

Koučink v sociální práci

Bakalářská práce

Studijní program: B7508 – Sociální práce
Studijní obor: 7502R024 – Sociální práce a penitenciární péče
Autor práce: **Lucie Beckertová**
Vedoucí práce: Mgr. Martin Korych



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lucie Beckertová**
Osobní číslo: **P13000935**
Studijní program: **B7508 Sociální práce**
Studijní obor: **Sociální práce a penitenciární péče**
Název tématu: **Koučink v sociální práci**
Zadávající katedra: **Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky**

Zásady pro vypracování:

Cíl: Zjistit rozšířenost metody koučinku a dopady této metody v oblasti sociálních služeb v Liberci.

Požadavky: Formulace technických východisek, příprava průzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěru. Student se bude řídit metodologickými pokyny vedoucího práce.

Metody: Dotazník

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

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

Seznam odborné literatury:

BOBEK, M., PENIŠKA, P., 2008. Práce s lidmi: Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese. Brno: NC Publishing. ISBN 978-80-903858-2-5.

CRKALOVÁ, A., RIETHOF, N., 2012. Průvodce světem koučování a osobnostní typologie: inspirace pro praxi. Praha: Management Press.

FISCHER - EPE, M., 2006. Koučování: Zásady a techniky profesního doprovázení. Praha: Portál. ISBN 80-7367-140-9.

HABERLEITNER, DEISTLER, UNGVARI, 2009. Vedení lidí a koučování v každodenní praxi. Jak rozvíjet potenciál podřízených pracovníků. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2654-0.

WHITMORE, J., 2014. Koučování: rozvoj osobnosti a zvyšování výkonnosti: metoda transpersonálního koučování. 3., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-273-4.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Martin Korych

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání bakalářské práce: **23. dubna 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce: **29. dubna 2016**



doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc.
děkan

L.S.



PaedDr. ICLic. Michal Podzimek, Th.D., Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 23. dubna 2015

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum: 15.12.2016

Podpis: Bedertova!

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala za odborné vedení, poskytnuté rady a trpělivost při tvorbě této odborné práce panu Mgr. Martinovi Korychovi. Za trpělivost a podporu bych také chtěla poděkovat svojí rodině. A v neposlední řadě i svým přátelům za pomoc při opravách této práce. Na závěr bych ráda poděkovala všem, kteří byli ochotni a zaslali mi vyplněný dotazník do praktické části práce.

Název bakalářské práce: Koučink v sociální práci

Jméno a příjmení autora: Lucie Beckertová

Akademický rok odevzdání práce: 2016/2017

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Martin Korych

Anotace

Bakalářská práce se věnuje tématu koučování v oblasti sociálních služeb v Liberci. Jejím cílem je zjištění rozsahu koučování a jeho dopady na tuto oblast. Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. Teoretická část se věnuje obecným informacím o koučování a sociální práci. Zaměřuje se na definice, historii, podobnosti koučování s ostatními metodami práce s lidmi a na celkové spojení koučování a sociální práce. V empirické části je zpracováno a vyhodnoceno dotazníkové šetření a popsáno, jak rozsáhlé je vědomí o koučování mezi osobami pracujícími v sociálních službách v Liberci a jaké dopady mělo zavedení této metody do jejich praxe.

Klíčová slova

Koučink, koučování, kouč, sociální práce, sociální služby, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, vedoucí v sociálních službách, vedení lidí, metoda práce s lidmi, sociální služby, profesní organizace.

Title: Coaching in social work

Author's name and surname: Lucie Beckertová

Thesis submitted in academic year: 2016/2017

Thesis supervisor: Mgr. Martin Korych

Abstract

This bachelor's thesis deals with the issue of coaching in the field of social services in town of Liberec. Its aim is to establish the extent of coaching and its effects on this field. The thesis has theoretical and empirical part. The theoretical section presents general information about coaching and social work. It focuses on definition, history and details concerning coaching, and other methods of working with people and on overall connection between coaching and social work. The empirical part deals with questionnaire research and its analyses. It describes the level of awareness of the Social service personnel in Liberec. It also describes the effects of possible implementation of this method into practice.

Key words

Coaching, coach, social work, social services, social worker, worker in social services, social services supervisor, leadership, methods of working with people, social services, professional organisation

Obsah

1	Úvod	11
2	TEORETICKÁ ČÁST	13
2.1	Vymezení základních pojmů	14
2.1.1	Definice koučování	14
2.1.2	Definice sociální práce	15
2.1.3	Definice kouče	16
2.1.4	Definice sociální pracovníka	16
2.1.5	Definice pracovníka v sociálních službách	17
2.1.6	Definice klienta/uživatele sociálních služeb	18
2.1.7	Definice sociální služby	19
2.1.8	Definice metody	20
2.1.9	Definice poradenství	20
2.1.10	Definice pomoci	21
2.1.11	Definice rady	21
2.2	Historie koučování	22
2.2.1	Předchůdci dnešního koučinku	22
2.2.2	Moderní koučování	23
2.3	Porovnání koučinku s dalšími metodami	24
2.3.1	Koučování x supervize	24
2.3.2	Koučování x mentoring	25
2.3.3	Koučování x poradenství	26
2.4	Výhody koučování	27
2.5	Kouč	29
2.5.1	Předpoklady kouče	29
2.5.2	Vzdělávání koučů	30
2.5.3	Profesní organizace koučování	30

2.5.4	Etika kouče	33
2.6	Sociální práce	33
2.6.1	Cíl sociální práce	33
2.6.2	Vlastnosti a schopnosti osob pracujících v sociálních službách	34
2.6.3	Odborná způsobilost	35
2.7	Uplatnění koučinku v sociální práci	36
3	EMPIRICKÁ ČÁST	39
3.1	Projekt průzkumu	40
3.1.1	Cíl šetření	41
3.1.2	Průzkumný problém	41
3.1.3	Hypotézy	41
3.1.4	Průzkumná metodologie	42
3.1.5	Průzkumný vzorek	43
3.1.6	Technologie sběru dat	43
3.1.7	Způsob zpracování a vyhodnocení dat	44
3.2	Vyhodnocení průzkumu	45
3.3	Vyhodnocení hypotéz	59
3.4	Diskuze	60
3.5	Navrhovaná opatření	61
3.6	Shrnutí empirické části	62
3.7	Závěr	63
4	ZDROJE	65
5	PŘÍLOHY	70

SEZNAM GRAFŮ

1Pohlaví všech respondentů	45
2Pohlaví vedoucí respondenti	46
3Pohlaví respondenti SP a PVSS	46
4Celková oblast působnosti	47
5Působnost vedoucí pracovníci	47
6Působnost SP a PVSS.....	47
7Celková znalost metody	48
8Znalost metody u vedoucích pracovníků.....	48
9Znalost metody u sociálních pracovníků	49
10Znalost metody u PVSS	49
11Znalost metody podle oblastí práce	49
12Celkový zájem o neznámou metodu	50
13Zájem ze strany SP a PVSS.....	50
14Celkové získávání znalostí	51
15Získání znalostí u vedoucích pracovníků	52
16Získání znalostí u SP a PVSS.....	52
17Celková efektivita.....	53
18Efektivita z pohledu vedoucích pracovníků	54
19Efektivita z pohledu SP a PVSS.....	54
20Celkové využití metody v praxi	55
21Využití - vedoucí pracovníci	55
22Využití - SP a PVSS	56
23Využití metody	56
24Celkové využití ostatních metod	57

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATECK A SYMBOLŮ

ICF – international Coach Federation

ČAKO – Česká asociace koučů

EMCC - European mentoring & coaching council

SP – Sociální pracovník

PVSS – Pracovník v sociálních službách

1 Úvod

Práce s lidmi není nikdy příliš jednoduchá. Je proto výhodou pro člověka, který s lidmi pracuje, znát metodu, která mu tuto práci zjednoduší a zpříjemní. Metodu, která pomáhá získávat sebevědomí koučovaných, která je učí, jak mezi sebou komunikovat a spolupracovat v týmu. Díky této metodě se tvoří silné vztahy na pracovišti i s klienty, které jsou postaveny na pevné důvěře mezi pomáhajícím a tím, komu je pomáháno. Skvělým způsobem, jak v lidech probudit „jejich lepší já“, je ukázat jim možnosti, jak to zvládnout sám. „Koučování je uváděno jako jedna z možností, kde je umožněno sociálnímu pracovníkovi získat zpětnou vazbu, zvládnout emoce a zvýšit jeho profesionalitu“ (Matoušek, 2001. str. 192). Určit někomu něco, co má sám udělat pro dosažení svého cíle, není příliš produktivní. Osoba získá pocit, že sama by to ani nezvládla a příště bude pomoc očekávat znovu. A v tom je právě síla koučování, kdy kouč posune koučovaného správným směrem, aby si svůj problém byl schopný vyřešit sám. Byla by proto škoda o této metodě práce nemluvit a nepsat. Cílem této bakalářské práce je tedy zjištění míry rozšířenosti metody koučinku a jeho dopady v oblasti sociálních služeb v Liberci. V odborných člancích se často spekuluje o tom, že tato metoda není přijímaná osobami pracujícími v sociálních službách kladně, protože je více spojována s oblastí byznysu.

První kapitola teoretické části této práce se bude věnovat vymezení základních pojmů, které se budou prolínat celou bakalářskou prací a jsou spojeny s metodou koučování anebo samotnou sociální prací. Hlavními definicemi jsou vysvětlení koučování a sociální práce. U každé části jsou použity definice dvě, aby bylo možné porovnat případné rozdíly. Teoretická část se bude ve své podstatě dělit na tři základní části. První část se zaměřuje na koučování a teoretické znalosti jako je historický kontext koučování a také jeho porovnání

s dalšími metodami práce – a tím pochopení práce s touto metodou. První část se bude také zabývat přínosem koučování a koučem jako osobností, která musí mít určité předpoklady k práci s touto metodou. Druhá část teoretické práce se bude zabývat sociální prací. K pochopení všech informací byla vložena i část s historickým kontextem sociální práce a stejně jako u kouče i odborná způsobilost a etické aspekty práce. Třetí část je spojením metody koučování a profese sociální práce, kde se již metoda uplatnila a jaký společný základ mají.

Empirická část je vytvořena za účelem získání odpovědi na otázku, jaká je rozšířenost metody koučování a její dopady na sociální služby v Liberci, což je hlavní cíl bakalářské práce. Také je potřeba odpovědět na dílčí otázky, které jsou blíže popsány v praktické části práce. Ve výzkumné části je popsán prvotní projekt průzkumu, strategie, metodologie, analýza dat, vyhodnocení dotazníkového šetření, diskuze a navrhnutá opatření pro řešení hlavních problémů.

2 TEORETICKÁ ČÁST

Cílem teoretické části bakalářské práce je objasnit, co je to koučink, jakým způsobem je metoda aplikovaná a jaké jsou potřebné znalosti, zkušenosti a schopnosti pro správné zavedení této metody do praxe. Druhá a třetí část teoretické části práce se zabývá sociální prací. A to nejen jejím spojením s koučinkem, ale také obecnou teorií. Prostor je věnován oblastem, které budou následně potřebné k empirické části této práce.

2.1 Vymezení základních pojmů

Tato kapitola definuje pojmy, které se prolínají celou bakalářskou prací a je proto důležité znát jejich přesný význam pro správné stanovení rámce celé práce.

2.1.1 Definice koučování

V odborné literatuře je možné nalézt mnoho definic vysvětlujících, co je koučink. Autorka práce z tohoto důvodu vybrala dvě definice, které po jejich citování porovná a pokusí se určit, který je z jejího pohledu výstižnější.

Whitmore (2004 s. 17) říká, že: jak něco děláme je v oblasti koučování stejně důležité jako to, co děláme – koučování se zabývá obojím. Koučování je úspěšné zejména proto, že vytváří vztah mezi koučem a koučovaným. Kouč je v něm koučovanému oporou, a používá osobité prostředky a způsob komunikace. Koučovaný sám, s pomocí kouče, zjišťuje fakta o skutečnosti a uvědomuje si realitu takovou, jaká je. Prvořadý je samozřejmě cíl, kterým je lepší výkon. To, co nás zajímá, je, jak tohoto cíle nejlépe dosáhnout“.

„Koučování je o hledání cest, jak být spokojenějším, výkonnějším, motivovanějším nebo „jen“ lepším člověkem. Koučování je nejvíc o hledání té „správné“ motivace – nalezení konstelací a momentů, kdy nám jsou věci „samy“ a my z nich máme zároveň potěšení“ (Crkalová, Riethof, 2012 s. 19).

Crkalová a Riethof ve své knize Průvodce světem koučování a osobnostní typologie na rozdíl od Whitmora v jeho knize Koučování zdůrazňují motivaci jako formulaci koučování. Pro všechny uvedené autory je ale koučování chápáno hlavně jako proces hledání cesty. Podle autorky práce jsou obě uvedené definice pochopitelné a srozumitelné. Přesto je definice Whitmora obsáhlejší,

více také upozorňuje na specifický vztah mezi koučem a koučovaným. Upozorňuje také na to (čímž se právě liší od dalších metod práce), že prací kouče není dělat rozhodnutí za koučovaného. Jeho cílem je snažit se o to, aby si koučovaný tu správnou cestu našel sám. Autorka práce tuto definici tedy považuje za výstižnější.

2.1.2 Definice sociální práce

Jedním z nejznámějších představitelů moderní sociální práce je docent Matoušek, který sociální práci definuje jako „společenskovední disciplínu a také jako oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. Opírá se jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního, lidského potenciálu“ (Matoušek, 2008 s. 200-201).

K porovnání byla vybraná definice Šveřepy, uveřejněna v odborném časopise Sociální revue.

„Snahou sociální práce je podpora změny, osvobození lidí, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení za účelem naplnění lidského osobního blaha. Užívá teorií lidského chování a sociálních systémů. Sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Principy lidských práv jsou pro sociální práci klíčové“ (Šveřepa, sociální revue, 2005).

Sociální práce se zaměřuje na osoby, které potřebují sociální pomoc. Definice Šveřepy zdůrazňuje hlavně lidská práva a společenskou spravedlnost, která je podstatou pro výkon této práce. Samozřejmě i Matoušek na tyto principy nahlíží, ale nezdůrazňuje je ve vlastní definici. Matoušek zase více specifikuje cíle sociální práce jako je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení. Šveřepova definice je více obecná, přesto pochopitelná a jasná. Z uvedených definic jsou zřejmé jisté souvislosti mezi koučováním a sociální prací. A tedy to, proč tato

práce vznikla. Sociální práce i metoda koučování jsou zaměřené na člověka. Na cestu k dosažení cíle v jeho prospěch, tou nejsnadnější a nejefektivnější cestou.

