce byla zaměřena především na multikulturní kompetence, avšak dílčí výsledky se týkaly i kompetencí obecných. Zaměřili jsme se tedy také na to, kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší význam a kterým naopak nejmenší význam.

Prvním cílem bylo potřeba zjistit, jaká je úroveň osvojených kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek. Byly zjištěny 4 faktory. Faktor č. 1: Multikulturní kompetence + kooperace, faktor č. 2: Jednat adekvátně dané situaci, faktor č. 3: Odborné (profesní) kompetence a faktor č. 4: Zájem o druhé + odpovědnost. Zajímalo nás, který z faktorů je pracovníky nepojistných dávek osvojen nejvíce a který naopak nejméně.

Z průměrných hodnot jednotlivých faktorů bylo zjištěno, že nejvyšší úroveň osvojení má faktor č. 3: Odborné (profesní) kompetence. Tuto informaci nepovažujeme za překvapující a to z toho důvodu, že právě odborné kompetence jsou nezbytnou nutností pro práci pracovníka nepojistných sociálních dávek. Součástí tohoto faktoru jsou dílčí kompetence jako je schopnost vést terénní šetření, schopnost umět vést řízení o přiznání dávky, schopnost vést dokumentaci, schopnost posoudit, zda je osoba neodůvodnitelnou zátěží systému či schopnost sdělovat informace pouze s písemným souhlasem dotčené osoby. Domníváme se, že všechny tyto dílčí kompetence jsou pro práci pracovníka nepojistných sociálních dávek nezbytně nutné a týkají se přímo jeho odbornosti. Za další odbornou dílčí kompetenci lze považovat schopnost kritického uvažování, což lze jinými slovy popsat jako schopnost nepodléhat prvnímu dojmu. Pracovník nepojistných sociálních dávek je schopen si na základě vlastních zkušeností a dovedností vytvořit na danou situaci názor, i to je možno považovat za odbornou kompetenci. Vytvořit pozitivní klima je mnohdy velmi těžké např. při práci s nepřizpůsobivým klientem. Domníváme se, že tuto dílčí kompetenci si pracovník nepojistných sociálních dávek nejlépe osvojí dlouhodobou praxí

s klienty, stejně tak jako kompetenci schopnost řešit problémy. Čím více problémových situací pracovník prožije, tím lépe je později dokáže řešit a tím více odborným pracovníkem se stává. Poslední dílčí kompetence, která spadá do odborných (profesních) kompetencí se nazývá schopnost vyhodnotit následky svého jednání. U této kompetence je třeba myslet na důsledky, které plynou z daného rozhodnutí. Takto přemýšlet dokáže pracovník, jenž je odborníkem ve svém oboru. Odborné kompetence ve své typologii kompetencí uvádí také Beneš (2014). V oblasti dělení klíčových kompetencí o odborných kompetencích hovoří i Ital s Knöfel (2001).

Faktor s druhou nejvyšší úrovní osvojených dílčích kompetencí je, dle pracovníků nepojistných sociálních dávek, faktor č. 4: Zájem o druhé + odpovědnost. Do tohoto faktoru lze zařadit trpělivost. S trpělivostí souvisí také další dílčí kompetence a to schopnost odolávat stresovým situacím. I přesto, že mnohdy jsou situace velmi složité a psychicky náročné, pracovník by měl těmito dílčími kompetencemi disponovat. Existuje řada klientů, se kterými je jednání velmi obtížné ať už z důvodů klientovy neznalosti jak v dané situaci jednat, či z důvodů odlišného charakteru, apod. Pro pracovníka nepojistných sociálních dávek je důležité, aby byl při tomto jednání trpělivý. Svou trpělivostí jistým způsobem projevuje zájem o klienty. Empatií pracovník nepojistných sociálních dávek obecně projevuje klientům zájem o ně a jejich tíživou situaci. Právě empatii považuje mnoho odborníků za podstatnou kompetenci. Patří mezi ně např. Hrozenská, Dvořáčková (2013), Vašutová (2002) či Gulová (2011). Je tedy pozitivní zjištění, že tato dílčí kompetence je pracovníky nepojistných sociálních dávek relativně dobře osvojena. Zájem může jedinec projevit také znalostí tradic, zvyků odlišných kultur či znalostí potřeb příslušníků menšin. Nejedná se o nutnou kompetenci, ale pracovník nepojistných sociálních dávek je díky ní schopen získat větší důvěru klienta a dá mu tímto také najevo, že jej jeho kultura zajímá, což zlepšuje samotnou spolupráci s klientem. S dílčí kompetencí zaměřenou na schopnost akceptovat odlišné názory, vědomí, že můj názor nemusí být vždy jedině správný, do jisté míry souvisí zodpovědnost za svá rozhodnutí. Tyto dvě dílčí kompetence hovoří o nutnosti bezpředsudečného jednání pracovníků nepojistných sociálních dávek a schopnosti připustit si, že pracovník nepojistných sociálních dávek může chybovat. Podstatné však je, aby sám dokázal tuto chybu odhalit a napravit. Napravením chyby jistým způsobem také vyjadřuje zájem o druhé. Umístění tohoto faktoru považujeme za vhodné vzhledem k tomu, že povolání pracovníka nepojistných sociálních dávek je pomáhající profesí. Je tedy potřeba, aby měl tento pracovník o klienty

zájem, dokázal jim pomoci a dokázal nést odpovědnost za svá rozhodnutí. Řezníček (2000) uvádí, že bez zájmu o druhé, může být vztah pracovníka nepojistných sociálních dávek a klienta značně problematický. Autor tedy potvrzuje důležitost tohoto faktoru.

Faktor č. 2: Jednat adekvátně dané situaci, byl pracovníky nepojistných sociálních dávek v pořadí třetí faktor s nejvyšší úrovní osvojených kompetencí. Patří zde např. kompetence s názvem schopnost nabídnout vhodnou pomoc. Možností jak pomoci je mnoho, může se jednat o pomoc klientům s vyplněním formuláře, pomoc se získáváním potřebných informací či pomoc ve formě emocionální podpory. Pracovník nepojistných sociálních dávek pomáhá tedy tak, jak vyžaduje daná situace. S touto dílčí kompetencí úzce souvisí také znalost životní situace klientů. Pokud pracovník nepojistných sociálních dávek zná životní situaci klientů, může jednat adekvátně dané situaci. Díky osvojení této dílčí kompetence je pro pracovníka nepojistných sociálních dávek jednodušší činit určitá rozhodnutí. Mimo jiné zde patří schopnost klienty objektivně posuzovat. Pracovník nepojistných sociálních dávek je povinen jednat bezpředsudečně, zároveň by však měl respektovat jisté odlišnosti. Tyto odlišnosti je potřeba chápat a znát. Jedná tedy tak, jak vyžaduje daná situace. Další dílčí kompetence, která spadá do faktoru č. 2, je správně interpretovat emoce v dané kultuře a vědomí jejich rozdílnosti a také umět pracovat s neverbální komunikací a znalost její rozdílnosti u odlišných kultur. Emoce i neverbální komunikace se může velmi odlišovat od toho, co je typické pro naši kulturu. Proto je dobré, když pracovník nepojistných sociálních dávek těmito kompetencemi alespoň do jisté míry disponuje a zamezuje tak případnému nedorozumění plynoucího z odlišnosti kultur. Pokud pracovník nepojistných sociálních dávek zná různá specifika v oblasti emocí či neverbální komunikace, může s klientem jednat tak, jak vyžaduje daná situace. Součástí faktoru je také dílčí kompetence, která hovoří o motivaci klientů k překonávání překážek. Zde záleží na momentální situaci a také psychickém stavu samotného klienta, zda on sám má zájem překonávat překážky, které mu stojí v cestě k vyřešení své tíživé životní situace. Např. se může jednat o snahu najít si zaměstnání. Jsou situace, kdy klient nemá motivaci a proto je zde důležitá motivace právě ze strany pracovníka nepojistných sociálních dávek. Samotná motivace klientů je velmi individuální, záleží tedy na dané situaci. Následující dílčí kompetence je zaměřena na schopnost udržet jednání na úrovni. Pracovník nepojistných sociálních dávek by měl být schopen udržet jednání na úrovni vždy, když přichází s klienty do kontaktu. V některých situacích se však jedná o velmi složitý úkol, např. klient se vulgárně vyjadřuje či se nehodlá přizpůsobit daným podmínkám. I zde je

