

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra sociální patologie a sociologie

Komunikace Dětského centra Veská s rodiči přijatých dětí

Bakalářská práce

Autor:	Andrea Kakáčková
Studijní program:	Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální komunikace v neziskovém sektoru
Forma studia:	kombinovaná
Vedoucí práce:	prof. PhDr. Blahoslav Kraus, CSc.
Oponent:	doc. PhDr. Iva Jedličková, CSc.



Zadání bakalářské práce

Autor:	Andrea Kakáčková
Studium:	P17K0232
Studijní program:	B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální komunikace v neziskovém sektoru
Název bakalářské práce:	Komunikace Dětského Centra Veská s rodiči přijatých dětí
Název bakalářské práce AJ:	Communication of Children's Center Veska with parents of adopted children

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

V teoretické části se práce zabývá procesem komunikace a to především v pomáhajících profesích se zaměřením na komunikaci s klienty. V empirické části zkoumá pomocí polostandardizovaného rozhovoru komunikaci mezi pracovníky Dětského centra a rodiči. Cílem průzkumu je analyzovat tuto komunikaci a přispět tak k jejímu zlepšení.

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1. KRAUS, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0643-9. VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2. MILLER, Rory Kane a Jan KADLEC. Komunikace v konfliktu. Praha: Mladá fronta, 2018. ISBN 978-80-204-4815-6. HOLÁ, Jana. Interní komunikace v teorii a praxi. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2017. ISBN 978-80-7560-099-8. KOLMAN, Luděk. Komunikace mezi kulturami: psychologie interkulturních rozdílů. Praha: Česká zemědělská univerzita, 2001. ISBN 80-213-0735-8. VYKOPALOVÁ, Hana. Vybrané kapitoly ze sociální psychologie v kontextu komunikace. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 2000. ISBN 80-244-0084-7. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace. Praha: Svoboda, 1988. Členská knihnice (Svoboda).

Garantující pracoviště: Katedra sociální patologie a sociologie,
Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: prof. PhDr. Blahoslav Kraus, CSc.

Oponent: doc. PhDr. Iva Jedličková, CSc.

Datum zadání závěrečné práce: 13.2.2019

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracovala samostatně, s využitím pouze citovaných literárních pramenů, dalších informací a zdrojů v souladu s Disciplinárním řádem pro studenty Pedagogické fakulty Univerzity Hradec Králové a se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

V Hradci Králové dne 3.12.2021

jméno a příjmení

Poděkování

Ráda bych poděkovala panu prof. PhDr. Blahoslavu Krausovi, CSc., za odborné vedení, poskytování cenných rad a trpělivost.

Dále bych ráda vyjádřila své poděkování Dětskému centru Veská, středisku v Holicích a všem jeho zaměstnancům, kteří si na mě udělali čas a vyšli mi vstříc při realizaci výzkumné části mé bakalářské práce.

Anotace

KAKÁČKOVÁ, A. *Komunikace Dětského centra Veská s rodiči přijatých dětí*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2019. Bakalářská práce. Vedoucí bakalářské práce prof. PhDr. Blahoslav Kraus, CSc.

V teoretické části se v úvodu práce zabývá dětskými centry. Snaží se o vysvětlení a přiblížení toho, jak tato zařízení fungují. Jakým způsobem se do nich děti mohou dostat. Zmiňuje se zde také legislativa, ze které dětská centra vycházejí. Následně se přechází k tématu komunikace. Dočteme se o dělení mezilidské komunikace, o jejích formách s návazností na sociální komunikaci. Dále se práce zaměřuje především na verbální komunikaci, a to převážně na řeč a její analýzu. Dozvíme se zde, jak správně vést konverzaci, jaké jsou principy zdravé komunikace a také základní premisy komunikace.

V empirické části se již zaměřujeme přímo na konkrétní Dětské centrum Veská, středisko Staroholická. Práce zkoumá pomocí polostandardizovaného rozhovoru komunikaci mezi pracovníky dětského centra a rodiči. Cílem průzkumu je zmapovat tuto komunikaci, a přispět tak k jejímu zlepšení. Rozhovory probíhají přímo s pracovníky, které v daném dětském centru pracují.

Klíčová slova: Komunikace, verbální komunikace, sociální pedagogika, dětská centra

Annotation

KAKÁČKOVÁ, A. *Communication of the Veská Children's Center with parents of adopted children*. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2019. Bachelor Degree Thesis. Thesis supervisor prof. PhDr. Blahoslav Kraus, CSc.