2.1.3 Definice kouče

„Kouč je osoba, která poskytuje metodu koučování v praxi. Jeho prací je provázení klienta jako partnera, kdy svým poradenstvím napomáhá ke svépomoci. Jeho dalším úkolem je hledání vhodných cílů a také vhodných řešení, snaží se také o to, aby u koučovaného podpořil důvěru a osobní vývoj“ (Fisher-Epe, 2006 s. 18).

„Kouč se snaží o to, aby pomohl svým klientům nalézt praktická řešení obtížných úkolů a problémů, jímž čelí. Pomáhá koučovaným hledat tvůrčí přístupy, způsoby a možnosti uspokojování potřeb jejich klientů, kolegů a společnosti, aniž by přitom ztrácel ze zřetele vlastní touhy a přání“ (Rosinski, 2009 s. 25).

Cipro (2015, s. 21) říká, že kouč je tedy certifikovaná osoba, která, jak vychází z výše uvedených definic, pomáhá svému klientovi najít cestu k jeho stanovenému cíli pomocí důvěry a motivace. Kouč nemusí být ze stejného oboru, jako je koučovaný. Externista je výhodnější. Kouč totiž neradí a nedává ani návody. Jeho prací je totiž podněcování. Podle uvedeného nejsou kouč a sociální pracovník totáž osoba. Je ale možnost si jako sociální pracovník udělat například výcvik a poté se koučem stát.

2.1.4 Definice sociální pracovníka

„Je to bezúhonná osoba s odbornou způsobilostí, která vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně – právních problémů, poskytuje sociální poradenství, provádí analytické a koncepční činnosti v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních služeb sociální prevence,

depistážní činnosti, poskytuje krizovou pomoc a sociální rehabilitaci“ (Matoušek 2008 s. 201).

„Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění.“ (Matoušek, 2008 str. 201)

Krejčířová (2011, s. 13- 16) říká, že sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet příznivé společenské podmínky. A u klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života. Zároveň s obsahem jejich práce musíme konstatovat, že cílová skupina se zvětšuje, roste počet nezaměstnaných, drogově závislých osob, tzv. společensky nepřizpůsobených, prohlubují se sociální problémy a potřeba jejich řešení. Sociální pracovník se může věnovat okruhům sociálně-právní činnosti, sociálně-právní poradenství, sociální diagnostika, sociální prevence a ochrana, sociální intervence, sociální koncepce, supervize a sociální management. K odborné způsobilosti výkonu sociálního pracovníka je podmínkou buď vyšší odborné vzdělání, anebo vysokoškolské vzdělání.

2.1.5 Definice pracovníka v sociálních službách

Pracovník v sociálních službách je osoba, která podle pana docenta Matouška (2008, s. 151) poskytuje přímou obslužnou péči. Jeho pracovní povinností je například poskytnutí základních činností, upevňování potřebných návyků a pečovatelská práce. Krejčířová (2011, s. 15) pana Matouška doplňuje tím, jaké je pro výkon toho povolání potřebné vzdělání. Nezbytnou podmínkou je totiž dokončit buď základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 150 hodin anebo střední vzdělání nebo střední odborné vzdělání a absolvování akreditovaného

specializačního kurzu v minimálním rozsahu 200 hodin či základní vzdělání, střední vzdělání, střední odborné vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání.

„Pracovník v sociálních službách vykonává přímou obslužnou péči o osoby, základní výchovnou nepedagogickou činnost a pečovatelskou činnost“ (Sociální revue, 2007).

2.1.6 Definice klienta/uživatele sociálních služeb

Podle Matouška (2008, s. 83) je klient takovým subjektem, který využívá sociálních služeb. Nemusí to ale být jen jednotlivec. Za klienta může být považována i rodina, skupina a také komunita. Ministerstvo práce a sociálních věcí (2006) definuje klienta či uživatele sociálních služeb podrobněji. „Uživatel sociální služby může být kdokoliv, kdo vstoupí do smluvního vztahu s poskytovatelem sociální služby, jehož obsahem je zabezpečení těch činností, které popisuje zákon o sociálních službách. Pojem uživatel sociální služby se tedy používá jen v případech, kdy je trvale či jen dočasně zabezpečována pomoc a podpora v dohodnutém rozsahu oprávněným poskytovatelem“. Důležité je i to, kdy lidé mohou o pomoc žádat. V první řadě by se o změnu měli pokusit sami. O pomoc by mělo být žádáno až ve chvíli, kdy svoji situaci nejsou schopni vyřešit sami. K uplatňování práva na pomoc je využíváno principu solidarity ve společnosti. MPSV (2006) dále uvádí, že jim je garantováno zachování lidské důstojnosti. Vychází se z individuálních potřeb a vzniká snaha o posílení jeho schopnosti sociálního začlenění. Lidé mají nárok například na bezplatné poradenství, či člověku může vzniknout nárok na příspěvek na péči, ovšem až tehdy, když se podrobí odbornému sociálnímu a lékařskému posouzení míry jeho závislosti na pomoci jiné osoby.

„Poskytnuty jim mohou být služby sociální péče (například osobní asistence, odlehčovací služby,...), dále služby sociální prevence (raná péče, azylové domy,...) a služby sociálního poradenství“ (osobniasistence, 2015).

2.1.7 Definice sociální služby

Sociální služby jsou služby definované zákonem č. 108/ 2006 Sb. Jsou to činnosti nebo soubor činností, které se pomocí tohoto zákona snaží o zajištění pomoci a podpory osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. (Michalík, 2007 str. 16).

Podle zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se sociální služby dělí na:

sociální poradenství – základní, odborné

služby sociální péče – osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče

služby sociální prevence – raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy, sociální rehabilitace.

Sociální služby jsou tedy poskytovány jako služby pobytové, ambulantní anebo terénní.

2.1.8 Definice metody

Podle Velkého psychologického slovníku „ znamená pojem metoda buď cestu vedoucí k cíli, anebo způsob vědeckého poznání jevů a skutečností“ (Hartl, Hartlová, 2010 s. 204).

„Pod pojmem „metody sociální práce rozumí většina západních autorit i našich odborníků postupy vázané:

- na cílový subjekt (práce s jednotlivcem, skupinou, rodinou, komunitou atd.),
- na jeho aktuální situaci (sociální znevýhodnění na začátku života, předvídatelné a nepředvídatelné sociální události),
- na relevantní vztahový kontext (vrstevnická skupina, rodina, organizace),
- někdy i na systémové vazby (regionální, národní či nadnárodní sociální politika).

Hlavní metody využívané v sociální práci jsou případová práce, práce se skupinou, práce s dětmi a rodinou či komunitní práce“ (Matoušek, 2003, s. 6 - 13).

Koučování je také metoda. A to je hlavní rozdíl mezi sociální prací a koučováním. Proto by bylo při správném uchopení možné koučování využít při výkonu sociální práce. Jako standartní metoda v sociální práci se ale koučování neuvádí (viz. Matoušek).

2.1.9 Definice poradenství

„Poradenství je poskytnutí informací poradcem, které klient potřebuje k dosažení svého cíle“ (Matoušek, 2008 s. 142). „Ve většině případů vyhledávají klienti poradenství proto, že prožívají určitou míru vnitřní bolesti“ (Dryden, 2008, s. 11). „Pojem poradenství se používá ve významech činnosti, profese, instituce a vědy či teorie“ (Schneiderová, 2009 s. 9).

Podstatou poradenství je tedy podat klientovi informace vedoucí k vyřešení jeho nepříznivé sociální situace.

2.1.10 Definice pomoci

Je podle Matouška (2008, s. 140) „akt, kdy jedna osoba či skupina osob, něco poskytuje druhé osobě či skupině a adresát pomoci ho ke svému řešení využívá“.

„V nejširším kontextu, je pojem pomoc používán v sociální práci jako činnosti, díky níž sociální práce dosahuje svého poslání. V užším slova smyslu je chápána jako jedna ze dvou klíčových rolí sociálních pracovníků a v nejužším pojetí je vnímána jako situace sociální práce, kdy sociální pracovník pracuje výhradně na zakázce klienta“ (Matoušek, 2013 s. 207).

I koučování je možné považovat za pomoc a to tím, že se kouč snaží uspokojit potřeby koučovaného. Zde je tedy vidět, jakým způsobem se sociální práce koučování dotýká a proč je tedy možné či dokonce vhodné jejich propojení v praxi.

2.1.11 Definice rady

„Je to informace, která člověku pomáhá v jeho rozhodování, zaměřuje ho určitým směrem a podporuje jeho jednání.“ (Schneiderová, 2009 s. 8)

Jednou ze sociálních služeb je chápáno i poradenství. V praxi jsou rozlišovány dva druhy sociálního poradenství. Prvním je základní poradenství, které musí poskytnout každý poskytovatel sociálních služeb. Jako druhé je odborní poradenství, které se zaměřuje na potřeby osob z jednotlivých sociálních skupin. „Služba se zaměřuje na zjištění rozsahu charakteru nepříznivé situace a sleduje i důvody jejího vzniku. Na základě těchto zjištění je poté poskytnuta potřebná informace, která může pomoci k řešení nepříznivé sociální situace“ (Michalík, 2008. s. 24).

2.2 Historie koučování

Tato kapitola se dělí na dvě části. První část se zabývá počátky koučování a druhá moderním koučováním. Zde uvedeme, co se považuje za prvopočátek koučování, za jakého důvodu a jaké osobnosti jsou s touto situací spojovány. Druhá část se bude zabývat moderním koučováním. V této části budou představeny dvě, v současné době nejznámější osobnosti, které jsou spojovány s dnešní podobou koučování.

2.2.1 Předchůdci dnešního koučinku

Koučování není, jak by se mohlo zdát, nová metoda dosahování vlastních cílů a realizování svého potenciálu. Jeho historie totiž sahá relativně hluboko do naší minulosti – přibližně dva tisíce let zpátky. Osobou, která je dnes považována za první v historii využívající metodu koučinku, je samotný Sokrates. „Sokrates byl Athénský filosof a učitel. Za kouče byl považován, protože svým žákům kladl chytré otázky, kterými je nutil k přemýšlení“ (Blecha, 1996 s. 49). Důkazem je podle Whitmora (2004, s. 19) „metoda využívaná dodnes v andragogice, pojmenovaná Sokratovský seminář“. V této metodě se učitel snaží studenty správně položenými otázkami přivést k novému poznání. I dnes je otázka základní nástroj kouče. Sokrates ovšem není jediným antickým filozofem. Dalším, který se dá považovat za jednoho z předchůdců koučinku je Platon se svým Podobenstvím o jeskyni. „ Toto podobenství o jeskyni je založeno na příběhu otroků, kteří žijí v jeskyni a skutečnost si představují tak, jak jí vidí nakreslenou na zdi. Jednou se jeden otrok dostane z jeskyně ven, a když se vrátí, vypráví o tom, co viděl. Nikdo mu ale nevěří. Jako hlavní myšlenky jsou uváděny, že neexistuje objektivní realita, jen realita zprostředkovaná našimi smysly a člověk je tím pádem zodpovědný za svůj svět a nemůžeme úplně pochopit ostatní lidi kolem nás“ (Bobek, Peniška, 2008).

2.2.2 Moderní koučování

Za zakladatele moderního koučinku jsou považovány dvě osobnosti a to Timothy Gallwey a sir John Whitmore. Známe je díky tomu, že spolu založili společnost Inner Game Corporation. „Inner game pracuje s jednoduchým vzorcem $V=P-I$ (Výkon rovná se potenciál minus interference). Snaží se o zvyšování výkonu, který obvykle pracuje s proměnnou – snaží se zvyšovat potenciál.“ (Gallwey, 2010 s. 9-10) Začátek moderního koučování je spjat se sportem. Whitmore (2004, s. 18) ve své knize říká „že kouč je od toho, aby hráči pomohl odstranit vnitřní překážky, které mu brání v tom, aby mohl podat dobrý výkon. Poté se hráč výrazně zlepší, aniž by se rozvíjela technická stránka jeho hry.“

"Stav naší mysli je mnohem silnější soupeř, než ten na druhé straně tenisového dvorce. Koučování uvolňuje v tenistovi jeho potenciál tím, že odstraní vnitřní bariéry a umožňuje tak maximalizovat výkon. Koučování spíše, než by něčemu učilo, pomáhá učit se."

Timothy Gallwey

„Všichni rádi věříme tomu, že problém spočívá v druhých lidech. Dává nám to pocit, že jednáme správně a že my sami nemusíme nic měnit.“

Sir John Whitmore

"Chceme-li z lidí dostat to nejlepší, musíme věřit, že to v nich skutečně je. Úspěšný kouč si musí osvojit optimistickou představu o skrytém potenciálu lidí, a to všech lidí. To se neobejde bez základního cíle koučování - vytváření a posilování sebedůvěry koučovaného."

Sir John Whitmore

2.3 Porovnání koučinku s dalšími metodami

Rozdíl mezi prací kouče, supervizora, poradce a také prací mentora, nemusí být každému hned jasný. Tato kapitola se bude snažit popsat rozdíl mezi všemi uvedenými způsoby práce s lidmi a uvést pro koho je jaký způsob vhodný.

2.3.1 Koučování x supervize

Supervize je metodou snažící se o zvýšení kvality a profesionality práce. Tento proces se nazývá praktickým učením. Supervizor, který zastupuje roli učitele, pomáhá supervidovaným vyřešit jejich problémové situace, které vznikají při práci s klienty. Učení složitým psychoterapeutickým poznatkům a jejich aplikace při jednání s klientem je smyslem supervize. Jedním z úkolů supervizora by mělo být také hodnocení pracovníků. Po kterém může rozhodnout o případném ukončení pracovního poměru pracovníka či změně platu. Jeho hlavním úkolem je ale klientovi pomoci. Supervize probíhá obvykle jako skupinová, je ale možná i pro jednotlivce. I vzájemné konzultování dvou stejně postavených kolegů může být definováno jako supervize (Kopřiva, 1997 s. 136-140). Ze zkušeností ale autorka usuzuje, že supervize je častěji provozována jako skupinová práce v týmu. „Při spolupráci supervizora a supervidovaného jde především o hledání řešení, rozvíjení sebereflexe vedoucí k pochopení nepochopených souvislostí, pocitů a tím pádem toho, čím je práce supervidovaného ovlivňována. A to vše v atmosféře důvěry“ (Matoušek, 2003 s. 349).