potřeba jednat tak, jak vyžaduje daná situace. Poslední dílčí kompetencí tohoto faktoru je respektování požadavků klientů. Pracovník nepojistných sociálních dávek respektuje ty požadavky, které jsou adekvátní dané situaci a na které má klient nárok. Také Řezníček (2000) hovoří o nutnosti disponovat schopností adekvátního zvažování a hodnocení klientů a jejich situace. Umístění výše uvedených dílčích kompetencí do tohoto faktoru považujeme za vhodné.

Nejnižší průměrné hodnocení úrovně osvojených kompetencí získal faktor č. 1: Multikulturní kompetence + kooperace. Vzhledem k zaměření předchozích faktorů se domníváme, že není možné umístění tohoto faktoru považovat za překvapující. Jinými slovy jsme nepředpokládali, že by tento faktor získal nejvyšší úroveň osvojení. Ačkoliv má tato složka v kulturně pluralitní společnosti velký význam a pracovníci nepojistných sociálních dávek se dennodenně setkávají s příslušníky odlišných menšin a měli by tedy vědět, jak s těmito příslušníky jednat, předchozí faktory jsou zaměřeny na práci s klienty bez ohledu na rasové, etnické, věkové či jiné rozdílnosti. Výše uvedené tři faktory je tedy možné zobecnit na práci se všemi klienty, nejen s těmi, jež pocházejí z odlišných kultur. Konkrétněji se na tento faktor zaměříme v interpretaci následujícího cíle.

Zde bylo cílem zjistit, jaká je úroveň osvojených multikulturní kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek. V rámci tohoto faktoru (Multikulturní kompetence + kooperace), byla za nejvíce osvojenou kompetenci označena kompetence s názvem umět ověřovat skutečnosti rozhodné pro nárok na přiznání dávky. Ačkoliv tato kompetence není přímo multikulturně zaměřena, je pro pracovníky nepojistných sociálních dávek důležitá při jednání s klienty bez rozdílů. Mezi další kompetence, kterým pracovníci nepojistných dávek přisoudili vysokou úroveň osvojení, patří např. schopnost poskytovat zpětnou vazbu či umět podporovat ty, jež pomoc potřebují. Často jsou těmito klienty právě příslušníci odlišných menšin, z toho důvodu se domníváme, že jsou tyto kompetence zařazeny do faktoru č. 1 právem.

Za pozitivní zjištění považujeme, že pracovníci nepojistných sociálních dávek dle výsledků dokáží poměrně dobře spolupracovat s příslušníky odlišných menšin a vytvářet s nimi pozitivní vztahy. Dokáží také porozumět požadavkům klientů odlišných menšin na adekvátní úrovni, tedy porozumět jejich tíživé životní situaci, s čímž souvisí také obratnost při vedení rozhovoru. Např. pokud je klient emocionálně labilní, je třeba mu pomoci a využívat svou emocionální stabilitu. Klient odlišných menšin má potřebu vědět, že pracovník zná jeho tíživou situaci a pochopil jej. To lze dokázat zpětnou vazbou

ze strany pracovníka nepojistných sociálních dávek. U všech těchto kompetencí byla zjištěna dostatečná úroveň osvojení.

Za poměrně zvláštní zjištění lze považovat to, že kompetence s názvem umět objasnit příslušníkům odlišných menšin jejich práva, byla pracovníky nepojistných sociálních dávek označena za více osvojenou než kompetence s názvem znalost práv příslušníků odlišných menšin. Základem je znalost a až poté co znalostí disponujeme, můžeme ji aplikovat v praxi, nikoliv naopak. Domníváme se však, že dle výsledků dokáží pracovníci nepojistných sociálních dávek poměrně dobře objasnit příslušníkům odlišných menšin ta práva, která mají osvojena, avšak ne všechna mají osvojena dostatečně. Dalším aspektem, který ovlivnil výsledky u dílčí kompetence znalost práv příslušníků odlišných menšin, je poměrně vysoká hodnota směrodatné odchylky. U této dílčí kompetence se odpovědi pracovníků nepojistných sociálních dávek velmi různily.

Na druhou stranu multikulturní kompetence, které pracovníci nepojistných sociálních dávek označili za kompetence s úrovní relativně nedostatečně osvojenou, byla např. znalost historie odlišných kultur. Toto zjištění nepovažujeme za překvapující, přestože znalost historie může pracovníkům v mnohém objasnit různá specifika v chování příslušníků odlišných menšin. Vzhledem k výčtu všech dílčích kompetencí se však domníváme, že vyšší úroveň osvojení je očekávána u zcela jiných kompetencí. Další dílčí kompetence, která získala nízkou úroveň osvojení je schopnost vnímat odlišnosti jako nutnost pro osobní růst. Toto zjištění považujeme za překvapující. Domníváme se, že v současné multikulturní společnosti by pracovníci, kteří se s příslušníky odlišných menšin dennodenně setkávají, měli mít tuto kompetenci dostatečně osvojenou. Zajímavým zjištěním je, že pracovníci nepojistných sociálních dávek mají poměrně nedostatečně osvojeny multikulturní kompetence, které jsou zaměřeny na motivaci příslušníků odlišných menšin. Jsou jimi tyto dvě dílčí kompetence: motivovat k integraci odlišné národnostní menšiny do většinové společnosti a umět motivovat příslušníky odlišných menšin ke spolupráci. Domníváme se, že mnoho klientů, se kterými pracovníci nepojistných sociálních dávek jednají, jsou pasivní či sami nejsou motivováni ke změně. Myslíme si, že tyto multikulturní kompetence by měly být pracovníky nepojistných sociálních dávek více osvojeny.