The theoretical part deals with children's centers from the beginning of the work. It tries to explain and approach how children's centers work. How children can get into them. It also mentions here the legislation on which children's centers are based. Subsequently, it switches to communication. We will read about the division of interpersonal communication, their forms in connection with social communication. Furthermore, the work focuses mainly on verbal communication, mainly on speech and its analysis. Here we will learn how to properly conduct a conversation, the principles of healthy communication and also the basic premises of communication.

In the empirical part, it already focuses directly on the specific Children's Center Veská, in the center Staroholická. The work examines the communication between the staff of the Children's Center and parents through a semi-standardized interview. The aim of the survey is to analyze this communication and thus contribute to its improvement. Interviews take place directly with employees who work in the given children's center.

Keywords: Communication, verbal communication, social pedagogy, children's centers

Obsah

Úvod.....	8
1 Dětská centra a jejich transformace	9
1.1 Legislativa, historie, dětská centra a ZDVOP	9
1.2 Umístění dítěte do dětského centra	11
2 Pracovníci v sociální oblasti	14
2.1 Charakteristika pracovníků v sociální oblasti	14
2.2 Sociální pracovníci a pracovníci v DC Veská, středisko Staroholická.....	21
3 Proces komunikace	23
3.1 Formy mezilidské komunikace	23
3.2 Sociální komunikace	25
3.3 Verbální komunikace	27
4 Práce s rodinou jako s klientem	31
4.1 Komunikace s rodinou	31
5 Průzkum komunikace s rodiči v DC Veská	37
5.1 Metodologie průzkumu	37
5.2 Průběh vlastního výzkumného šetření	41
5.3 Interpretace zjištěných dat.....	42
5.4 Shrnutí výzkumného šetření a doporučení do praxe	48
Závěr	51
Seznam použité literatury	53
Seznam tabulek	56

Úvod

Přibližně v polovině 20. století si ortopedové a dětské chirurgové začali všimnout závažných poškození dětí záměrným způsobem. Po důkladných prošetřeních a vyšetřeních bylo zjištěno, že za těmito dětskými zraněními stojí někdo z příbuzných nebo známých. Toto téma je často probíráno a rozebíráno, avšak stále je nízká pravděpodobnost, že se na nějaké týrání dětí přijde včas, neboť vše bývá v rodině dostatečně utajováno.

Bakalářská práce se zabývá komunikací s rodiči poté, co jsou tyto děti přijaty do dětských center. Téma je velmi citlivé, vzhledem k nízkému věku dětí a výrazné potřebě odborníků. Z vlastní zkušenosti – pracuji v dětském centru – mohu říct, že práce se zanedbanými dětmi je velmi náročná a správná komunikace s rodiči je často i klíčovým bodem pro vyhnutí se případnému komunikačnímu šumu nebo jiným nepříjemnostem.

V teoretické části se práce zabývá dětskými centry, jejich významem, principy a úkoly. Opírá se o legislativu, ve které jsou dětská centra uchopena. Také je zde zmíněn způsob umístění dětí do dětských center za účelem přiblížení jejich fungování čtenáři.

Následuje charakteristika pracovní náplně pracovníků v sociální oblasti, přičemž se přímo zaměřuje na pracovníky Dětského centra Veská.

Dalším a pro mě nejdůležitějším bodem teoretické části je samotná komunikace. Nejprve ve své práci představuji pojem komunikace jako takový, a také její formy v rámci mezilidských vztahů. Následně se zaměřuji na sociální komunikaci a její část – verbální komunikaci. Důležitou součástí je přímo verbální komunikace, respektive sama řeč, jelikož se jedná o formu komunikace, která je nejběžněji používána.

V praktické části se blíže seznamujeme s Dětským centrem Veská, střediskem Staroholická. Je tu podrobně popsáno, jak to v centru funguje. Poté zde proběhlo šetření pomocí polostrukturovaného rozhovoru se zaměstnankyněmi tohoto dětského centra. Z důvodu protiepidemických opatření v daném roce byly rozhovory velmi omezené. Toto šetření potvrdilo, nebo vyvrátilo dané hypotézy.

Cílem této práce je prozkoumat pomocí polostrukturovaného rozhovoru komunikaci mezi pracovníky dětského centra a rodiči odebraných dětí, zároveň tuto komunikaci řádně zmapovat, a přispět tak k jejímu zlepšení.