Supervize má některé podobné prvky s koučováním jako například výše uvedená snaha o řešení problémové situace klienta. Rozdíl se dá ale nalézt už

v cílech metody a to jsou snahy o zvyšování kvality a profesionality práce. Toto není hlavním cílem koučování. Přesto je následkem koučování i kvalita a profesionalita ovlivněna. „U supervize je také častěji využívána předem připravená supervizní skupina, kdežto koučování je častěji nestrukturované a neformální“ (Whitmore 2004 s. 64-65). Obě metody jsou zaměřeny na hledání cesty k dosažení stanovených cílů. Tím, že je metoda koučování neformální, se stává vhodnou metodou pro běžné zapojení do pracovních jednání ať už s klientem či zaměstnancem. Díky tomuto jednání je poté možné předcházet problémům a s nimi spojenou potřebu častější supervize.

2.3.2 Koučování x mentoring

Mentorování je vztah mezi zkušeným a méně zkušeným zaměstnancem, kdy seniorní kolega předává svoje schopnosti, znalosti a zkušenosti, které získal během let výkonu svého zaměstnání v praxi. Tuto „práci“ vykonává zprostředkováním svých znalosti, vlastních příkladů a kolegovi podává své návrhy na řešení situace. Pomáhá mu tím ve zlepšení jeho práci a dává mu jiný pohled na věc. Mentorování může být formálně nastaveným procesem v organizaci, ale častěji je neformálním procesem (Cipro, 2015 str. 21) Ve spojení se sociální prací je využita metoda podle Matouška a to mentoring a mentoringové intervence pro děti a dospívající. „Zde je mentoring chápán jako strukturovaný formální blízký vztah, který spojuje děti a dospívající s pečujícími dobrovolníky – mentory. I zde je chápán jako pozitivní podpůrný vztah zkušenějšího mentora a jeho chráněnce (zde ne již jako kolega, ale jako dítě). V sociálních službách je mentoring brán jako jednou z forem dobrovolnictví. Nejefektivnější přínos mentorování v sociálních službách je tam, kde chráněncem netrpí problémy či poruchou v sociální komunikaci“ Matoušek, 2013 str. 272 – 274).

Z textu vyplývá, že koučování a mentoring jsou rozdílné způsoby práce a nebylo by vhodné je vzájemně nahrazovat. V problematice mentoringu jsou

předávány rady zkušenějších méně zkušeným, a proto je nutná větší znalost problematiky ze strany mentora. „U koučování nemusí být kouč ani ze stejného oboru, nezáleží na tom. Spíše je výhodou, pokud je externistou. Kouč totiž neradí a ani nedává návody. Jeho prací je podněcování. Koučovaný může svého kouče také považovat za vzor jako u mentorování – důvodem je spíš ale jeho styl uvažování nad problémy. Koučování by nemělo vytvářet vztah závislý na jedné autoritě, ale snaží se o to, aby koučovaný tuto autoritu našel v sobě“ (Cipro, 2015 s. 21).

2.3.3 Koučování x poradenství

Pojem poradenství byl již vymezen na začátku práce. Základním pojmem poradenství je pojem rada, který již byl také vymezen. V této části se budeme zabývat poradenstvím jako činností a z toho vyplývajícími skutečnostmi. „Poradce je expert, který klientovi odpovídá na jeho otázky“. (Cipro, 2015 s. 22) „Odborné poradenství je speciální činností s přesně vymezenými funkcemi a stanovenými pravidly. Poradenství se dá považovat za speciální typ interpersonální komunikace.“ (Schneiderová, 2009, s. 8-9)

„Poradenství je v sociálních službách velice využívaná služba. V každé sociální službě by měla být možnost získat alespoň základní poradenství.“ (Matoušek, 2003 s. 83-54)

„V poradnách působí zkušení a odborně dobře připravení poradci, kteří mají zkušenosti z oblasti sociální péče, sociálních služeb a poradenství“. (Michalík, 2007 s. 13)

Rady ale mohou poskytovat také rodiče, příbuzní a přátelé. Poradenství je jednou z cest, jak pomáhat lidem překonat jejich problémy, jak objasňovat jejich cíle a jak jich dosahovat. Poradenství je podle Matouška (2003, s. 84-86) chápáno jako proces, při kterém je jedinci pomáháno odhalit a rozvinout jeho učební, profesní a psychické možnosti s cílem dostat se na největší možnou

úroveň osobního štěstí a sociální užitečnosti. Důraz je kladen na to, že osoba mající problémy, je ve stejnou chvíli taky osobou, která má k vyřešení situace potřebné zdroje. Poradce vytváří vztah, který umožňuje klientovi hledat a nalézat vlastní odpovědi na problémy.

Metoda koučování a metoda poradenství jsou metody částečně podobné. I v sociální práci se mohou navzájem překrývat. V předchozím textu bylo ukázáno, že hlavní podobnost je v tom, že poradce stejně jako kouč nenabízí řešení. „Klientovi dává možnost hledat a nacházet vlastní odpovědi na problémy. Cílem u obou je nalezení potenciálu v samotném klientovi a pomocí těchto metod hledat nejvyšší možnou úroveň osobního štěstí.“ (Matoušek, 2003 s. 84-86)

2.4 Výhody koučování

Každý člověk je originál. Každý ke svému růstu a změnám potřebuje trochu jiný přístup, jinou metodu práce. Proto u všech nemusí vždy dojít ke stejným výsledkům. U metody koučování ale obvykle k výsledkům dochází.

Koučink v klientském vztahu

Podle Whitmora (2004, s. 17) „je pro náš úspěch stejně důležité to, jak něco děláme, stejně jako co děláme. Hlavním důvodem pozitivního přínosu koučinku je vztah, který touto metodou vzniká. Je to vztah vzájemné podpory, která používá specifické prostředky a styl komunikace. Cílem koučování není jen lepší výkon, ale důležité je získání sebedůvěry, která ovlivňuje člověka po celý jeho život.“

Kouč musí ve skrytý potenciál koučovaného opravdu věřit. Bez toho není možné cíl naplnit. Díky této důvěře musí být schopný neustálou kontrolu omezit

(Cipro, 2015 s. 32). Kouč musí ve skrytý potenciál koučovaného opravdu věřit. Bez toho není možné cíl naplnit. Díky této důvěře musí být schopný neustálou kontrolu omezit.

„Kouč postupuje tak, aby podpořil, povzbudil a především přenesl zodpovědnost přímo na koučovaného“ (Dembkowski, Eldridge, Hunter, 2009 s. 11). To, že koučovaný nemá pocit kontroly a svázání, ale že má vedle sebe partnera, který mu dává jistotu v jeho krocích vedoucích k stanovenému cíli, je tou největší výhodou. „Koučování v sobě skýtá ještě jeden podstatný přínos a to, že je kombinací individuálního poradenství, osobní zpětné vazby a prakticky orientovaného tréninku“ (Fisher-Epe, 2006 s. 17).

Koučink z manažerského pohledu

První změnou bude, že vedoucí či manažer má více času na své úkoly a je zvýšená výkonnost organizace. Haberleitner, Deistler a Ungvari (2009, s. 26) ve své knize upozorňují na to, že zapojením metody do své práce bude překonána izolace jako jediného rozhodovatele a díky tomu bude mít větší možnost navázání přátelského vztahu se svými zaměstnanci. Pracovníkům se zvýší sebevědomí. Naučí se nést vlastní zodpovědnost a díky tomu dělat vlastní rozhodnutí. Získá pocit, že na jeho názoru záleží. Tím, že koučem bude jeho vedoucí, tak bude mít větší jistotu. Pomocí kouče v sobě nalezne potenciál, o kterém neměl tušení a to může kompletně změnit jeho osobnost. Jeho potřeby rozvoje, seberealizace, vlivu a uznání budou uspokojeny. Hlavně bude čím dál tím víc nezávislý.

Klienta v první řadě může ovlivnit to, jak pozitivní vztahy jsou následkem koučování na pracovišti. I na něj může mít optimistické a správně sebevědomé chování sociálního pracovníka velký vliv. „Díky koučování klienta či uživatele může být na jeho straně probuzen pocit, že je chápán, ceněn a respektován. Stejně jako u pracovníka si díky koučování uvědomí veškerý svůj potenciál a je

tedy schopný svůj problém řešit v podstatě sám či jen s mírnou pomocí. Důležité také je, že bude svému sociálnímu pracovníkovi či pracovníkovi v sociálních službách důvěřovat (ať už u SP či PVSS)“ (Haberleitner, Deistler, Ungvari, 2009 s. 26- 28).

2.5 Kouč

Aby koučování opravdu dobře fungovalo je podle Whitmora (2004, s. 30) nutné, „aby vztah mezi koučem a koučovanou osobou byl vztahem dvou partnerů společně usilujících o dosažení stejného cíle. Musí to být opravdový vztah založený na vzájemné důvěře, na pocitu jistoty a bezpečí a na minimálním nátlaku.“

Být dobrým koučem není jednoduché a rozhodně ne každý má předpoklady se jím stát. Je za tím mnohem víc práce, než by se na první pohled mohlo stát. Tato kapitola se bude věnovat tomu, co vše je potřebné, aby se člověk mohl stát kvalitním koučem.

2.5.1 Předpoklady kouče

Předpoklad je podmínkou toho, co kouč potřebuje k tomu, aby jeho práce byla kvalitní a on byl schopný metodu využít tak, aby s klientem došli stanovených cílů a změn.

Empatie by měla být naprosto jasnou vlastností kouče. „Měla by být aktivována prakticky neustále při jednání s lidmi“. (Suchý, Náhlovský, 2007 s. 25–29). Empatie je stavebním kamenem každého kontaktu s lidmi nejen v sociální práci a koučování, ale i v běžném životě. Kouč by měl být také schopný **sebekontroly a sebeovládání**. „Toto je pro výkon jeho práce nezbytné. Svoje osobní problémy by měl být schopný nepřevádět do koučovacího procesu a měl by mít vždy pod kontrolou své emoce a svoji roli kouče tím pádem „hrát“ dobře, (Cipro, 2015 s. 142). Nesmí mu ani chybět schopnost **tolerance**, protože

ne každý musí mít stejný názor jako on sám a musí být schopný s tímto pracovat a tolerovat tuto skutečnost. **Sebedůvěra** je při koučování také velice důležitá, kouč si musí být jistý tím, co dělá a nepochybovat nad svým jednáním, jinak se to může negativně promítnout do jeho práce. **Trpělivost** je vlastnost, která může ulehčit nejen celý život, ale právě i koučování osob. Stejně jako u tolerance je někdy náročně pracovat s osobou, která má na věci jiný pohled. Lidé také dělají chyby a mohou je udělat i vícekrát po sobě. Je tedy důležité být trpělivý a dát koučovanému dostatek času. **Vyrovnanost** je vlastně předpokladem sebekontroly, sebeovládání a zdravé sebedůvěry. Koučovaný musí mít vše ve svém životě a sám v sobě srovnané. Nevyrovnaný člověk nemůže kvalitně pracovat s dalšími lidmi. **Optimismus** je vlastnost, která může ulehčit spoustu trápení. Opravdu optimistický člověk dokáže svůj optimismus předat dalším osobám a to je to, co koučované osoby potřebují. **Laskavost** může být jedna z povahových vlastností, která v koučované osobě probouzí důvěru. Důvěra je totiž stavebním kamenem kvalitního koučování. (Suchý, Náhlovský, 2007 str. 25 – 29)

2.5.2 Vzdělávání koučů

Oficiální vzdělávání koučů poskytují tři profesní organizace zastoupené v České republice. Jsou to International Coach Federation, Česká asociace koučů a European mentoring & coaching council. Obecné informace o těchto profesních organizacích budou vyloženy o kapitole níže.

2.5.3 Profesní organizace koučování

Profesní organizace jsou organizace zabývající se metodou koučování – její propagací, snaží se o vytváření standardů, zvýšení povědomí a metodě, nabídnutí formy vzdělávání a sjednocení osob využívající tuto metodu v praxi. V rámci České republiky fungují tři organizace:

International Coach Federation

International Coach Federation (ICF) je v českém překladu „mezinárodní federace koučů. Je to největší světová organizace profesionálních koučů, která spojuje skoro třicet tisíc koučů po celé zemi. ICF se svojí činností snaží všem svým koučům vymezit, jak mají přistupovat ke své práci, jak se mají chovat a jednat. Snaží se o definování toho, jak přistupovat ke svým klientům, jaký etický kodex dodržovat a jaké mají základní kompetence. ICF definuje vysoké profesní standardy pro kouče, zajišťuje nezávislou certifikaci kouče a tréninkové školy a podporuje vytváření globální sítě certifikovaných profesionálních koučů. ICF ČR bylo na základě své žádosti a usnesením představenstva hospodářské komory ze dne 15. 4. 2015 začleněno do Hospodářské komory České republiky. Mezinárodně uznávané tituly profesionálních koučů jsou ACC®, PCC® a MCC®. ICF certifikace a akreditace poskytuje z důvodu, aby se ustanovily a administrovaly minimální standardy pro certifikované profesionální kouče a akreditované školy poskytující tréninky v oblasti koučinku. Dalším důvodem je aby byli schopni zajistit klientům požadovanou minimální nebo vyšší úroveň kvality jednotlivých koučů i škol a aby se profesionální koučink zkvalitňoval a ustanovil se jako samostatná a jasně definovaná profese“ (ICF, 2013).