Následujícími dvěma cíli bylo identifikovat, kterým multikulturním kompetencím přiřazují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší význam a identifikovat, kterým multikulturním kompetencím přiřazují pracovníci nepojistných sociálních dávek nejmenší

význam. Bylo zjištěno několik podstatných následujících informací. Za vůbec nejdůležitější multikulturální kompetenci označili pracovníci nepojistných sociálních dávek kompetenci s názvem Q – 20 schopnost jednat bez jakýchkoliv předsudků. Domníváme se, že se jedná opravdu o základní a nezbytnou multikulturální kompetenci, pokud má pracovník nepojistných sociálních dávek úspěšně kooperovat s příslušníky odlišných menšin. Toto zjištění tedy považujeme za pozitivní. Také Navrátil (2001) hovoří o nutnosti oproštění se od veškerých stereotypů a předsudků ze strany pracovníka nepojistných dávek. Téměř každý autor, který se zabývá multikulturálními kompetencemi, považuje schopnost jednat bez předsudků za základní kompetenci při jednání s příslušníky odlišných menšin. Baštecká (2013) také hovoří o důležitosti bránit se předsudečnému chování, avšak přiznává, že snad neexistuje jedinec, jenž by jednal zcela bezpředsudečně. Mnohdy se jedná o velmi složitý úkol.

Další multikulturální kompetenci, které pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují velký význam, je kompetence s názvem Q – 57 schopnost porozumět požadavkům klientů odlišných menšin na adekvátní úrovni. U této multikulturální kompetence byla vypočítána vůbec nejvyšší hodnota směrodatné odchylky, odpovědi pracovníků nepojistných sociálních dávek se zde velmi různily. Tuto multikulturální kompetenci považujeme za důležitou, ačkoliv máme za to, že se zde nacházely i kompetence, které jsou pro práci pracovníka nepojistných sociálních dávek důležitější, jedná se např. o multikulturální kompetence zaměřené na motivaci (Q – 51 umět motivovat příslušníky odlišných menšin ke spolupráci či Q – 54 motivovat k integraci odlišné menšiny do většinové společnosti). Zajímavé je, že tyto multikulturální kompetence se nacházejí na zcela odlišné pozici. Je však důležité zmínit, že i zde se odpovědi pracovníků nepojistných sociálních dávek velmi různily. První zmíněná multikulturální kompetence, která je zaměřená na motivaci, je pracovníky nepojistných sociálních dávek v rámci multikulturálních kompetencí považována za poměrně důležitou. Druhé multikulturální kompetenci, jež je zaměřena na motivaci, není přisuzován nikterak velký význam. Novotná, Schimmerlingová (1992) uvádí etapy sociální práce a klientem. Součástí etapy s názvem Etapa navrhování řešení a plán sociální terapie je potřebná motivace klienta. Tyto autorky považují motivaci klienta za důležitou kompetenci.

Za významnou multikulturální kompetenci považují pracovníci nepojistných sociálních dávek Q – 10 znalost práv příslušníků odlišných menšin. O něco níže se umístila multikulturální kompetence Q – 44 umět objasnit příslušníkům odlišných menšin jejich

práva. Základem je tedy znalost, avšak velmi důležité je umět tuto znalost aplikovat v praxi. Cílem č. 2, kde pracovníci nepojistných sociálních dávek odpovídali na úroveň osvojených multikulturních kompetencí je více osvojena právě schopnost aplikovat a až poté znalost. Větší význam však přisuzují znalosti práv příslušníků odlišných menšin.

Q – 16 schopnost získávat důvěru kulturně odlišných jedinců je kompetence, která je pracovníky nepojistných sociálních dávek v rámci multikulturních kompetencí hodnocena jako důležitá. Tuto informaci potvrzují i autoři Kealeay a Ruben (1983), ti za multikulturně kompetentního jedince považují toho, který je schopen si získat důvěru ostatních. Kopřiva (2006) uvádí, že klient potřebuje sociálnímu pracovníkovi důvěřovat a cítit, že je přijímán. Bez tohoto základního přesvědčení klienta se práce sociálního pracovníka stává pouze výkonem svěřených pravomocí. Toto zjištění tedy považujeme za pozitivní.

Poměrně překvapující umístění získala multikulturní kompetence Q – 50 schopnost spolupráce s příslušníky odlišných menšin. Předpokládali jsme, že bude této kompetenci přisouzen o něco větší význam. Navrátil (2003) uvádí, že aby bylo možné navázat spolupráci s kulturně odlišnými jedinci, je potřeba porozumět jejich problémům a přijmout různorodost kultur za samozřejmé. Pracovník nepojistných sociálních dávek nemusí přijmout cizí kulturu za svou, ale je důležité odlišnosti respektovat. S tvrzením tohoto autora souvisí další multikulturní kompetence, kterým je přisouzen pouze o něco větší význam než multikulturní kompetenci předchozí. Jedná se o Q – 37 schopnost respektovat odlišnosti menšin či Q – 9 schopnost vnímat odlišnosti jako nutnost pro osobní růst. Také Kelnarová a Matějková (2014) uvádí, že každý sociální pracovník, který jedná s příslušníky odlišných kultur, by měl znát a respektovat odlišnosti, kterými se daná skupina vyznačuje. O respektu ke kulturním rozdílům pojednává také Baštecká (2013) či Potocky-Tripodi (2002).

Multikulturní kompetence, kterým pracovníci nepojistných sociálních dávek nepřisuzují velký význam, jsou ty, které byly zaměřeny na komunikaci: Q – 14 schopnost komunikovat v jazyce národnostní menšiny, Q – 41 schopnost adaptace na odlišný komunikační styl či Q – 39 schopnost překonávat jazykovou bariéru. Ačkoliv v teoretické části autoři komunikaci s příslušníky odlišných menšin přikládají velký význam, tyto kompetence jsou převážně zaměřeny na znalost cizích jazyků, což není podmínkou pro výkon této profese. Potocky-Tripodi (2002) však tvrdí, že multikulturně kompetentní sociální pracovník hodnotí pozitivně znalost cizích jazyků a nevnímá užívání druhého jazyka jako překážku práce s klientem. Také Baštecká (2013) uvádí, že kulturně

kompetentní jedinec hodnotí pozitivně znalost cizích jazyků. Je však na každém, zda si cizí jazyk osvojí, či nikoliv. Kopecká (2015) uvádí, že v případě kdy klient nekomunikuje česky, je možné vyhledat tlumočnicka. Tyto výsledky tedy není třeba považovat na překvapující i přesto, že schopnost komunikace je považována za základ úspěšné kooperace mezi pracovníkem nepojistných sociálních dávek a klientem. Znalost jazyků cizích kultur lze považovat za pozitivní ale pouze doplňující kompetenci. Multikulturní kompetence, která také souvisí s komunikací a které pracovníci nepřisuzují velký význam je Q – 27 umět pracovat s neverbální komunikací a znalost její rozdílnosti u odlišných kultur. Šišková (2001) však při jednání a příslušníky odlišných menšin doporučuje vnímat mimoslovní komunikaci a umět podávat informace i řečí těla. Všechny tyto kompetence považujeme do jisté míry za důležité, nejsou však předpokladem pro výkon činnosti pracovníka nepojistných sociálních dávek.

Bylo zjištěno, že mezi méně významné multikulturní kompetence patří Q – 19 znalost historie odlišných kultur či Q – 6 znalost tradic, zvyků odlišných kultur. Vzhledem k dalším multikulturním kompetencím nepovažujeme jejich umístění za překvapující. Navrátil (2003) však tvrdí, že sociální práce s příslušníky odlišných menšin vyžaduje znalost kulturních charakteristik (norem, hodnot, tradic apod.) dané menšinové skupiny. Domníváme se, že tato znalost je důležitá proto, že právě historie, tradice, zvyky ovlivňují následné jedincovo chování a pokud těmito kompetencemi sociální pracovník disponuje, dokáže lépe chápat klientovy reakce. Toto tvrzení považujeme za správné, avšak vzhledem k výčtu všech kompetencí jsou tyto kompetence právem považovány za méně důležité. Dle výsledků pracovníci nepojistných sociálních dávek této kompetenci nejenže nepřisuzují velký význam, ale také úroveň osvojení této kompetence je nízká.

Dalším cílem bylo identifikovat, kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší význam při práci s klienty. Nejvýznamnější multikulturní kompetencí je, dle pracovníků nepojistných sociálních dávek, multikulturní kompetence Q – 28 schopnost zachovat mlčenlivost. Ta vychází ze samotného zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Důležitost kompetence dokládá i tvrzení mnohých autorů. Např. Biestek (1957) ve svém starším vymezení principů ve vztahu pracovníka a klienta uvádí, že pracovník je vázán mlčenlivostí. Také v Etickém kodexu sociálních pracovníků (2006) se píše, že pracovník má povinnost zachovávat mlčenlivost. Toto zjištění považujeme za pozitivní a žádoucí. Mezi další, dle pracovníků nepojistných sociálních dávek, nejvýznamnější kompetence patří ta, která s výše uvedenou velmi úzce

souvisí. Jedná se o Q – 31 schopnost sdělit informace pouze subjektům uvedeným v zákoně.

Z výsledků dále vyplývá, že největší význam přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek těmto kompetencím: Q – 3 schopnost vést terénní šetření, Q – 26 znalost legislativy, Q – 60 schopnost vést řízení o přiznání dávky, Q – 12 schopnost vést dokumentaci či Q – 49 umět ověřovat skutečnosti rozhodné pro nárok na přiznání dávky. Tato zjištění nejsou překvapující a považujeme je za pozitivní. Jedná se o kompetence, které jsou nezbytné pro výkon profese pracovníka nepojistných sociálních dávek a lze je uplatnit při práci se všemi klienty bez ohledu na kulturní, věkové, etnické odlišnosti. Pracovníci, mimo jiné, za velmi důležitou kompetenci označili Q – 5 schopnost nabídnout vhodnou pomoc. Obecně je práce pracovníka nepojistných sociálních dávek, v našem případě sociálního pracovníka, považována za pomáhající profesi. Cílem je pomáhat těm, kteří to potřebují. To dokládá i tvrzení, že jednou z nejvíce důležitých kompetencí je, dle pracovníků nepojistných sociálních dávek, Q – 55 umět podporovat ty, jež pomoc potřebují. Dle Havrdové (1999) je rozlišováno několik základních kompetencí, jednou z nich je kompetence poskytovat služby. Je potřeba, aby pracovník nepojistných sociálních dávek znal metody a systém služeb a aby byl schopen tyto služby správně využívat ve prospěch klienta.

Pracovníci nepojistných sociálních dávek považují za důležitou kompetenci Q – 1 zodpovědnost za svá rozhodnutí. Jak píše Gulová (2001), je potřeba, aby pracovník nepojistných sociálních dávek dokázal nést riziko za svá případná špatná rozhodnutí. S tímto tvrzením souvisí i další, dle pracovníků nepojistných sociálních dávek, důležitá kompetence s názvem Q – 8 schopnost akceptovat názory, vědomí, že můj názor nemusí být vždy správný.

Za jednu z nejvýznamnějších kompetencí považují pracovníci nepojistných sociálních dávek Q – 20 schopnost jednat bez jakýchkoliv předsudků. Již bylo uvedeno, že v rámci multikulturních kompetencí je tato multikulturní kompetence pracovníky považována za nejdůležitější. V rámci osvojených multikulturních kompetencí byla tato kompetence pracovníky nepojistných sociálních dávek dobře osvojena, i přesto však nelze tvrdit, že tyto položky vzájemně korelují. Dle pracovníků nepojistných sociálních dávek je zde zařazena také podobná kompetence a to Q – 22 schopnost objektivně klienty posuzovat. O nutnosti bezpředsudečného chování hovoří téměř každý autor, jenž se zabývá multikulturní problematikou (viz cíl č. 3 a č. 4 – význam multikulturních kompetencí).

Dalším zjištěním je to, že kompetence Q – 56 obratnost při vedení rozhovoru je pracovníky nepojistných sociálních dávek považována za jednu z nejdůležitějších a zároveň ji dle výsledků mají poměrně dobře osvojenou. Ani zde však položky vzájemně nekorelují.

Domníváme se, že mnoho kompetencí, z celkového počtu šedesáti kompetencí, bylo pro práci pracovníka nepojistných sociálních dávek natolik důležité a nezbytné při jednání s příslušníky stejného ale i odlišného etnika, že převyšovaly důležitost kompetencí multikulturních. Právě proto velká část předních příček patří kompetencím obecně zaměřeným.

Následujícím cílem bylo identifikovat, kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek nejmenší význam při práci s klienty. Bylo zjištěno, že mezi kompetencemi, které pracovníci nepojistných sociálních dávek považují za nejméně důležité, se umístilo velmi mnoho kompetencí multikulturně zaměřených. Zde je tedy třeba odkázat na cíl č. 3 a č. 4 – význam multikulturních kompetencí, v němž je již většina kompetencí z tohoto cíle popsána. O které multikulturní kompetence se jedná, lze zjistit v tabulkách č. 8 a č. 10. Zajímavým zjištěním je například to, že Q – 46 iniciativa je kompetence, kterou pracovníci nepojistných sociálních dávek považují za jednu z nejméně důležitých kompetencí. Gulová (2001) naopak píše, že pracovník nepojistných sociálních dávek by měl být iniciativní. Také Belz a Siegrist (2001) hovoří o tom, jak je důležité, aby byl jedinec otevřený poznávání nových postupů i řešení vyskytujících se problémů, tedy aby byl iniciativní. Další kompetencí, která je řazena k těm méně důležitým, je Q – 35 schopnost vybudování si respektu, což také považujeme za překvapující zjištění. Domníváme se, že respekt je jedním z aspektů, jenž ovlivňuje fungující vztah mezi pracovníkem nepojistných sociálních dávek a klientem. Kompetence Q – 47 znalost životní situace klientů, je dle pracovníků nepojistných sociálních dávek považována za jednu z nejméně důležitých kompetencí. S tímto zjištěním nesouhlasí autorky Novotná, Schimmerlingová (1992), které popisují etapy sociální práce s klientem. Hned v první z nich (Etapa sociální evidence) hovoří o důležitosti seznámení se s klientem a jeho problémem, tedy jeho životní situací. Myslíme si, že tato kompetence je pro práci v této oblasti důležitá proto, aby pracovník dokázal zvolit správný postup při jednání s klientem.

Kompetence Q – 58 motivovat klienty k překonávání překážek patří dle pracovníků nepojistných sociálních dávek také k těm, kterým je přisuzován nejmenší význam. Toto zjištění považujeme za velmi překvapující a to z toho důvodu, že motivace klientů

k tomu, aby vyřešili svou tíživou životní situaci, považujeme za velmi důležitou. Řezníček (2000) uvádí, že bez potřeby znalosti situace klienta může být vztah značně problematický, nemotivuje klienta ke spolupráci a může se stát nefunkčním. Za zmínku stojí následující, za obecně nejméně důležitou kompetenci je považována multikulturní kompetence Q – 14 schopnost komunikovat v jazyce národnostní menšiny. Nepředpokládali jsme, že by této multikulturní kompetenci byl přisouzen velký význam.