Česká asociace koučů

Česká asociace koučů je známá pod svojí zkratkou ČAKO. „Je to nezávislá nezisková organizace, sdružující členy, kteří se koučováním zabývají profesionálně nebo jsou v procesu přípravy na roli profesionálního kouče ať už externího nebo interního. Usiluje také o zvyšování kvality koučování, o dodržování etických i profesních standartu, kultivaci trhu a o výměnu informací v oboru. Česká asociace koučů se snaží o rozvoj koučování například propagací samotného koučování jako efektivního nástroje pro organizační a osobní rozvoj, také shromažďuje informace i poskytování služeb koučování,

podporuje vzdělávání koučů a jejich vzájemné výměny zkušeností. Organizace také vytváří standardy, díky kterým jsou možné akreditace přípravných kurzů a certifikace koučů vedoucích ke zvyšování kvality a kultivaci trhů. Posledním posláním je prosazování profesionálních etických standardů mezi svými členy a v celé komunitě. Členství v asociaci je výhodné jak pro každého začínajícího kouče – který tímto získá snažší přístup ke zkušenostem. Asociace jim všem pomůže zorientovat se na trhu a budou informováni o novinkách ze světa koučování, tak pro již zkušené kouče – kteří tímto mohou přispět k rozvoji a směřování samotné ČAKO, podílet se na jejich činnostech, sdílet všechny své odborné zkušenosti a také být inspirací pro ty mladší a méně zkušené kolegy“.
(ČAKO, 2015)

European mentoring & coaching council

„EMCC je celoevropská rada pro mentorování a koučování složená z reprezentantů národních zastoupení a z jednotlivých členů zemí, které vlastní zastoupení EMCC nemají. Od roku 2009 působí EMCC v České republice jako spolek EMCC Czech Republic, z. S.. Členem EMCC Czech Republic se může stát každý, kdo má zájem o koučování a mentorování - koučové, koučování, studenti nebo lidé, kteří mají ve firmách zodpovědnost za rozvoj lidí. Evropská rada pro mentoring a koučink se snaží o rozvíjení a nastavení správných očekávání v oblasti koučování a mentorování. Je to nezávislá, nestranná a nezisková organizace, která se snaží o sdružování všech, pro něž je zvyšování profesní úrovně koučování a mentorování společným cílem (jako kouče, poskytovatele služeb v oblasti mentorování, poskytovatele školení apod.) Také pořádají Klubové večery, kde jsou prezentovány přístupy různé postupy. Dochází zde k setkávání zájemců i poskytovatelů koučování. Dalším z cílů EMCC je zajišťování akreditací koučů a připravují českou verzi akreditací“.(EMCC, 2010)

2.5.4 Etika kouče

Aby byl člověk schopný asistovat lidem, musí mít také jasno sám v sobě. „Kouč musí být schopný zhodnotit potenciál jednotlivce a být mu skutečně k dispozici. Je zde možnost pro různorodost stylů a pluralitu nástrojů. Někdo spoléhá na dotazování a někdo zase na empatii a orientaci na hlubší naslouchání. Jiní se zase budou spíše zajímat o zkoumání v terénu. Úspěšní budou podle Stackeho pokud budou upřímní a přirození“ (Stacke, 2005 s. 82). Stacke (2005, s. 82-85) také zdůrazňuje, že podstatou celé metody je nastolení důvěrné atmosféry a to musí být kouč nezbytně schopný. Lehčí vhléd do metody získají osoby, které jsou již ve své přirozenosti humanitně založení. Nakonec to zvládne každý, ale bude pro něj náročnější situace s citlivým obsahem. Kouč nesmí nikdy nikoho do změny nutit. Měl by si být jistý jeho rozhodnutím o procesu. Je možné proces koučování kdykoliv ze strany koučovaného zrušit. Při tomto ukončení nemusí udávat důvody. Zásadou také je, aby již na začátku práce s koučovaným byly domluveny hlavní cíle, kterých klient chce dosáhnout. Podstatné také je, aby kouč respektoval soukromí koučovaného.

2.6 Sociální práce

Bakalářská práce se zabývá nejen tématem koučování, ale i sociální prací a jejich možném propojení. Proto je důležité v této části vymezit samotný pojem sociální práce. Základní dvě charakteristiky byly zmíněné již v kapitole zabývající se základními pojmy. Zde bude sociální práce rozebrána podrobněji.

2.6.1 Cíl sociální práce

Sociální práce je oborem, který je zaměřen na člověka. Jeho cílem je tedy to, aby se vyřešila nepříjemná situace v životě jejich klienta. Matoušek (2013, s. 512) za cíl sociální práce považuje „ pomoc klientům zvládat nesnáze v jejich interakcích se subjekty v jejich sociálním prostředí“. V literatuře pana docenta Matouška je možné nalézt více definic cílů sociální práce. V další ze svých knih

uvádí například, že „cílem sociální práce je uspokojování sociálních potřeb klientů a zajištění kontroly, případně změny chování, které je považováno za sociálně problematické nebo deviantní. Sociální práce však má výlučné postavení v tom, že se jejím prostřednictvím transferují zdroje k závislým lidem“ (Matoušek, 2003, s. 25). Zajímavým výňatkem z textu je také to že „ cílem sociální práce je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů“ (Matoušek, 2003, s. 11). Toto definování cíle sociální práce je sice krátké, ale naprosto výstižné.

Z předchozího textu tedy vychází, že osoba pracující v sociálních službách se snaží o to, aby klient dokázal svůj problém pojmenovat, nalézt cestu k jeho vyřešení a samozřejmě ho také vyřešit. To vše samozřejmě co nejlépe a také v nejkratší době.

2.6.2 Vlastnosti a schopnosti osob pracujících v sociálních službách

To jaké osobnosti kvality má osoba v sociálních službách, může výrazně ovlivnit výsledky jeho práce. Nemá to ale vliv jen na jeho samotnou práci, ale i na jeho samotného. Málokde je důležitější včas myslet na to, zda chce s lidmi pracovat v tak úzkém kontaktu, jako při věnování času na studium tohoto oboru. V práci člověk stráví většinu svého života. Je proto důležité vše promyslet včas. Práce v sociálních službách je náročná nejen psychicky, ale často i fyzicky (například na pozicích pracovníků v sociálních službách). Je proto dobré vědět, co se od osob zde pracujících očekává. Jak říká sám docent Matoušek (2013, s. 520) „ na kvalitu práce sociálního pracovníka má velký vliv jeho osobnost, a to zejména osobnostními a kvalifikačními předpoklady“. Novotná (2014, s. 27) k tomuto dodává přesné aspekty, které osobě pracující v sociální práci nesmějí chybět. Tím je například „ emoční inteligence, optimismus, přirozená autorita, respekt flexibilita, odborné vzdělání, důvěryhodnost a měli by být schopni dodržovat etický kodex sociálních pracovníků“. Zbytek textu se věnuje

přesnějším popisu daných vlastností, tak aby si byli všichni schopni představit, co obnáší.

Vztah k lidem - „v každé profesi je vztah ke klientovi důležitý, v sociální práci je v rovině osobní. Pracovník by měl být schopný dávat klientovi najevo osobní přístup a zájem o něj. Měl by mít pochopení pro všechny druhy cílových skupin a to v každém okamžiku.“ (Novotná, 2014 s. 28)

Emoční inteligence - „je to schopnost vnímat vlastní pocity i pocity ostatních osob a přiměřeně na ně reagovat. Podstatou je empatie. Hlavní definice je uvedena na začátku práce. Hlavní schopností sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách je empatie. Bez té je velice náročné tuto práci vykonávat. Díky empatii se dokáže člověk vcítit do druhého. Empatie je také nazývána jako forma lidské komunikace, která zahrnuje jak naslouchání a porozumění, tak sdělování porozumění klientovi.“ (Matoušek, 2003 str. 53-54)

Optimismus - je to důležitá vlastnost, která může ulehčit mnoho nepříjemných situací při výkonu práce. Je ale důležité myslet na to, že vše by měl člověk vidět reálně. Novotná (2014, s. 28) ale říká, „že přehnaný optimismus může být spíše na škodu“.

2.6.3 Odborná způsobilost

„To, že by bylo potřeba nějakým způsobem zformovat vzdělávání sociálních pracovníků, bylo otevřeno k diskusi na počátku 90. let minulého století. Hlavním nástrojem zkvalitnění vzdělávání v sociální práci se stal minimální standard. Vytvořil předpoklady ke zdokonalování nabídky a výkonu sociálních služeb. Školským zařízením bylo umožněno koncipovat vlastní vzdělávací programy, ale zajišťující alespoň nejnižší možný standard, kterého musejí dosahovat aby dostáhli akreditace. Informativní zdatnost je důležitá při vzdělávání sociálních pracovníků. Pokud budou toto zvládat, pomou efektivně pomáhat svým klientům či uživatelům“ (Matoušek, 2013 str. 509).

V současné době stanovuje základní předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka zákon O sociálních službách č. 108/2006 Sb.

„Podle zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách. Je předpokladem k výkonu povolání pracovníka způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost upravená právě v tomto zákonu. V zákoně je jako odborná způsobilost k výkonu práce uvedené vzdělání:

- „vyšší odborné vzdělání získané absolvováním akreditovaného programu v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, charitativní a sociálních činnost,
- vysokoškolské akreditované vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči anebo speciální pedagogiku,
- absolvováním akreditovaných vzdělávacích kurzů za uvedených podmínek“ (Zákon č. 108/2009, § 110).

2.7 Uplatnění koučinku v sociální práci

Tato kapitola se bude věnovat spojitostem mezi metodou koučování a oborem sociální práce podstatným pro tuto práci. Metodu koučování a obor sociální práce spojuje hlavně to, že se v první řadě zaměřují na klienta. Na jeho osobní vztahy, životní situace, myšlenky, stavy a snaží se o jeho úplnou podporu. Koučink se dá také považovat za pomáhající metodu stejně jako sociální práce za pomáhající obor. Snaha o úctu a respekt ke klientovi se u obou totiž předpokládá. Metoda koučování je ale někdy považována za nevhodnou k použití v sociální práci. Šimková (2013) říká, „že hlavním důvodem toho je názor, že koučování patří do byznysu. Z toho vychází, že lidé často nedůvěřují

novým věcem a to je právě problém koučování v sociální práci. Tématy probíranými v rámci koučování jsou například jak řídit skupinu podřízených či jak uplatnit své nápady v práci. Když se nad tím pracovník zamyslí, zjistí, že cíle práce nejsou tak rozdílné a dají se uplatnit také v sociální sféře.“

Překrývání je, jak již bylo řečeno výše v samostatné kapitole, například časté u koučování a metody supervize, která je v sociálních službách hojně využívána (Šimková, 2003).

Ve spojení se sociální prací je možné nalézt další odborný článek, který už se týká přímého zapojení do sociální práce a to zapojení koučovacího modelu Reteming a jeho využití při práci s nezaměstnanými. „Přístupy zaměřené na řešení kombinují podporující vztah a bezpečí s podněcováním a inspirací. Zaměřují se především na budoucnost (co klient chce) a zdroje (co již má k dispozici) a věnují minimální pozornost problémům samotným, protože analýza problémů z tohoto pohledu není nutná k řešení a naopak mnohdy může uškodit. A do tohoto přístupu lze zařadit i model Reteming. Směřování, zdroje a malé kroky jsou tři klíčové oblasti, kterým se v rámci Reteamingu věnuje detailní pozornost. Uplatnění koučování (konkrétně zaměřeného na řešení) vyžaduje poměrně specifické dovednosti. Pro pracovníka to mnohdy může být velice náročné, protože bývají i protichůdné tomu, na co byli zvyklí v jiných metodách“ (Vítek, Zatloukal, 2013 s. 15).

Při využívání metody koučování jako metody sociální práce je využíván způsob spolupráce. Při uplatňování koučování je důležitý vztah mezi aktéry. Toto je proto nezbytné i ve spolupráci se sociální prací. Veškeré úkony pro dosažení cíle by měli být jejich společné. „Vytváří se zde prostor pro vyjádření přání a potřeb, poskytování podpory a pomoci při odhalování dosud skrytých zdrojů“ (Bobek, Peniška, 2008, s. 134).

Zajímavé je i využití podobných postupů při práci s klientem, ať už v sociální práci či v koučování. Jedním z nich je například psychická podpora, zájem o jeho osobu, situaci a pocity.

Z výše citovaných textů se tedy dá usuzovat, že sociální práce a metoda práce koučování jsou vhodné pro propojení a využití v praxi osob pracujících jako vedoucí pracovníci, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Hlavní myšlenky a principy fungování metody koučování a oboru sociální práce se totiž shodují. Obě se snaží vnímat klienta jako jedinečnou osobnost, která má své individuální potřeby a podle nich je k němu také přistupováno. Po přečtení kapitoly v této práci věnující se osobnostním předpokladům kouče a sociálního pracovníka je jasné, že i toto je spojuje. O obou je například zdůrazněna schopnost empatie, či schopnost být při výkonu své práce optimistický. Důležité je ale zdůraznit to, jakým způsobem se snaží o dosažení cíle svého klienta. Podstatou je totiž, aby to zvládnul bez získání závislosti na jejich pomoci. Tato závislost je v sociální práci nazývaná naučenou bezmocností. Jak již z názvu vyplývá, je to stav kdy si klient zvykne na dosavadní pomoc a již bez ní není schopný fungovat sám. Dá se říci, že ztratí kontrolu nad svým vlastním životem. Jak sociální pracovník, tak kouč se tedy snaží o to, aby k této situaci nedošlo.

3 EMPIRICKÁ ČÁST

Empirická část bakalářské práce je zaměřena na převážně kvantitativní průzkum v oblasti koučování v sociální práci v Liberci. Kvalitativní metoda byla využita jen minimálně. Průzkum se snaží nalézt odpovědi týkající se rozšíření metody koučování v sociálních službách a posléze její dopady na pracovníky a klienty.

3.1 Projekt průzkumu

Průzkum se bude zabývat metodou koučování v oblasti sociálních služeb v Liberci. Průzkumným problémem bude, do jaké míry je koučování v praxi rozšířené a jak vnímají tázané osoby jeho zavedení do svých praxí

Průzkum bude prováděn z důvodu, že „koučování je uváděno jako jedna z mála možností, kde je umožněno sociálnímu pracovníkovi získat zpětnou vazbu, zvládnout emoce a zvýšit jeho profesionalitu“ (Matoušek, 2001. str. 192) a je tedy důvod proto zjistit, zda je metoda rozšířena a zda opravdu tyto dopady na práci kouče a koučovaného má. Dalším s tím spojeným důvodem průzkumu je, zda je metoda koučování osobami pracujícími v sociálních službách přijímaná kladně anebo záporně a zda by bylo vhodné její rozšíření do podvědomí dalších pracovníků v sociálních službách.

Cílem bude zjištění rozšířenosti metody koučování a dopady této metody v oblasti sociálních služeb v Liberci.

Hlavní průzkumná otázka zní, jakou mírou je metoda koučování rozšířena v praxi a co přináší.

Jako dílčí otázky jsou vymezeny tři otázky:

- Jakým způsobem získávají osoby pracující v sociálních službách znalosti v oblasti koučování?
- Využívají tázané osoby svoje znalosti v oblasti koučování, také v praxi?
- Osoby, z jaké pracovní pozice v sociálních službách nejčastěji koučování využívají v praxi?

3.1.1 Cíl šetření

Cílem empirické části této bakalářské práce je pomocí dotazníkové metody šetření zjistit, jaká je rozšířenost metody koučování a její dopady na sociální služby v Liberci. Autorka práce si jako hlavní otázku práce pokládá, jakou mírou je metoda koučování rozšířena v praxi a co přináší.

3.1.2 Průzkumný problém

Z praktických zkušeností autorka ví, že je náročné najít mnoho informací spojených se znalostí spojení metody koučování a sociální práce v praxi. To, jak toto vnímají osoby pracující v sociálních službách, je těžce dohledatelné. Proto bude hlavně řešeno, jakou mírou je metoda koučování rozšířena v praxi a co přináší. Dotazníkovým šetřením budeme tedy hledat odpovědi na tuto hlavní otázku. Dále je potřebné získat dostatek podkladů k vyhodnocení, jakým způsobem jsou získávány znalosti ohledně metody, zda jsou znalosti, které osoby mají, opravdu v praxi využívány a také z jaké pozice je koučování nejčastěji využíváno.