Z výsledků, které prezentují nejméně významné kompetence nelze jednoznačně vyvodit, že si pracovníci nepojistných sociálních dávek myslí, že multikulturní kompetence pro jejich povolání nemají význam, ale pouze to, že ostatní uvedené kompetence jsou pro toto povolání nezbytné a lze je zobecnit na všechny klienty bez ohledu na to, zda pocházejí z odlišných kultur či nikoliv. Předpokládáme, že ačkoliv se pracovník nepojistných sociálních dávek s klienty odlišných kultur dennodenně setkává, stále jsou zde kompetence, kterým přisuzuje větší význam.

Posledním cílem bylo potřeba zjistit, zda existuje souvislost mezi úrovní osvojených multikulturních kompetencí pracovníky nepojistných sociálních dávek a významem, který konkrétním multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují. Z výsledků vyplývá, že nebyla prokázána souvislost mezi úrovní osvojených multikulturních kompetencí a přisuzováním důležitosti multikulturním kompetencím. Neprokázalo se to, že pokud jedinec hodnotí význam určité kompetence vyšší hodnotou, tak toto hodnocení koresponduje s hodnocením úrovně osvojení. Toto zjištění považujeme za překvapující. Očekávali jsme, že pokud pracovník nepojistných sociálních dávek určité multikulturní kompetenci přisuzuje velký význam, má tuto multikulturní kompetenci také více osvojeno. Tvrzení se však neprokázalo u žádné ze všech zkoumaných multikulturních kompetencí. Z tohoto zjištění plyne, že ačkoliv pracovníci považují určité multikulturní kompetence za důležité, nemusí je mít dostatečně osvojeny. Otázka zní, z jakého důvodu tomu tak je. Za možnou příčinu lze uvést to, že pracovníci nepojistných sociálních dávek nejsou dostatečně motivováni k osvojování si multikulturních kompetencí či stále považují za nejdůležitější ty, které lze uplatnit při práci se všemi klienty bez ohledu na etnické, kulturní, věkové, náboženské a jiné odlišnosti. Proto nemají tendence si multikulturní kompetence ve velké míře osvojovat i přesto, že je mohou považovat za důležité.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce byla zaměřena na multikulturní kompetence pracovníků nepojistných sociálních dávek. Zpočátku bylo úkolem práce seznámit čtenáře se samotným pojmem kompetence. Tento termín jsme se snažili co nejlépe definovat a uvést také možné dělení kompetencí. Poté následovala část, která pojednávala o kompetencích klíčových. Důležitou oblastí byl popis multikulturních kompetencí, jejich složek, modelů a možného rozvoje multikulturních kompetencí. Dále jsme se věnovali pracovníkovi nepojistných sociálních dávek, konkrétněji sociálnímu pracovníkovi. Vymezili jsme předpoklady pro výkon této profese, možnosti dalšího vzdělávání a také pracovní náplň sociálního pracovníka. Dále nás zajímaly jeho kompetence, zejména pak ty multikulturní. Poslední část byla věnována vztahu sociálního pracovníka s klientem, kde jsme se konkrétněji zaměřili na vztah sociálního pracovníka k příslušníkům romské menšiny.

Důvodem zvolení tohoto tématu bylo především to, že zejména v poslední době se naše společnost stává stále více a více společností multikulturní. Mnoho výzkumů, které byly na téma multikulturní kompetence realizovány, jsou zaměřeny na oblast školství. Domníváme se, že oblast sociální je oblastí, kde se pracovníci často setkávají s příslušníky odlišných menšin a proto jsme považovali za vhodné, uskutečnit výzkum právě u pracovníků, kteří zde působí. Cílovou skupinou byli zvoleni pracovníci nepojistných sociálních dávek, konkrétněji sociální pracovníci, kteří splňují podmínky odborné způsobilosti. Dalším důvodem je osobní zainteresovanost do této problematiky a zkušenosti s prováděním terénního šetření na pozici pracovníka nepojistných sociálních dávek.

Cílem této práce bylo zjistit, jaká je úroveň osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek, kterým multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují největší a kterým naopak nejmenší význam a zda existuje vztah mezi úrovní osvojených multikulturních kompetencí a významem, který konkrétním multikulturním kompetencím pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují. Ačkoliv byl tento výzkum zaměřen zejména na multikulturní kompetence, výsledky cílů pojednávají i o kompetencích obecných. Zaměřili jsme se tedy také na to, kterým kompetencím obecně přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší význam a kterým naopak nejmenší význam.

Pro sběr dat byly vytvořeny dva dotazníky, jeden z nich byl zaměřen na úroveň osvojených multikulturních kompetencí a druhý na význam, který je multikulturním kompetencím pracovníky nepojistných sociálních dávek přisuzován. Data byla zpracována explorační faktorovou analýzou, pomocí Q – metodologie a použitím Pearsonova koeficientu korelace. Bylo dosaženo všech stanovených cílů.

Dle výsledků je zřejmé, že nejvíce mají pracovníci nepojistných sociálních dávek osvojeny kompetence, které byly souhrnně nazvány jako odborné (profesní) kompetence, což považujeme za pozitivní zjištění. Naopak kompetence s nejnižší mírou osvojení jsou Multikulturní kompetence + kooperace.

Dále bylo zjištěno, že mezi multikulturní kompetence, kterým pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují největší význam, patří např. schopnost jednat bez předsudků či získat důvěru kulturně odlišných jedinců. Naopak mezi multikulturní kompetence, kterým pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují nejmenší význam, patří zejména multikulturní kompetence zaměřené na kulturu, historii či znalost jazyka odlišných menšin.

Dle pracovníků nepojistných sociálních dávek jsou za nejvíce významné kompetence obecně považovány tyto: schopnost zachovat mlčenlivost, schopnost vést terénní šetření či dokumentaci. Jedná se o obecně odborné kompetence. Za nejméně důležité jsou označeny ty, které byly považovány za nejméně podstatné i v rámci multikulturních kompetencí. Toto tvrzení dokládá, že mnohé multikulturní kompetence pracovníci nepojistných sociálních dávek vzhledem k výčtu všech kompetencí nepovažují za důležité.

Souvislost mezi úrovní osvojených multikulturních kompetencí pracovníky nepojistných sociálních dávek a významem, který multikulturním kompetencím přisuzují, nebyla prokázána. Není tedy možné tvrdit, že čím více pracovník nepojistných sociálních dávek přisuzuje určité kompetenci význam, tím vyšší je úroveň jeho osvojených kompetencí.

Máme za to, že není správné tvrdit, že pracovníci nepojistných sociálních dávek multikulturní kompetence ve své práci nepotřebují a považují je za nedůležité. Spíše si myslíme, že ve výčtu všech kompetencí se nacházelo mnoho těch, které jsou pro práci pracovníka nepojistných sociálních dávek natolik důležité, že převyšují kompetence multikulturní. Jedná se o ty kompetence, kterými by měl pracovník nepojistných sociálních dávek disponovat při jednání se všemi klienty a to bez ohledu na jakékoliv odlišnosti. Vzhledem k tomu, že se pracovníci nepojistných sociálních dávek úřadu práce, kontaktního pracoviště Vsetín ve svém zaměstnání dennodenně setkávají s příslušníky

odlišných menšin, zejména s příslušníky romského etnika, je potřeba alespoň do jisté míry znát jejich systém hodnot, kulturu, apod. Jinými slovy je vhodné být při této práci multikulturně kompetentní.

Domníváme se tedy, že vzhledem k současné situaci by bylo vhodné pracovníkům nepojistných sociálních dávek umožnit účastnit se kurzů, které by se zaměřily speciálně na příslušníky odlišných menšin. Náplní těchto kurzů by byla snaha objasnit pracovníkům nepojistných sociálních dávek základní vzorce chování, hodnoty, kulturu či historii příslušníků odlišných menšin. Ačkoliv z výzkumu vyplývá, že pracovníci nepojistných sociálních dávek mnohým multikulturním kompetencím nepřisuzují velký význam, znalost těchto multikulturních kompetencí podstatně usnadňuje spolupráci s klienty odlišných kultur.

Práci považujeme za přínosnou i přesto, že se neprokázalo, že by multikulturní kompetence byly těmi, jež pracovníci nepojistných sociálních dávek považují za nejdůležitější a mají je nejvíce osvojeny. To, že pracovníci nepojistných sociálních dávek mají nejvíce osvojeny obecně odborné kompetence a jim ve většině přisuzují největší význam, považujeme za pozitivní a žádoucí zjištění. Tyto kompetence je možné uplatnit při jednání se všemi klienty bez rozdílů.

Dalším výzkumem by bylo zajímavé zjistit, zda se liší úroveň osvojených multikulturních kompetencí a důležitost kterou pracovníci nepojistných sociálních dávek multikulturním kompetencím přisuzují v rámci různých pracovišť. Zda v oblastech, kde se nachází více příslušníků odlišných menšin, pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují multikulturním kompetencím větší význam a mají je více osvojeny, než na kontaktních pracovištích v oblastech, kde je menší počet příslušníků odlišných menšin. Jinými slovy, zda se s vyšší četností setkávání se s příslušníky odlišných menšin zvyšuje význam a úroveň osvojených multikulturních kompetencí.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ARMSTRONG, Michael, 1999. *Personální management*. Praha: Grada. ISBN 80-7169-614-5.
- [2] BAŠTECKÁ, Bohumila, 2013. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4195-6.
- [3] BELZ, Horst a Marco SIEGRIST, 2001. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-479-6.
- [4] BENEŠ, Milan, 2014. *Andragogika*. Vyd. 2. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4824-5.
- [5] BYRAM, Michael, Adam NICHOLS a David STEVENS, 2001. *Developing intercultural competence in practice*. Clevedon: Multilingual matters. ISBN 18-535-9536-5.
- [6] BURYÁNEK, Jan, et al., 2002. *Interkulturní vzdělávání: příručka nejen pro středoškolské pedagogy*. Praha: Člověk v tísni. ISBN 80-7106-614-1.
- [7] CERMANOVÁ, Renata, et al., 2012. *Sociální práce na ÚP – podklady*. Úřad práce ČR. Interní dokument.
- [8] ČESKO, 2006. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 37, s. 1285-1289. ISSN 1211-1244. Dostupný také z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&nr=108~2F2006&rpp=15#seznam>.
- [9] ČESKO, 2006. Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006 o pomoci v hmotné nouzi. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 37, s. 1305 – 1328. ISSN 1211-1244. Dostupný také z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&nr=111~2F2006&rpp=15#seznam>.
- [10] ČESKO, 2011. Zákon č. 73 ze dne 9. února 2011 o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 29, s. 778 - 798. ISSN 1211-1244. Dostupný také z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&nr=73~2F2011&rpp=15#seznam>.

- [11] ČESKO, 2014. Zákon č. 243 ze dne 1. října 2014 o státní službě. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 99, s. 2634 – 2692. ISSN 1211-1244. Dostupný také z:
<https://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&nr=234~2F2014&rpp=15#seznam>.
- [12] GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-858-5010-9.
- [13] GAMST, Glenn, Christopher T LIANG a Aghop DER-KARABETIAN, 2011. *Handbook of multicultural measures*. Thousand Oaks: SAKE Publications. ISBN 978-1-4129-7883-5.
- [14] GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [15] HAVRDOVÁ, Zuzana, 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.
- [16] HLADÍK, Jakub, 2006. *Multikulturní výchova: (socializace a integrace menšin)*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. ISBN 80-7318-424-9.
- [17] HLADÍK, Jakub, 2010. Konstrukce a modely multikulturních kompetencí. In *Pedagogická orientace* [online], roč. 20, č. 4, s. 27 – 47 [cit. 2016-01-25]. ISSN 1805 – 9511. Dostupné také z:
<https://journals.muni.cz/pedor/article/view/1016/821>.
- [18] HLADÍK, Jakub, 2014. *Multikulturní kompetence studentů pomáhajících profesí*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. ISBN 978-80-7454-426-2.
- [19] HRONÍK, František, 2007. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1457-8.
- [20] HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ, 2013. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4139-0.
- [21] CHLOUPKOVÁ, Soňa, 2013. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4678-4.
- [22] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [23] JANDOUREK, Jan, 2007. *Sociologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-269-0.

- [24] JANÍK, Tomáš, 2005. *Znalost jako klíčová kategorie učitelského vzdělávání*. Brno: Paido. ISBN 80-7315-080-8.
- [25] JANKOVSKÝ, Jiří, 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-329-6.
- [26] KELNAROVÁ, Jarmila a Eva MATĚJKOVÁ, 2014. *Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty – 4. ročník*. Vyd. 2. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5203-7.
- [27] KOPECKÁ, Ilona, 2015. *Psychologie 3. díl: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3877-2.
- [28] KOPŘIVA, Karel, 2006. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Vyd. 5. Praha: Portál. ISBN 8073671816.
- [29] KOSTKOVÁ, Klára, 2012. *Rozvoj interkulturní komunikační kompetence*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6035-7.
- [30] KUBEŠ, Marián, Dagmar SPILLEROVÁ a Roman KURNICKÝ, 2004. *Manažerské kompetence: způsobilosti výjimečných manažerů*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0698-9.
- [31] MATOUŠEK, Oldřich, 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.
- [32] MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
- [33] MICHALÍK, Jan, 2007. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: Institut Eda Robertse. ISBN 978-80-903657-2-8.
- [34] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR, 2006. *Metodický pokyn č. 1/2006 k § 60 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi* [online]. Č. j.: 2006/71372/21. [cit. 2016-03-01]. Dostupný také z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/21514/vi_2015_35074_p1.pdf.
- [35] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2015. *Slovník sociálního zabezpečení 2015*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. ISBN 978-80-7421-114-0.
- [36] MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY, 2013. *Rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání*. In: *MŠMT: Upravený rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání platný od 1. 9. 2013* [online].

- Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy [cit. 2016-02-06]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/upraveny-ramcovy-vzdelavaciprogram-pro-zakladni-vzdelavani>.
- [37] MISTRÍK, Erich, 2008. *Multikulturná výchova v škole. Ako reagovať na kultúrnu rozmanitosť*. Bratislava: Nadácia otvorenej spoločnosti. ISBN 978-80-969271-4-2.
- [38] MLČÁK, Zdeněk, 2005. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta. ISBN 80-7368-129-3.
- [39] MORGENSTERNOVÁ, Monika a Lenka ŠULOVÁ, 2007. *Interkulturní psychologie: rozvoj interkulturní senzitivity*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1361-1.
- [40] MOULE, Jean, 2012. *Cultural competence: a primer for educators*. Australia: Wadsworth Cengage Learning. ISBN 978-1-111-3492-2.
- [41] NAVRÁTIL, Pavel, 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.
- [42] NAVRÁTIL, Pavel, 2003. *Romové v české společnosti*. Praha: Portál. ISBN 8071787418.
- [43] NOVOSAD, Libor, 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-509-7.
- [44] NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ, 1992. *Sociální práce a její vývoj a metodické postupy*. Praha: Univerzita Karlova. ISBN 80-7066-483-5.
- [45] NOVÝ, Ivan a Sylvia SCHROLL-MACHL, 2005. *Spolupráce před hranice kultur*. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-121-6.
- [46] NOVÝ, Ivan a Sylvia SCHROLL-MACHL, 2015. *Interkulturní komunikace: Češi a Němci*. Vyd. 2. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-298-7.
- [47] PASTRŇÁK, René, 2008. *Sociální práce s menšinami a migranty: [studijní texty pro kombinované studium Veřejná správa a regionální politika]*. Opava: Optys. ISBN 978-80-85819-69-4.
- [48] POPE, Raechele L, Amy L REYNOLDS a John A MUELLER, 2004. *Multicultural competence in student affairs*. San Francisco: Jossey-Bass. ISBN 0-7879-6207-4.

- [49] PROCHÁZKA, Jakub, Martin VACULÍK a Petr SMUTNÝ, 2013. *Psychologie efektivního leadershipu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4646-3.
- [50] PRŮCHA, Jan, 2006. *Multikulturní výchova: příručka (nejen) pro učitele*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-866-2.
- [51] PRŮCHA, Jan, 2010. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3069-1.
- [52] PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA, 2014. *Andragogický slovník*. Vyd. 2. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4748-4.
- [53] PRŮŠA, Ladislav, Petr VÍŠEK a Robert JAHODA, 2014. *Alchymie nepojistných sociálních dávek*. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7478-528-3.
- [54] ŘEZNÍČEK, Ivo, 2000. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-00-1.
- [55] SLAVÍK, Milan, et al., 2012. *Vysokoškolská pedagogika*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4054-6.
- [56] SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ, 2003. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI. ISBN 978-80-7357-316-4.
- [57] SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ, 2006. *Etický kodex sociálních pracovníků ČR* [online]. [cit. 2016-03-01]. Dostupné z: <http://sspcr.xf.cz/code.html>.
- [58] ŠIŠKOVÁ, Tatjana, 2001. *Menšiny a migranti v České republice*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-648-9.
- [59] ŠVARCOVÁ, Eva, 2008. *Slovníček pojmů k multikulturní výchově*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7041-251-0.
- [60] TURECKIOVÁ, Michaela, 2004. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0405-6
- [61] ÚLEHLA, Ivan, 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-864-2936-9.
- [62] VÁGNEROVÁ, Marie, 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3. Praha: Portál. ISBN 80-7178-802-3.
- [63] VAŠUTOVÁ, Jaroslava, 2002. *Být učitelem: co by měl učitel vědět o své profesi*. Praha: Univerzita Karlova. ISBN 80-7290-077-3.

- [64] VAŠUTOVÁ, Jaroslava, 2004. *Profese učitele v českém vzdělávacím kontextu*. Brno: Paido. ISBN 80-7315-082-4.
- [65] VETEŠKA, Jaroslav, 2010. *Kompetence ve vzdělávání dospělých: pedagogické, andragogické a sociální aspekty*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-80-86723-98-3.
- [66] VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ, 2008. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1770-8.
- [67] VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ, 2008. *Vzdělávání a rozvoj podle kompetencí: kompetence v andragogice, pedagogice a řízení*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-80-86723-54-9.
- [68] QUISOVÁ, Silvie, 2009. *Sociální komunikace v pomáhajících profesích*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě, Ústav pedagogických a psychologických věd. ISBN 978-80-7248-551-2.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod.	a podobně
atd.	a tak dále
cit.	citace
č.	číslo
et al.	a kolektiv
EU	Evropská unie
Mgr.	magistr
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
např.	například
PhDr.	doktor filosofie
RVP ZV	Rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání
RVP GV	Rámcový vzdělávací program pro gymnaziální vzdělávání
s.	strana
Sb.	sbírka
tn.	to znamená
tzv.	tak zvaný
vyd.	vydání
§	paragraf
%	procento

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Hierarchický model multikulturních kompetencí (Hladík, 2010, s. 35)	37
Obrázek 2: Začarovaný kruh komunikace (Šišková, 2001, s. 180)	58
Obrázek 3: Schéma Q – třídění karet.....	73

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Přehled klíčových kompetencí pro jednotlivé etapy vzdělávání	22
Tabulka 2: Metody rozvoje multikulturních kompetencí (Hladík, 2006, s. 30)	38
Tabulka 3: Faktor č. 1: Multikulturní kompetence + kooperace	77
Tabulka 4: Faktor č. 2: Jednat adekvátně dané situaci	78
Tabulka 5: Faktor č. 3: Odborné (profesní) kompetence	79
Tabulka 6: Faktor č. 4: Zájem o druhé + odpovědnost	79
Tabulka 7: Úroveň osvojených multikulturních kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek	82
Tabulka 8: Význam všech multikulturních kompetencí	86
Tabulka 9: 15 Q – typů, kterým pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují největší význam	90
Tabulka 10: 15 Q – typů, kterým pracovníci nepojistných sociálních dávek přisuzují nejmenší význam	94

SEZNAM PŘÍLOH

1. Dotazník č. 1 – Úroveň osvojených kompetencí
2. Dotazník č. 2 – Význam kompetencí
3. Formulář pro výsledky Q – třídění

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK Č. 1

Multikulturní kompetence pracovníků nepojistných sociálních dávek

Vážení respondenti,

jsem studentkou navazujícího studijního programu v oboru Sociální pedagogika na Fakultě humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

Obracím se na Vás s žádostí o vyplnění formuláře, který bude zdrojem informací pro vypracování mé diplomové práce na téma Multikulturní kompetence pracovníků nepojistných sociálních dávek. **Cílem je zjistit, jaká je úroveň osvojených kompetencí pracovníků nepojistných sociálních dávek.** Jedná se o **subjektivní** hodnocení. Údaje jsou zcela anonymní. Na hodnotící škále, kdy 1 = minimální osvojení kompetence, 5 = maximální osvojení kompetence, označte křížkem příslušné okénko.

Předem děkuji za spolupráci.