3.1.3 Hypotézy

1. Hypotéza

Je více osob pracujících v sociálních službách v Liberci, které znají metodu koučování, než osob pracujících v sociálních službách v Liberci, které o ní ještě neslyšely.

2. Hypotéza

Vedoucí pracovníci metodu koučování využívají v praxi více než ostatní osoby pracující v sociálních službách v Liberci.

3. Hypotéza

Všechny osoby pracující v sociálních službách v Liberci častěji využívají jiné metody práce s lidmi než je koučování.

3.1.4 Průzkumná metodologie

Autorka se rozhodla pro převážně kvantitativní metodu šetření. Kvalitativní metoda byla využita jen minimálně. Metodou průzkumu bylo dotazování. Jako konkrétní techniku šetření vybrala autorka práce dotazníkové šetření pomocí vlastního nestandardizovaného dotazníku. „Dotazník je určen pro hromadné získávání údajů ve velkém počtu. Proto je jasné, že je to metoda výhodná časově i ekonomicky a to v možnostech získávání velkého množství informací“ (Gavora 1996, s. 53). „Dotazník můžeme považovat za nejpoužívanější výzkumnou techniku pro jeho nespornou výhodu - poměrně snadno, rychle, ekonomicky, nenáročně získat informace od většího počtu respondentů. Určitým problémem může být nebezpečí, kdy kvalita odpovědí je neprávem nahrazována vysokou kvantitou zkoumaného vzorku“ (Čihovský, 2006 s. 13).

„Výhodou dotazníku jsou:

- Nízké náklady,
- časová úspora,
- snadná opakovatelnost,
- lehká příprava
- respondent má čas na odpověď.

Nevýhodou může být obtížnost ověřování platnosti a správnosti odpovědi. Lidé totiž často píšou něco jiného, než si doopravdy myslí anebo dělají“ (Čihovský, 2006 s. 13).

3.1.5 Průzkumný vzorek

Respondenti budou vybíráni pomocí Katalogu poskytovatelů sociálních služeb v regionu Liberci. Podmínkou výběru respondenta je jeho zaměstnání jako vedoucí pracovník, sociální pracovník anebo pracovník v sociálních službách v Liberci. Výběr osob dále bude čistě náhodný – nezáleží na počtu žen, či mužů. Nezáleží ani na věku respondenta, či na jeho pracovních zkušenostech. Jediným kritériem bude jeho zaměstnání v oblasti sociálních služeb. Kontaktováno bude 70 osob splňujících tuto podmínku. Při práci bude využita metoda sněhové koule. Nebude se jednat o reprezentativní vzorek a tím pádem nebude možné výsledky příliš zobecňovat, je možné pouze usuzovat. Výsledky jsou validní pouze pro sociální služby ve městě Liberci.

„**Metoda sněhové koule** je založena na kombinaci účelového výběru a náhodném výběru. Východiskem této metody je navázání nějakého prvního kontaktu, který nám předá kontakty další“ (Miovský 2006, s. 131- 132).

3.1.6 Technologie sběru dat

V první části budou telefonicky kontaktované vedoucí osoby anebo ředitelé organizace a budou obeznámeni s tím, čeho se průzkum týká a za jakým účelem je tvořen. Poté budou žádáni o věnování času a vyplnění samotného dotazníku. Bude jim nabídnuta možnost elektronického vyplnění anebo písemně, po osobní návštěvě tazatelky. Při jejich ochotě spolupracovat, budou požádáni i o to, zda mohou dotazník předat i svým zaměstnancům – sociálním pracovníkům, anebo pracovníkům v sociálních službách (výše zmiňovaná metoda sněhové koule)

3.1.7 Způsob zpracování a vyhodnocení dat

Sběr dat bude probíhat v období od října do listopadu. Dotazník bude zaslán celkem 70 osobám pracujícím jako vedoucí pracovníci v sociálních službách a osobám zaměstnaných jako sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách. Neočekává se, že odpovědi budou získány od všech tázaných osob. Pracovat se tedy bude s vrácenými dotazníky. Vytvořeny budou dva druhy dotazníkového šetření – jeden s otázkami se zaměřením na vedoucí pracovníky a druhý s otázkami, které se zaměřují na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Oba druhy dotazníků budou obsahovat deset hlavních otázek a tři otázky doplňující.

Výsledky z dotazníků budou získávány v tištěné podobě. Na počátku budou vyloučené chybně vyplněné dotazníky. Při vyhodnocení bude použito zpracování statistické, kdy data budou vizualizována a prezentována pomocí přehledných grafů a vždy vložena k části vyhodnocující původní otázku. Výsledek grafu bude vždy slovně popsán. Závěry každé otázky budou hodnoceny pomocí neúplné indukce, závěry tedy nebudou jednoznačné, ale velice pravděpodobné. V určitých otázkách bude pomocí komparace porovnána znalost metody podle oblasti výkonu práce a také pozice v sociálních službách. Tato komparace bude zmíněna ve vyhodnocení průzkumu.

Indukce

„Indukce (postup od jedinečného k obecnému) je zkoumání jednotlivé události (jevu, faktu), na základě níž je potom vyvozován obecný závěr. Indukce znamená odvozování všeobecných tvrzení z empirického materiálu na základě mnoha poznatků o jednotlivostech. Indukce umožňuje formulaci obecnějších závěrů platných pro zkoumaný jev či objekt. Úplná indukce je však možná pouze v případě, kdy vyvozovaný celek má konečný počet prvků, a proto se většinou používá neúplná indukce, jejichž závěry nejsou jednoznačné, ale i tak vysoce pravděpodobné“ (Široký, 2010 s. 18).

3.2 Vyhodnocení průzkumu

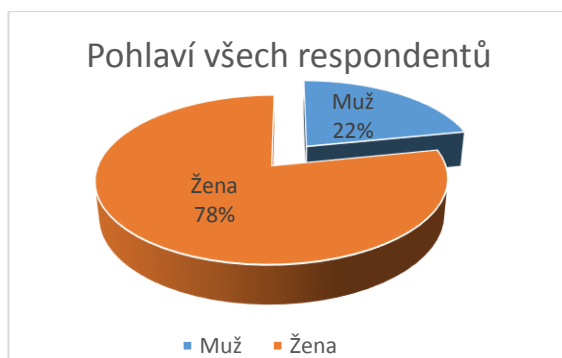
Sběr dat probíhal v období října a listopadu 2016 mezi osobami pracujícími v sociálních službách v Liberci. Dotazník byl zodpovězen celkem 14 osobami pracujícími jako vedoucí pracovníci v sociálních službách a 41 osobami zaměstnanými jako sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách. Osloveni byli například zaměstnanci Jedličkova ústavu, APOSSu, Domu na půl cesty, Hospice, Naděje, Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, Krajské nemocnice, Tyfloservis, Člověka v tísní, Domova pro seniory a další. Původně byl dotazník odeslán či osobně odnesen 70 osobám pracujících v daných službách. Vyplněných dotazníků je ke konci šetření 55. Návratnost dotazníků tedy byla 79 %.

Otázka č. 1

Pohlaví respondentů

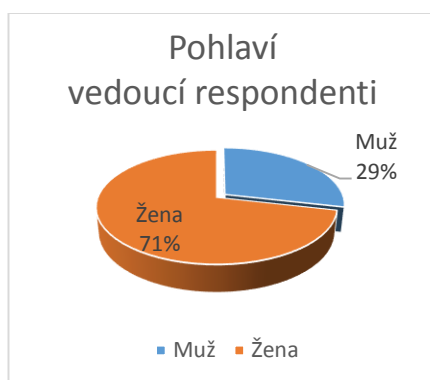
Na dotazník odpovědělo celkem 55 respondentů. Nejvíce odpovědí přišlo od žen, kterých bylo celkem 43. Bylo tedy získáno 78 % odpovědí od respondentů ženského pohlaví. Na dotazník také reagovalo 12 mužů, což činí 22 % všech respondentů.

1Pohlaví všech respondentů

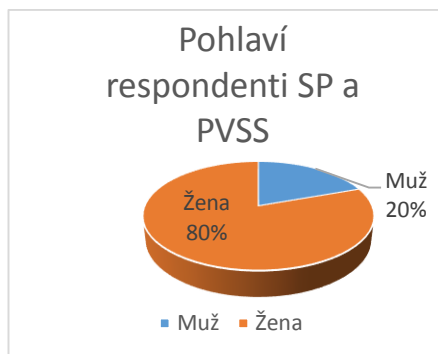


Z uvedeného celkového počtu odpovídalo 10 vedoucích pracovníků ženského pohlaví a 4 mužského. Osob ženského pohlaví pracující ve vedoucí pozici odpovídalo 71 % a mužského 29 %. Na druhou verzi dotazníku odpovídalo 33 SP a SPP ženského pohlaví a 8 mužského. Procentuálně vyjádřeno tedy 80 % žen a 20 % mužů.

2 Pohlaví vedoucí respondenti



3 Pohlaví respondenti SP a PVSS

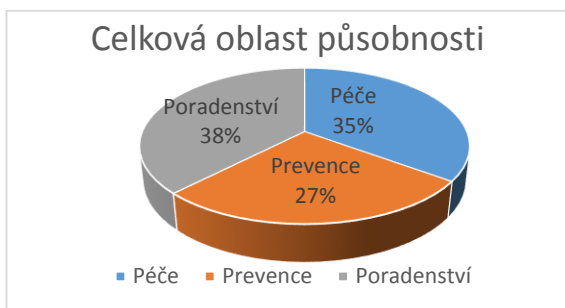


Otázka č. 2

Oblast výkonu práce v sociálních službách

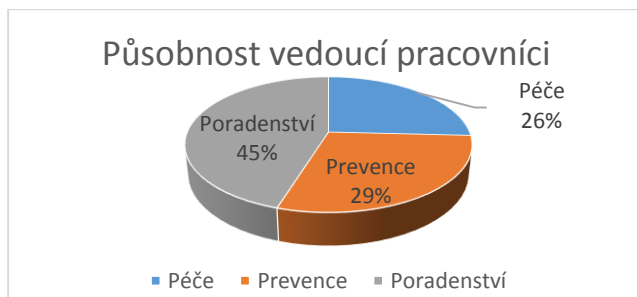
Druhá otázka se zabývá tím, zda se respondent věnuje oblasti péče, prevence či poradenství. Povaha otázky dávala respondentům možnost označit více správných odpovědí. Většina tázaných pracuje v oblasti péče v sociálních službách a nejméně dotazovaných bylo osob pracujících v oblasti prevence. První graf znázorňuje celkovou oblast působnosti respondentů z obou dotazníků.

4 Celková oblast působnosti



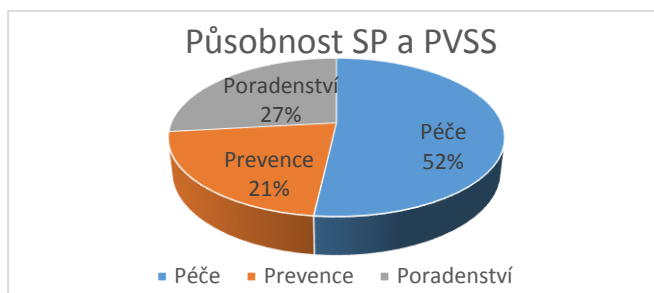
Další dva doplňující grafy ukazují, jaká je působnost respondentů podle druhu dotazníku. Prvním je působnost tázaných mezi vedoucími pracovníky, kde nejvíce odpovídali osoby působící v poradenství (45 %), poté z oblasti prevence (26 %) a s rozdílem tří procent z oblasti prevence (26 %)

5 Působnost vedoucí pracovníci



Poslední graf otázky č. 2 rozděluje tázané osoby pracující jako SP a PVSS podle působnosti. Nejčastěji tyto osoby pracovali v oblasti péče (52 %), poté v oblasti poradenství (27 %) a nejméně často v oblasti prevence (21 %).

6 Působnost SP a PVSS

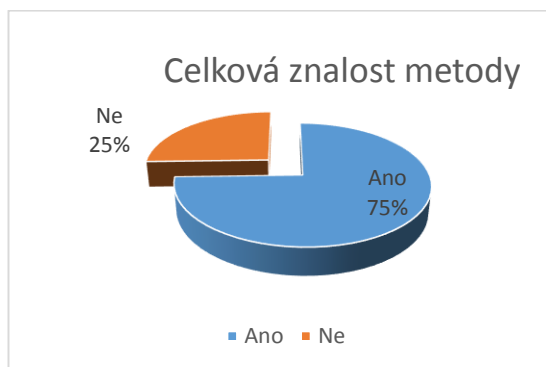


Otázka č. 3

Znalost metody koučování

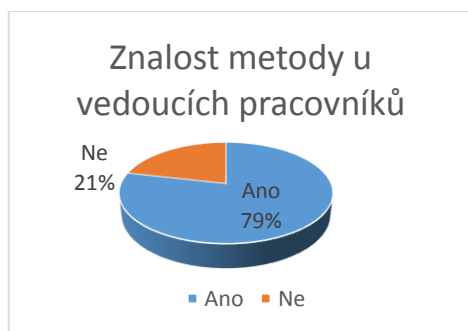
Otázka číslo tři se zabývá tím, zda je metoda respondentům známá. Podle výsledků se ukázalo, že metodu zná 41 tázaných osob. Z celkového počtu je to 75 %. Neznalost metody označilo 14 osob (25 %).

7 Celková znalost metody



Další grafy doplňující otázku č. 3 byly vytvořeny za účelem vyjádření znalosti metody podle pracovní pozice tázaných. Podle průzkumu se ukázalo, že nejčastějšími osobami využívajícími metodu koučování jsou sociální pracovníci (83 %), po nich následují vedoucí pracovníci (79 %) a jako poslední jsou pracovníci v sociálních službách (76 %). Znalost metody podle pracovní pozice nebyla mezi respondenty příliš rozdílná.

8 Znalost metody u vedoucích pracovníků



9 Znalost metody u sociálních pracovníků

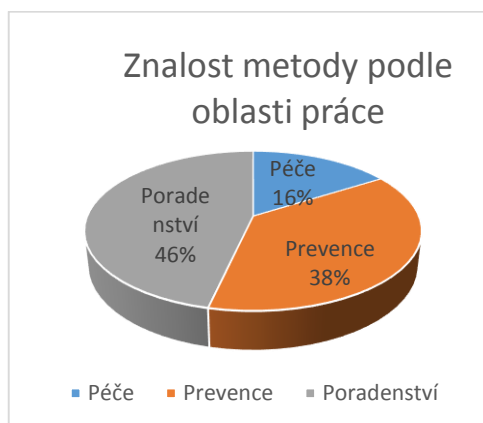


10 Znalost metody u PVSS



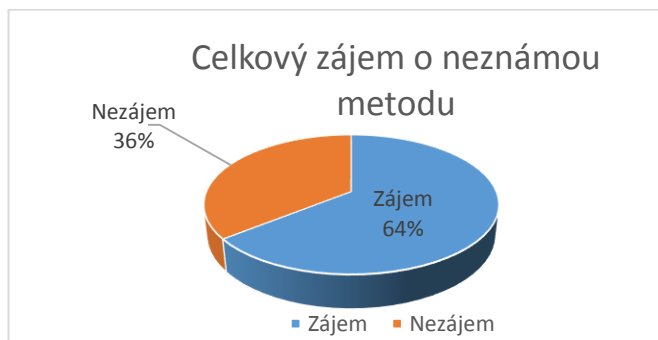
Z odpovědí v dotazníku byl také vytvořen graf ukazující, v jaké oblasti sociálních služeb je metoda nejčastěji známá. Nejčastější je známá mezi osobami pracujícími v poradenství (46 %), poté v prevenci (38 %) a nakonec v péči (16 %). Tato otázka byla filtrovací. Pro osoby, které metodu neznaly, zde dotazník končil.

11 Znalost metody podle oblasti práce



K této otázce byla vložena doplňující otázka. Ta byla vytvořena za účelem zjištění zájmu o znalost nové metody, mezi osobami, které metodu koučování neznají. První graf ukazuje celkový zájem o získání nových informací k této metodě. Celkově by o získání zkušeností s touto metodou stálo 64 % respondentů, kteří tuto metodu dodnes neznali. Zbývajících 36 % zájem nemá.

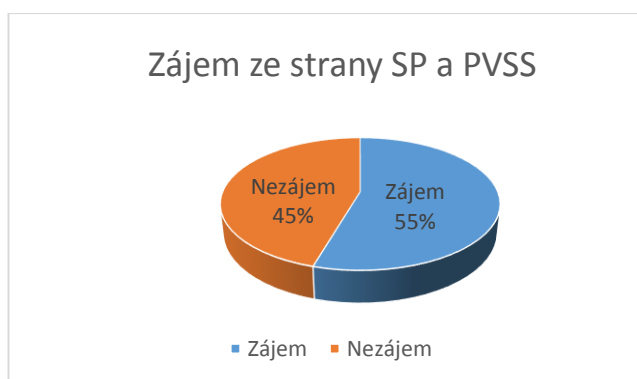
12 Celkový zájem o neznámou metodu



Graficky zde není znázorněn graf odpovídající zájmu mezi vedoucími pracovníky. Zde byl totiž zájem označen všemi respondenty, kteří metodu neznaly. Více lidí by zájem o znalost metody mělo i z pozice sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Zde již tento zájem ale není tak jednoznačný – 45 % tázaných o nové znalosti totiž nestojí.

Tato otázka byla filtrovací. Pro osoby, které metodu neznaly, dotazník končil.

13 Zájem ze strany SP a PVSS

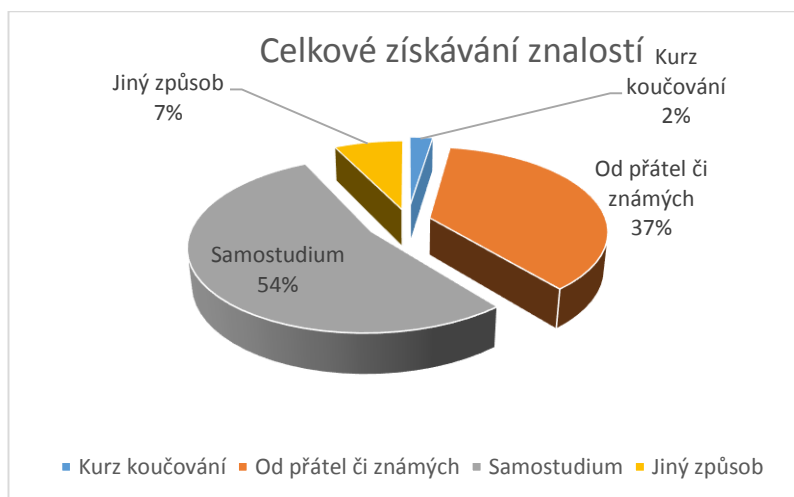


Otázka č. 4

Získávání znalostí metody

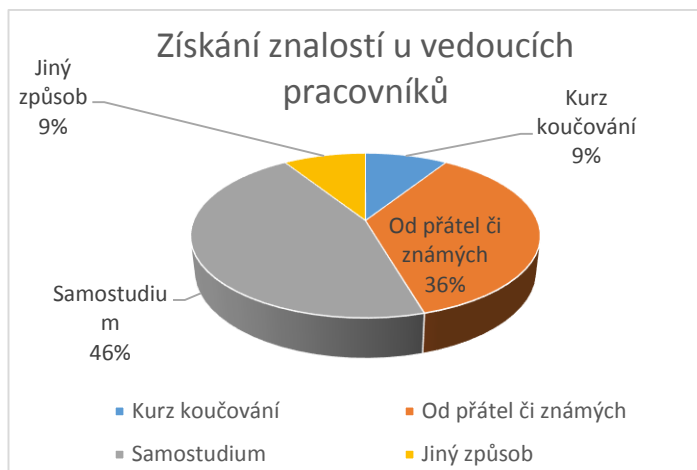
Od této otázky se již pracuje s menším množstvím respondentů, protože zde mohou odpovídat jen osoby, které s touto metodou již nějaké zkušenosti mají. Rozdělující tedy byla otázka č. 3, ve které respondenti označili, zda metodu znají či neznají. Těch, co metodu znali, bylo 41 a ti odpovídali na zbylé otázky a eventuálně dvě doplňující. Otázka číslo 4 se ptá, jakým způsobem osoby získaly své znalosti metody koučování. Mezi možným výběrem byla možnost absolvování kurzu v této oblasti, získávání informací od přátel či známých, možnost samostudia, či doplnění jiného zdroje informací. Z dotazníku vyšlo, že většina respondentů se o koučink zajímala samostudiem (54 %). Druhou nejčastější odpovědí byla možnost získání znalostí od přátel či známých (37 %). 7 % tázaných označilo za způsob získání znalosti metody koučování za „jiný“. K této možnosti všichni doplnili, že znalost byla získána při studiu na vysoké škole. Odbornou certifikovanou znalost metody získanou z kurzu koučování měla jen jedna osoba ze všech dotázaných (2 %).

14 Celkové získávání znalostí



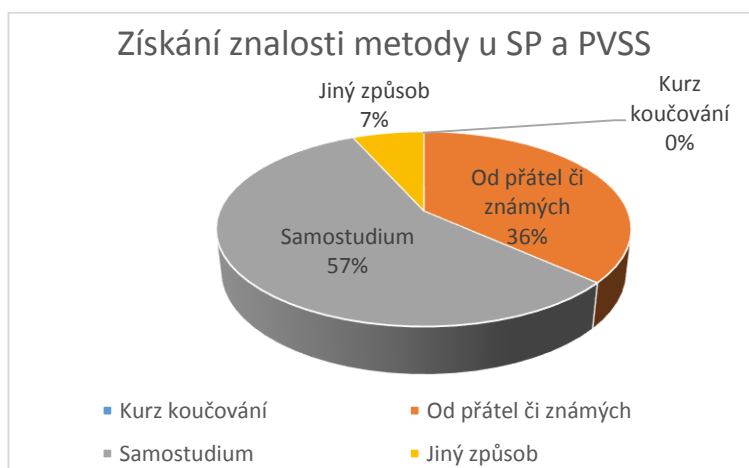
Druhý graf otázky č. 4 rozděluje získání znalosti metody koučování u respondentů pracujících jako vedoucí pracovníci v sociálních službách v Liberci. Pořadí možností získání znalostí se výrazně nemění - 46 % získalo znalosti samostudiem, 36 % od přátel či známých, kurz a jiný způsob tázání využili po 9 %.

15 Získání znalostí u vedoucích pracovníků



Třetí graf znázorňuje získání znalosti u SP a PVSS. Ani zde nedošlo ke změně pořadí. Došlo jen k jediné změně – a to, že nikdo z odpovídajících ke svému studiu metody koučování nevyužil certifikovaný kurz. Samostudiem získalo znalost 57 %, od přátel či známých 36 % a jiným způsobem 7%.

16 Získání znalostí u SP a PVSS

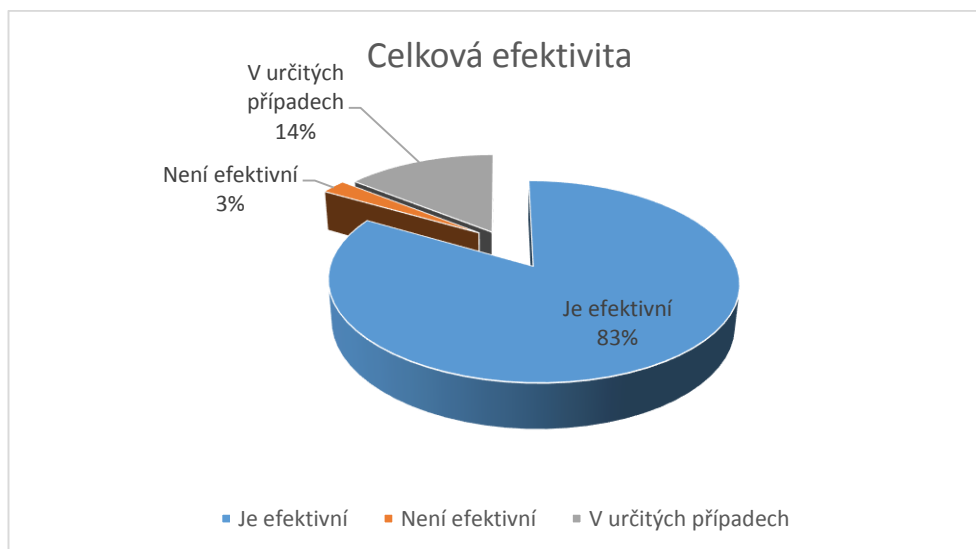


Otázka č. 5

Efektivita koučování

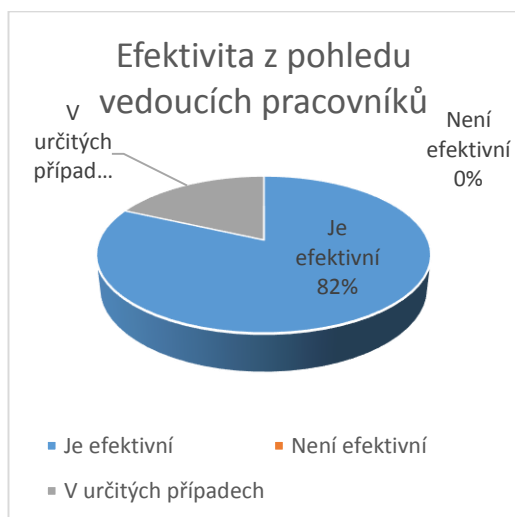
Otázka číslo pět se zabývala tím, jak osoby, které tuto metodu znají, vnímají její efektivitu. Zda podle nich efektivní je, anebo není. Zde již také byla data sbíraná od menšího počtu respondentů (41). Podle většiny respondentů tato metoda efektivní je (83 %), část si je vědoma efektivity jen v některých případech (14 %). Za neefektivní je považována jen jednou osobou, která ale zdůraznila, že neefektivní je v její oblasti práce – ne celkově. Odpovědi byly sesbírány i od respondentů, kteří metodu nepoužívají v praxi. Předpokladem odpovědi na tuto otázku byla jejich teoretická znalost a tedy i jistý vhled do problematiky. Za souhlas s dobrou efektivitou metody lze chápat i odpověď „v určitých případech“. Bohužel respondenti odpověď, z jakého důvodu považují metodu efektivní jen v určitých případech, vynechali. Není tedy možné identifikovat tyto důvody. Při jedné odpovědi nepovažující metodu za efektivní se dá tedy předpokládat, že metoda je většinově vnímaná jako efektivní.

17 Celková efektivita



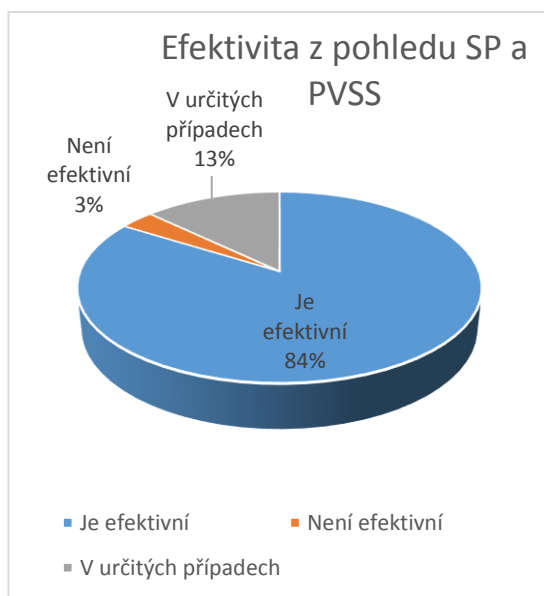
Na tomto grafu je znázorněn názor na efektivitu metody z pohledu vedoucích pracovníků. 82 % z nich označilo metodu za efektivní a 18 % za efektivní v určitých případech. Za neefektivní nebyla v tomto druhu dotazníku považována ani jednou.

18 Efektivita z pohledu vedoucích pracovníků



Mezi SP a PVSS je metoda v 84 % považována za efektivní, v 13 % za efektivní v určitých případech a ve 3 % za neefektivní.

19 Efektivita z pohledu SP a PVSS

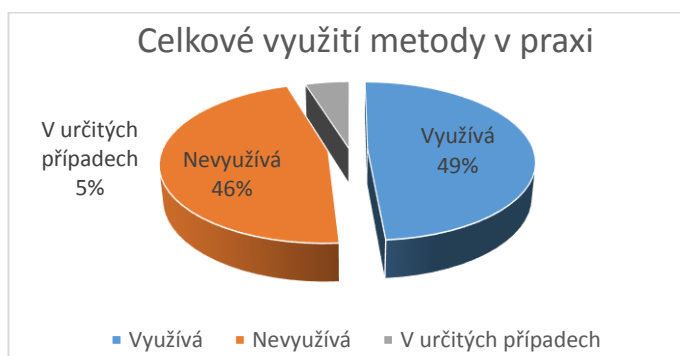


Otázka č. 6

Aplikace metody do praxe

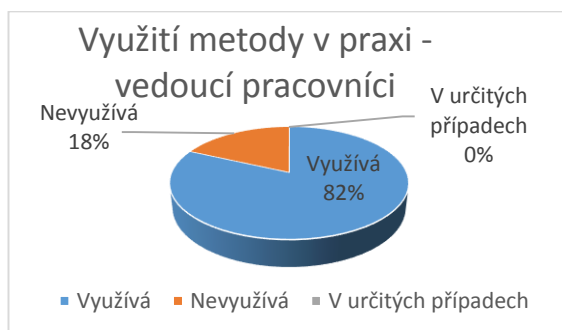
Otázka č. 6 byla do dotazníku vložena za stejným účelem jako otázka č. 4, která respondenty rozdělila na ty, co metodu znají a neznají. Cílem této otázky je oddělení osob, které sice tuto metodu znají, ale nepoužívají v praxi. Celkový výsledek ukázal, že větší část respondentů (49 %) tuto metodu nejen zná, ale i používá. Přesto je ale nutné zdůraznit, že rozdíl je v 3 %. Metodu naopak v praxi nevyužívá 46 %.