Bc. Gabriela Jelínková

	1	2	3	4	5
	min.				max.
1. Zodpovědnost za svá rozhodnutí					
2. Schopnost posoudit, zda je osoba neodůvodnitelnou zátěží systému					
3. Schopnost vést terénní šetření					
4. Být přístupný změnám					
5. Schopnost nabídnout vhodnou pomoc					
6. Znalost tradic, zvyků odlišných kultur					
7. Trpělivost					
8. Schopnost akceptovat odlišné názory, vědomí, že můj názor nemusí být vždy jediné správné					

9. Schopnost vnímat odlišnosti jako nutnost pro osobní růst					
10. Znalost práv příslušníků odlišných menšin					
11. Znalost potřeb příslušníků menšin					
12. Schopnost vést dokumentaci					
13. Schopnost vytvářet atmosféru bez etnických předsudků					
14. Schopnost komunikovat v jazyce národnostní menšiny					
15. Schopnost vytvořit pozitivní klima					
16. Schopnost získat důvěru kulturně odlišných jedinců					
17. Znalost nařízení EU					
18. Schopnost vyhodnotit následky svého jednání					
19. Znalost historie odlišných kultur					
20. Schopnost jednat bez jakýchkoliv předsudků					
21. Sdělovat určité informace pouze s písemným souhlasem dotčené osoby					
22. Schopnost objektivně klienty posuzovat					
23. Schopnost empatie					
24. Respektování požadavků klientů					
25. Umět budovat žádoucí návyky u příslušníků odlišných menšin					
26. Znalost legislativy (zákon č. 108/2006 Sb., zákon č. 111/2006 Sb., zákon č. 500/2004 Sb., Ústava České republiky,...)					

27. Umět pracovat s neverbální komunikací a znalost její rozdílnosti u odlišných kultur					
28. Schopnost zachovat mlčenlivost					
29. Nepodléhat hněvu					
30. Správně interpretovat emoce v dané kultuře a vědomí jejich rozdílnosti					
31. Schopnost sdělit informace pouze subjektům, jež jsou uvedeny v zákoně					
32. Obezřetnost vůči obsahu sdělení klientem					
33. Schopnost využívat své získané multikulturní znalosti					
34. Schopnost udržet jednání na úrovni					
35. Schopnost vybudování si respektu					
36. Schopnost odolávat stresovým situacím					
37. Schopnost respektovat odlišnosti menšin					
38. Schopnost kritického uvažování					
39. Schopnost překonávat jazykovou bariéru					
40. Schopnost vytvořit pozitivní vztahy					
41. Schopnost adaptace na odlišný komunikační styl					
42. Schopnost poskytovat zpětnou vazbu					
43. Schopnost porozumět těžkostem					
44. Umět objasnit příslušníkům odlišných kultur jejich práva					
45. Schopnost řešit problémy					
46. Iniciativa					
47. Znalost životní situace klientů					

48. Správně analyzovat chování příslušníků odlišných kultur					
49. Umět ověřovat skutečnosti rozhodné pro nárok na přiznání určité dávky					
50. Schopnost spolupráce s příslušníky menšin					
51. Umět motivovat příslušníky odlišných menšin ke spolupráci					
52. Flexibilita					
53. Emocionální stabilita					
54. Motivovat k integraci odlišné národnostní menšiny do většinové společnosti					
55. Umět podporovat ty, jež pomoc potřebují					
56. Obratnost při vedení rozhovoru s klientem					
57. Porozumět požadavkům klientů odlišných menšin na adekvátní úrovni					
58. Motivovat klienty k překonávání překážek					
59. Schopnost naslouchat					
60. Schopnost umět vést řízení o přiznání dávky					

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK Č. 2

Multikulturní kompetence pracovníků nepojistných sociálních dávek

Vážení respondenti,

jsem studentkou navazujícího studijního programu v oboru Sociální pedagogika na Fakultě humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

Obracím se na Vás s žádostí o vyplnění formuláře, který bude zdrojem informací pro vypracování mé diplomové práce na téma Multikulturní kompetence pracovníků nepojistných sociálních dávek. **Cílem práce je zjistit, kterým kompetencím přisuzují pracovníci nepojistných sociálních dávek největší a kterým naopak nejmenší význam při práci s klienty.** Níže uvedené kompetence roztrďte podle významu (důležitosti) do připraveného formuláře. Údaje jsou zcela anonymní.

Předem děkuji za spolupráci.

Gabriela Jelínková

-
1. Schopnost nabídnout vhodnou pomoc

 2. Znalost historie odlišných kultur

 3. Znalost tradic, zvyků odlišných kultur

 4. Znalost potřeb příslušníků menšin

 5. Schopnost respektovat odlišnosti menšin

 6. Schopnost akceptovat odlišné názory, vědomí, že můj názor nemusí být vždy správný

 7. Schopnost vnímat odlišnosti jako nutnost pro osobní růst

 8. Znalost práv příslušníků odlišných menšin

 9. Umět objasnit příslušníkům odlišných kultur jejich práva

 10. Schopnost vést dokumentaci

 11. Schopnost vést terénní šetření

 12. Schopnost využívat své získané multikulturní znalosti

 13. Schopnost vytvářet atmosféru bez etnických předsudků

 14. Schopnost vytvořit pozitivní klima

 15. Schopnost získat důvěru kulturně odlišných jedinců

 16. Schopnost jednat bez jakýchkoliv předsudků

17. Správně analyzovat chování příslušníků odlišných kultur

18. Správně interpretovat emoce v dané kultuře a vědomí jejich rozdílnosti

19. Umět budovat žádoucí návyky u příslušníků odlišných menšin

20. Znalost legislativy (zákon č. 108/2006 Sb., zákon č. 111/2006 Sb., zákon č. 500/2004 Sb., Ústava České republiky,...)

21. Znalost nařízení EU

22. Schopnost zachovat mlčenlivost

23. Schopnost sdělit informace pouze subjektům, jež jsou uvedeny v zákoně

24. Schopnost sdělovat určité informace pouze s písemným souhlasem dotčené osoby

25. Schopnost objektivně klienty posuzovat

26. Schopnost udržet jednání na úrovni

27. Schopnost komunikovat v jazyce národnostní menšiny

28. Umět ověřovat skutečnosti rozhodné pro nárok na přiznání určité dávky

29. Schopnost umět vést řízení o přiznání dávky

30. Schopnost posoudit, zda je osoba neodůvodnitelnou zátěží systému

31. Flexibilita

32. Iniciativa

33. Trpělivost

34. Emocionální stabilita

35. Schopnost empatie

36. Schopnost naslouchat

37. Nepodléhat hněvu

38. Schopnost kritického uvažování

39. Zodpovědnost za svá rozhodnutí

40. Schopnost vyhodnotit následky svého jednání

41. Být přístupný změnám

42. Obezřetnost vůči obsahu sdělení klientem

43. Schopnost vybudování si respektu

44. Schopnost překonávat jazykovou bariéru

45. Umět pracovat s neverbální komunikací a znalost její rozdílnosti u odlišných kultur

46. Schopnost adaptace na odlišný komunikační styl

47. Schopnost poskytovat zpětnou vazbu

48. Schopnost porozumět těžkostem

49. Schopnost odolávat stresovým situacím

50. Schopnost řešit problémy

51. Znalost životní situace klientů

52. Respektování požadavků klientů

53. Motivovat klienty k překonávání překážek

54. Schopnost vytvořit pozitivní vztahy

55. Schopnost spolupráce s příslušníky menšin

56. Umět motivovat příslušníky odlišných menšin ke spolupráci

57. Motivovat k integraci odlišné národnostní menšiny do většinové společnosti

58. Umět podporovat ty, jež pomoc potřebují

59. Obratnost při vedení rozhovoru s klientem

60. Porozumět požadavkům klientů odlišných menšin na adekvátní úrovni