20 Celkové využití metody v praxi



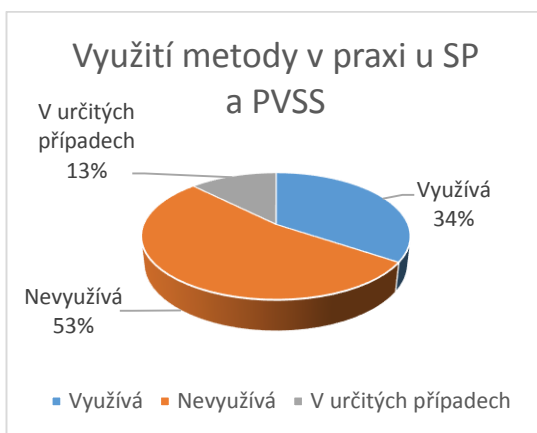
Ovšem pokud se podíváme na graf č. 21 a č. 22, zjistíme, že je zde výrazný rozdíl mezi vedoucími pracovníky, SP a PVSS. Vedoucí pracovníci využívají metodu výrazně častěji (82 %). U SP a PVSS většina dotázaných metodu v praxi nevyužívá (53 %). Důvodem byla označovaná nedostatečná znalost metody a tedy jejich neschopnost převedení teorie do praxe.

21 Využití - vedoucí pracovníci



22 Využití metody v praxi u SP a PVSS

22 Využití - SP a PVSS



U verze dotazníku určeného pro vedoucí pracovníky byla zvolena jedna otázka navíc. Otázkou bylo, jestli metodu aplikují na své podřízené anebo na své klienty. Všichni dotázaní metodu využívají na své podřízené. Tři z dotázaných metodu také využívají pro práci se svými klienty.

23 Využití metody

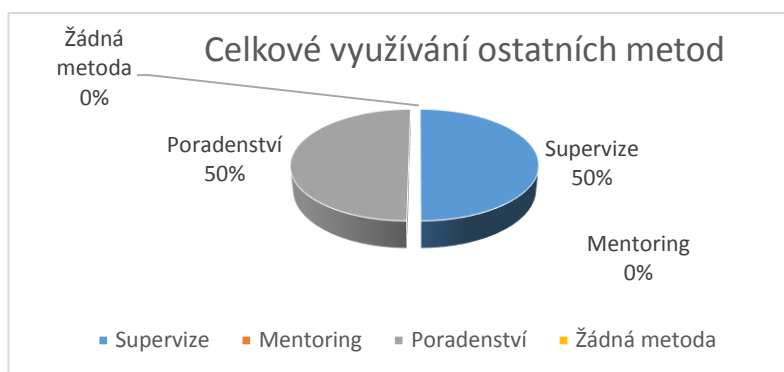


Otázka č. 7

Další metody práce

Jako sedmá byla zvolena otázka týkající se využívání dalších metod práce s lidmi. Snahou bylo zjištění, zda je některá z metod více využívána, než je metoda koučování. Respondenti měli možnost podle potřeby označit více správných možností. Z výsledků jednoznačně vyšlo, že nejvíce využívanou je kombinace metody supervize a poradenství. Všichni respondenti označili obě odpovědi. Mentoring nebyl z celkového počtu 22 respondentů označen ani jednou.

24 Celkové využití ostatních metod



Otázka č. 8

Metody koučování

Otázka zaměřující se na přesné označení metody koučování, kterou respondenti využívají, byla zvolena z důvodu přesvědčení se o opravdové znalosti tázaných. Autorka práce je přesvědčená, že při opravdové znalosti koučování je nezbytné znát přesné metody. A jak bylo předpokládáno, skoro žádný z dotázaných nebyl schopný na tuto otázku odpovědět. Jediná odpověď přišla od vedoucí pracovnice, která je jedinou s ukončeným kurzem koučování. Tato osoba označila metodu GROW jako metodu, kterou ve své praxi využívá.

Otázka č. 9

Dopady zavedení metody

Poslední otázka byla doplňovací. Bohužel ne všichni respondenti, kteří odpověděli, že metodu znají a používají, byli schopni popsat rozdíly před a po zavedení metody do praxe. Z celkových 22 zbývajících tázaných osob odpovědělo 12. Dále jsou uvedeny všechny přesné odpovědi, které autorka práce získala.

- Klienti jsou více motivováni.
- Větší motivace koučovaného.
- Práce je více efektivní.
- Práce s vedením pracovníku se výrazně zlepšila.
- Cílem mé práce je doprovázení a koučink je jedna z možností, jak doprovázet klienta i zaměstnance k cíli, kterého chtějí dosáhnout.
- Vše nové, co se zavádí do praxe, je velmi obtížné. Pracovníci nové metody přijímají neradi, klienti jsou plni očekávání. Jsou vděční za jakýkoliv přístup, který je empatický, vlídný a hlavně se provádí s úsměvem na tváři.
- Větší porozumění.
- Motivace.
- Zjednodušená komunikace s klientem, výrazná proměna v motivaci.
- Zlepšená komunikace, porozumění, posunutí lepším směrem.
- Lepší komunikace a motivace.
- Jsem si vědomá zvýšené motivace podřízených

Z daných odpovědí vychází, že nejvýraznější změna po zavedení koučování do praxe je motivace. Zvýšená motivace byla nejčastěji uvedeným dopadem. Osoby, které s metodou pracují, také vnímají zlepšení v komunikaci s koučovaným a také to, že dochází k lepšímu porozumění a tím pádem větší efektivitě práce.

3.3 Vyhodnocení hypotéz

1. Hypotéza

Je více osob pracujících v sociálních službách v Liberci, kteří znají metodu koučování, než osob pracujících v sociálních službách v Liberci, které o ní ještě neslyšely.

Hypotéza č. 1 byla po zpracování dotazníkového šetření potvrzena. Větší část respondentů totiž označila koučování jako metodu, kterou zná. Označením odpovědi „ANO“ na otázku „znáte metodu koučování“ odpovědělo na tuto otázku celkem 41 osob z celkového počtu 55. Procentuálně to odpovídá 75 % z celku.

Tato hypotéza byla na základě odpovědí od respondentů dotazníkového šetření potvrzena.

2. Hypotéza

Vedoucí pracovníci metodu koučování využívají v praxi více než ostatní osoby pracující v sociálních službách.

Hypotéza číslo 2 byla ověřována pomocí otázky č. 6 z dotazníků obou verzí. Dotazníkové verze pro vedoucí pracovníky a verze pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách byly porovnány a z výsledků je možné usuzovat, že vedoucí pracovníci metodu v praxi využívají častěji než ostatní osoby pracující v sociálních službách v Liberci. Ze všech dotázaných vedoucích pracovníků bylo 82 %, kteří metodu v praxi využívají. Naproti tomu stojí SP a PVSS, ze kterých metodu využívalo jen 53 %.

Tato hypotéza byla na základě odpovědí od respondentů dotazníkového šetření potvrzena.

3. Hypotéza

Osoby pracující v sociálních službách v Liberci častěji využívají jiné metody práce s lidmi než je koučování.

Hypotéza číslo 3 byla ověřována pomocí otázky č. 7 z obou verzí dotazníku. Pomocí dotazníku se ukázalo, že všechny oslovené osoby využívají častěji jinou z metod práce s lidmi než je koučování. Zdá se, že nejčastější je kombinace metody supervize a poradenství.

Tato hypotéza byla na základě odpovědí od respondentů dotazníkového šetření potvrzena.

3.4 Diskuze

V teoretické části bylo uvedeno, že je koučování v sociální práci často vnímáno negativně, jako něco co do ní nepatří z důvodu vnímání toho, že koučování patří spíše do byznysu. Dotazníkovým šetřením byla tato myšlenka ale vyvrácena. Nejenže osoby pracující v sociálních službách tuto metodu znají, také jí většinou považují za efektivní. Tímto se vyvrací, že by koučování se sociální prací nemělo nic společného. To, že osoby metodu znají je velice pozitivní – znamená to, že se osoby pracující v sociálních službách zajímají o moderní metody práce. Pracují tedy na svém neustálém vzdělávání.

Zvláštěností ale je, že ne všichni, co metodu znají a za efektivní ji považují, ji také v praxi doopravdy užívají. Nejčastějším důvodem se zdá být jejich pocit, že nemají dostatečné znalosti a zkušenosti ve využívání této metody v praxi. Už na otázce číslo 4 se ukázalo, že většina lidí se s koučováním seznámila nejčastěji samostudiem anebo od přátel. Jakmile lidé nemají certifikát, který „hodnotí“ jejich znalosti, často mají pocit, že je nemohou mít dostatečné.

Dalším poznatkem autorky je, že většina osob co označila, že metodu zná a v praxi používá, nebyla schopná uvést přesnou metodu koučování, kterou používá. Dokonce často zůstala i prázdná doplňovací otázka – jakým způsobem

byla ovlivněna jejich práce po zavedení metody do praxe. Nejjasnější informace byly poskytnuty od vedoucí pracovnice, která prošla kurzem koučování. Výsledkem tedy je, že pravděpodobně většina osob jen vzdáleně tuší, co koučování doopravdy je a jaký je způsob práce s touto metodou.

3.5 Navrhovaná opatření

Koučování je metoda práce s lidmi, která může výrazně ovlivnit výsledek dosahování jejich cílů. Je tedy dobře, že již v podvědomí lidí pracujících v sociálních službách je. Z výsledků dotazníků vyplynulo, že většina osob, co koučování zná, tuto metodu respektuje a považuje ji za efektivní. I za těchto okolností ji ale málokterý z respondentů sám ve své praxi využívá. Důvodem je často nízké sebevědomí při schopnosti zavedení teoretických znalostí do praxe.

Většina osob zná koučování jen prostřednictvím známých a přátel či literatury při samostudiu. Z tohoto důvodu je autorkou práce doporučeno metodu koučování nabídnout ke studiu v celoživotním vzdělávání, za cenu dostupnou veřejnosti. Další možností je povinné absolvování výuky koučování v rámci výuky ať už při studiu na vyšších odborných školách a vysokých školách, či v kurzech pro pracovníky v sociálních službách.

Pomoci ve vytváření jistoty ve své znalosti by mohlo i vycházením pravidelné rubriky věnující se koučování v některém z odborných časopisů (například Sociální práce/ Sociální práca), či vytvořením samostatného periodika vycházejícího v pravidelných intervalech, anebo jako příloha k periodiku jinému.

Posledním návrhem, který by mohl rozšířit správné podvědomí o metodě, je internetová stránka zaměřená na seznámení s metodou, která by byla volně přístupná všem, kteří by měli zájem. Nabízela by nejen základní informace k metodě, ale i například zjednodušený internetový kurz koučování (bez nároku na certifikát – jen pro své vlastní obohacení) a novinky či další důležité informace týkající se tématu. Podstatou je, aby stránka byla nekomerční. Nutností

by neměla být povinnost členství výměnou za poskytnuté informace. Mnoho stránek je vytvářeno za pomoci dobrovolnických darů a stejným způsobem by měla fungovat i tato.

3.6 Shrnutí empirické části

Na začátku empirické části byly vytvořeny tři základní hypotézy, které byly poté testovány. Dotazníkové šetření se nejprve zabývalo obecnými informacemi týkajícími se osobních informací respondentů, jako je jejich pohlaví, jaké oblasti v sociálních službách se věnují. Hlavní otázkou bylo, zda pracovníci metodu koučování vůbec znají. Tato otázka byla vyřazovací a díky ní se zúžil počet respondentů. Ten, kdo odpověděl na otázku negativně, se přesunul na první doplňující. Zde autorku práce zajímalo, zda by o znalost této metody respondenti stáli. Na další otázky již odpovídal snížený počet respondentů. V této části pracovníci odpovídali na to, jakým způsobem vzdělání v oblasti koučování získali a zda jim metoda koučování přijde efektivní. Poslední otázkou druhé části bylo, zda metodu aplikují v praxi. Tato část respondentů, která metodu aplikovala do praxe, dále odpovídala na to, zda některou z metod práce využívají častěji, jakou přesnou metodu koučování využívají a také jaké dopady mělo zavedení koučování do jejich práce.

Výsledkem empirické části bylo potvrzení všech, v projektu průzkumu stanovených, hypotéz. Na odpověď k hlavnímu cíli práce autorka získala dostatek respondentů a mohla tedy v závěru práce na dané cíle odpovědět. Pozitivní informací byla odpověď na hlavní otázku průzkumu a to, že větší část tázaných metodu koučování zná. Kdo nezná, tak by o rozšířenosti vědomostí stál. Negativní je naopak to, že ji i přes své znalosti a důvěru v její efektivitu, respondenti často v praxi nevyužívají. Jako důvod uvádějí nedůvěru ve své vlastní schopnosti metodu aplikovat.

Výsledky tohoto průzkumu nejsou zobecnitelné na všechny osoby pracující v sociálních službách, z důvodu nevyužití vyčerpávajícího vzorku. Vzorek není možné považovat za reprezentativní z důvodu malého vzorku na celou populaci.

3.7 Závěr

Cílem této práce bylo přiblížit koučování jako metodu práce s lidmi v sociální práci. Dotazníkové šetření bylo vytvořeno za účelem zjištění rozšířenosti metody koučování a také jaké jsou jeho dopady po zavedení do praxe v sociálních službách v Liberci.

Teoretická část byla věnována základním informacím ohledně metody koučování, oboru sociální práce a jejich vzájemnému propojení v praxi. Věnovala se základním pojmům, které metodu koučování a oboru sociální práce provázejí a je nezbytné je znát pro pochopení problematiky. Týká se to pojmů koučování, sociální práce, kouč, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, klient, sociální služba, metoda, poradenství, rada a pomoc. Dalším tématem, kterému se práce věnuje, je historie koučování, která čtenáře seznámí s předchůdci koučování a také s autory moderního koučování. Pro pochopení empirické části bylo také nezbytné vložení části týkající se podobných metod koučování, které jsou využívány v sociální práci. Nechybí také předpokládané vlastnosti, schopnosti a také odborné znalosti kouče a sociálního pracovníka. Hlavní cílem práce bylo popsání uplatnění metody koučování v oboru sociální práce. V teoretické části práce bylo tedy popsáno, v čem jsou metoda koučování a obor sociální práce podobní.

Empirická část byla vytvořena za účelem získání odpovědí na otázky, jaká je rozšířenost metody a také jaké jsou její dopady na sociální služby v Liberci. Autorkou práce byl vytvořen nestandardizovaný dotazník, který byl následně rozeslán anebo rozesen vedoucím pracovníkům v sociálních službách, sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách. Osloveni byli zaměstnanci Jedličkova ústavu, APOSSu, Domu na půl cesty, Hospice, Naděje, Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, Krajské nemocnice,

Tyfloservisu, Člověka v tísní, Domova pro seniory. Tento výčet ale není konečný. Na některých místech bylo ochotno odpovědět zaměstnanců více (například Jedličkův ústav) a někde byl získán jen jeden vyplněný dotazník. Bylo proto potřeba kontaktovat více pracovišť sociálních služeb. Dotazník byl odeslán 70 respondentům. Ne ale všichni reagovali. Zhodnocení výsledků bylo prováděno na 55 vrácených a zodpovězených dotaznících. Z výsledků dotazníkového šetření bylo zjištěno, že většina odpovídajících osob s metodou zkušenosti má a rozšířenost metody je tedy relativně vysoká. Z dotázaných 55 osob totiž odpovědělo, že metodu zná osob 41. Metodu tedy neznalo 14 osob, ale více jak polovina z nich by metodu ráda poznala. Bohužel bylo zjištěno, že většina osob svoje znalosti získala samostudiem, a proto si v jeho aplikaci do praxe příliš nevěří. Tato práce by tedy mohla být motivací pro profesní organizace zaštit'ující koučování pro nabízení svých služeb odborníkům v oblasti sociálních služeb. Ti, co metodu znají a vyžívají, totiž její dopady hodnotí velice pozitivně. Koučovaným tato metoda zvedá sebevědomí, nebojí se projevit svůj názor a uvědomují si více svého podílu na cestě k cíli. Lépe se s nimi komunikuje a vztahy mezi koučem a koučovaným jsou pevně založené na důvěře. Bylo by tedy výhodné tuto metodu brát jako samozřejmost při získávání vzdělání a při práci s lidmi. Je ale potřeba být schopný usoudit, kdy je možné tuto metodu používat a kdy ne. V některých dotaznících se objevila informace, že s respondentovou cílovou skupinou osob není možné koučování používat. Už proto by bylo vhodné kvalitní vzdělání s kvalitním učitelem, který dokáže nejen seznámit s obecnými informacemi, ale hlavně naučí kdy a jak metodu použít v praxi, aby byla všem jen ku prospěchu.

4 ZDROJE

Literatura

BLECHA, Ivan, 1996. *Filosofie: (Základní problémy)*. 2. opr. a rozš. vyd. Olomouc: Fin. ISBN 80-7182-032-6.

BOBEK, M., PENIŠKA, P., 2008. *Práce s lidmi: Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese*. Brno: NC Publishing. ISBN 978-80-7261-213-0

CIPRO, Martin, 2015. *Psychoanalytické koučování: vliv nevědomé motivace na jednání koučovaného*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5350-

CRKALOVÁ, A., RIETHOF, N., 2012. *Průvodce světem koučování a osobnostní typologie: inspirace pro praxi*. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-252-9

Čihovský, J., 2006. Sociologický výzkum. [Studijní text]. Olomouc: FTK UP Olomouc.

DEMBKOWSKI, ELDRIDGE, HUNTER, 2009. *7 kroků efektivního koučování*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-1897-9

DRYDEN, Windy, 2008. *Poradenství*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-371-0.

FISCHER - EPE, M., 2006. *Koučování: Zásady a techniky profesního doprovázení*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-140-9.

FISCHER-EPE, Maren, 2006. *Koučování: zásady a techniky profesního doprovázení*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-140-9.

GALLWEY, W. T., 2010. *Tajemství vysoké pracovní výkonnosti: Metoda inner Game*. Praha: Management press. ISBN 80-7261-115-1

GAVORA, Peter, 1996. *Výzkumné metody v pedagogice: Příručka pro studenty, učitele a výzkumné pracovníky*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-15-X.

GLUCHMAN, Vasil, 2008. *Úvod do etiky*. V Tribune EU vyd. 1., (Celkove 3., dopl. a upr.). Brno: Tribun EU. ISBN 978-80-7399-552-2.

HABERLEITNER, DEISTLER, UNGVARI, 2009. *Vedení lidí a koučování v každodenní praxi. Jak rozvíjet potenciál podřízených pracovníků*. Grada. ISBN 978-80-247-2654-0

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ-CÍSAŘOVÁ, 2010. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-686-5.

JANKOVSKÝ, Jiří, 2003. *Etika pro pomáhající profese*. V Praze: Triton. ISBN 80-7254-329-6.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9

KREJČÍŘOVÁ, 2011. *Malý lexikon sociálních služeb*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 978-80-244-2754-6

MATOUŠEK, KODYMOVÁ, KOLÁČKOVÁ, 2008. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich, 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich, 2007. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-331-4.

MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Editor Alois KŘIŠŤAN. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MICHALÍK, Jan, 2007. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. 2., upr. a dopl. vyd. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením. ISBN 978-80-903640-9-7.

MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.

ROSINSKI, Philippe, 2009. *Koučování v multikulturním prostředí: nové nástroje využití národních, firemních a profesních odlišností*. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-195-9.

SCHNEIDEROVÁ, Anna, 2009. *Základy poradenství: učební text pro distanční studium*. Vyd. 2. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě dotisk. ISBN 978-80-7368-523-2.

STACKE, Edouard, 2005.. *Koučování pro manažery a firemní týmy*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0937-6.

SUCHÝ, NÁHLOVSKÝ, 2007. *Koučování v manažerské praxi: klíč k pozitivním změnám a osobnímu růstu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1692-3

ŠIROKÝ, 2010. *Publikování a presentace výsledků vědy a výzkumu. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc*. ISBN 978-80-87240-41-0

ŠVEŘEPA, Milan, 2005. *Definice sociální práce*. Sociální revue. 2. r. ISSN 1801-6790.

WHITMORE, John, 2004. *Koučování: rozvoj osobnosti a zvyšování výkonnosti*. 2. rozš. vyd. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-101-1.

Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách

ZATLOUKAL, L., VÍTEK, P., 2013. Koučovací model Reteaming a jeho využití při práci s nezaměstnanými. Sociální práce/sociální práce. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 4, 84-101. ISSN 1213-6204

Elektronické zdroje

ČESKÁ ASOCIACE KOUČŮ © 2015. In: In: *Česká asociace koučů*. [online]. [vid. 1. 6. 2016]. Dostupné z: <http://www.cako.cz/cs/>

EUROPEAN MENTORING COACHING COUNCIL © ENS. In: In: European Mentoring Coaching Council. [online]. [vid. 1. 6. 2016]. Dostupné z: <http://www.emccouncil.org/cz/cs/>

INTERNATIONAL COACH FEDERATION © 2013. In: In: *International Coach Federation*. [online]. [vid. 1. 6. 2016]. Dostupné z: <https://www.coachfederation.cz>

INTERNATIONAL COACH FEDERATION. Co je koučink. In: *International Coach Federation*. [online]. [cit. 1. 6. 2016]. Dostupné z: <https://www.coachfederation.cz/cz/pro-klienty/co-je-icf-koucink.html>

MPSV. 2006. Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách.

In: *MPSV* [online]. [vid. 7. 9. 2016]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf

NOVOTNÁ, Jana, ©2014. *Teorie sociální práce* [elektronická skripta]. [cit. 1. 6. 2016]. Text je dostupný z: <http://www.vspj.cz/ISBN/Skripta%20%20VŠPJ/Teorie%20sociální%20práce%20-%20Jana%20Novotná.pdf>

OSOBNIASISTENCE, © 2016. Sociální služby. In: *osobní asistence* [online]. [vid. 1. 8. 2016]. Dostupné z: <http://www.osobniasistence.cz/?tema=1&article=5&detail=13>

SOCIALNIREVUE, 2007. Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. In: *Sociální revue* [online]. [vid. 1. 6. 2016]. Dostupné z: <http://www.emccouncil.org/cz/cs/>

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. Etický kodex sociálních pracovníků v ČR. In: *Společnost sociálních pracovníků*. [online]. 19. 5. 2006. [1. 6. 2016]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssprc.pdf.

ŠIMKOVÁ, Lenka. Koučování v sociálních službách. In: *socialnirevue.cz* [online]. [cit. 15. 8. 2016]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/koucovani-v-socialnich-sluzbach>

5 PŘÍLOHY

Příloha 1 Dotazník - verze pro vedoucí pracovníky v sociálních službách v Liberci

Příloha 2 Dotazník – verze pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách v Liberci.

Dotazník pro vedoucí pracovníky v sociálních službách

KOUCINK V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Dobrý den,

děkuji za to, že jste si našli čas na vyplnění mého dotazníku, který je vytvořen za účelem získání dat k vytvoření empirické části mé bakalářské práce. Dotazník obsahuje celkem 9 hlavních otázek a k tomu 3 otázky doplňující. Cílem tohoto dotazníku je zjistit rozšířenost metody Koučování a jeho dopady v Sociálních službách v Liberci. Důležitá je tedy pro mne i ta skutečnost, že tuto metodu neznáte. Proto Vás poprosím o vyplnění a zpětné zaslání i v případě neznalosti metody a tedy zodpovězení jen prvních pěti otázek.

Označovací otázky zodpovíte kliknutím na volný rámeček vlevo před Vámi vybranou odpovědí (je možno označit více odpovědí). Pokud je rámeček označený – je zakřížkován. V doplňujících otázkách je potřeba kliknout na šedý text „klikněte sem a zadejte text“, který je umístěn pod otázkou a poté je možno rovnou začít psát. Dotazník je anonymní a nebude použit k žádným dalším účelům. Vyplněné dotazníky prosím odesíláte na e-mailovou adresu beckertovaprace@seznam.cz

Děkuji Beckertová

Studentka Sociální práce na Technické univerzitě

v Liberci

1. Jste

- Žena
- Muž

2. V sociálních službách se věnujete oblasti

- Péče
- Prevence
- Poradenství

3. Znáte metodu koučinku?

- Ano
- Ne (Doplňující otázka č. 1)

D. O. č. 1

Zajímala by vás tato metoda?

- Ano
- Ne

4. Jakým způsobem jste získal/a znalosti v oblasti koučování?

- Kurz koučování
- Od přátel/známých
- Samostudium

5. Přijde Vám metoda koučování efektivní?

- Ano
- Ne (Doplňující otázka č. 2)
- V určitých případech (Doplňte jakých)

Klikněte sem a zadejte text.

D. O. č. 2

Co Vás k tomuto názoru vede?

(otevřená otázka)

Klikněte sem a
zadejte text.

6. Aplikujete tuto metodu v praxi?

- Ano
- Ne (doplňující otázka č. 3)
- V určitých případech (doplňte jakých)

Klikněte sem a zadejte text.

D. O. č. 2

Z jakého důvodu ne?

(Otevřená otázka)

Klikněte sem a
zadejte text.

D. O. č. 3

Na kom metodu aplikujete?

- Podřízení
- Klienti

7. Využíváte ve své praxi některou z metod častěji než koučování?

- a) Supervize
- b) Mentoring
- c) Poradenství
- d) Jiné (doplňte) Klikněte sem a zadejte text.

8. Jakou z metod koučování v praxi využíváte? (otevřená otázka)

Klikněte sem a zadejte text.

9. Jaký dopad mělo zavedení této metody do Vaší praxe? (Otevřená otázka)

Klikněte sem a zadejte text.

Dotazník pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách.

Prosím, označte, jakou pozici vykonáváte:

- Sociální pracovník
- Pracovník v sociálních službách

KOUČINK V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Dobrý den,

děkuji za to, že jste si našli čas na vyplnění mého dotazníku, který je vytvořen za účelem získání dat k vytvoření empirické části mé bakalářské práce. Dotazník obsahuje celkem 9 hlavních otázek a k tomu 3 otázky doplňující. Cílem tohoto dotazníku je zjistit rozšířenost metody Koučování a jeho dopady v Sociálních službách v Liberci. Důležitá je tedy pro mne i ta skutečnost, že tuto metodu neznáte. Proto Vás poprosím o vyplnění a zpětné zaslání i v případě neznalosti metody a tedy zodpovězení jen prvních pěti otázek.

Označovací otázky zodpovíte kliknutím na volný rámeček vlevo před Vámi vybranou odpovědí (je možno označit více odpovědí). Pokud je rámeček označený – je zakřížkován. V doplňujících otázkách je potřeba kliknout na šedý text „klikněte sem a zadejte text“, který je umístěn pod otázkou a poté je možno rovnou začít psát. Dotazník je anonymní a nebude použit k žádným dalším účelům. Vyplněné dotazníky prosím odesílejte na e-mailovou adresu beckertovaprace@seznam.cz

Děkuji Beckertová

Studentka Sociální práce na Technické univerzitě

v Liberci

1. Jste

- Žena
- Muž

2. V sociálních službách se věnujete oblasti

- Péče
- Prevence
- Poradenství

3. Znáte metodu koučinku?

- Ano
- Ne (Doplňující otázka č. 1)
-

D. O. č. 1

Zajímala by vás tato metoda?

- Ano
- Ne

4. Jakým způsobem jste získal/a znalosti v oblasti koučování?

- Kurz koučování
- Od přátel/známých
- Samostudium

5. Přijde Vám metoda koučování efektivní?

- Ano
- Ne (Doplňující otázka č. 2)
- V určitých případech (Doplňte jakých)
Klikněte sem a zadejte text.

D. O. č. 2

Co Vás k tomuto názoru vede?

(otevřená otázka)

Klikněte sem a
zadejte text.

6. Aplikujete tuto metodu v praxi?

- Ano
- Ne (doplňující otázka č. 3)
- V určitých případech (doplňte jakých)
Klikněte sem a zadejte text.

D. O. č. 2

Z jakého důvodu ne?

(Otevřená otázka)

Klikněte sem a
zadejte text.

7. Využíváte ve své praxi některou z metod častěji než koučování?

- e) Supervize
- f) Mentoring
- g) Poradenství
- h) Jiné (doplňte) [Klikněte sem a zadejte text.](#)

8. Jakou z metod koučování v praxi využíváte? (otevřená otázka)

[Klikněte sem a zadejte text.](#)

9. Jaký dopad mělo zavedení této metody do Vaší praxe? (Otevřená otázka)

[Klikněte sem a zadejte text.](#)