1 Dětská centra a jejich transformace

Následující kapitoly se budou týkat legislativy a historie dětských center i umístění dítěte do takového zařízení.

1.1 Legislativa, historie, dětská centra a ZDVOP

Dětská centra jsou zařízení poskytující komplexní interdisciplinární péči dětem jakkoliv ohroženým ve svém vývoji, včetně pomoci jejich rodinám (Schneiberg, 2009). Začala vznikat přibližně počátkem 90. let minulého století. Dětská centra vznikla transformací v rámci požadavků moderní doby a stále se rozvíjející společnosti, dětských domovů specializovaných pro děti do tří let a kojeneckých ústavů.

První vyhláška Ministerstva zdravotnictví byla č. 242/1991 Sb., *o soustavě zdravotnických zařízení zřizovaných okresními úřady a obcemi*. Stejně jako se vyvíjí potřeby společnosti, tak se lidé více věnují i ohroženým a zanedbaným dětem. Následně vznikají další zákony a vyhlášky, zákon č. 272/2001 Sb., *o sociálně právní ochraně dětí*, doplnění zákona *o sociálně právní ochraně dětí* č. 401/ 2012 Sb., novelizovaný právní předpis č. 89/2012 Sb., *občanský zákoník*, který nahradil zákon č. 94/1963 Sb., *o rodině*. Náležitosti věnující se rodinnému právu jsou nově zahrnuty do občanského zákoníku (Veřejná správa Moravskoslezského kraje, 2015; Zákony.centrum.cz, 2014).

V srpnu roku 2019 vydal Úřad zdravotnických informací a statistiky České republiky zprávu o aktuální situaci kojeneckých ústavů (některá zařízení si ponechala tento zastaralý název, ale nadále fungují jako dětská centra), dětských domovů pro děti do tří let věku a dětských center 2018: *Každoročně je do pomocných zařízení přijato průměrně 1 780 dětí. V roce 2018 bylo akceptováno 1 474 dětí, z toho 92,6 % dětí bylo přijato do dětských domovů, 7,4 % dětí pokryla dětská centra. Standardizovaný počet přijatých dětí je 72 případů na 100 000 dětí/dospívajících (ve věku 0–18 let). 1 184 (80,3 %) dětí bylo přijato do zařízení se souhlasem rodičů, 233 (15,8 %) dětí na základě předběžného opatření a 57 (3,9 %) dětí na základě nařízené ústavní výchovy. Důvody (zdravotní, sociální) přijetí dítěte do pomocného zařízení byly v minulém roce vyrovnané, důvody sociální vykazovaly mírný pokles (Zákony.centrum.cz, 2014).*

S dětmi, které nemají vlastní rodinu, v níž by mohly vyrůstat, se setkáváme všude. Vývoj péče o ně probíhal od zařízení, kde děti žily ve velkých skupinkách, až ke snaze o individuální přístup. Děti začínají žít postupně v menších skupinkách, s určitým počtem pracovníků. V dokonalém případě by byla všechna ústavní zařízení zrušena a děti by žily pouze v náhradních rodinách, pokud by nebylo možné žít v těch biologických.

První zmínky o tomto tématu nalézáme už v období antiky. Pokud prostudujeme všemožné společnosti, zjistíme, že všechny řešily otázku péče o děti bez rodin. U lidí se už v dávných dobách objevovala potřeba postarat se o opuštěné děti. V dalším období, na počátku křesťanství, vznikaly ve středověku chudobince, sirotčince a nalezince. Od roku 1918, kdy vznikala Československá republika, začínáme používat spojení kojenecký ústav a následně se zakládají první dětské domovy. Naposledy máme současnost, kdy se kojenecké ústavy transformují na dětská centra a zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Postupně se také vyvíjela náhradní rodinná péče – poté, co se objevila potřeba umísťovat děti do rodin, jež by jim mohly pomoci.

V rámci vývoje společnosti a prohlubování informací o potřebách týraných a zanedbávaných dětí se přišlo na to, že kojenecké ústavy a dětské domovy pro děti do tří let jsou krajně nedostačující. Největší omezení spočívalo ve striktním dodržování věkového zařazení v kojeneckých ústavech pouze do jednoho roku dítěte a v dětských domovech pro děti do tří let. Následovalo rozdělení všech sourozenců, kteří nesplňovali věkovou hranici, a tím docházelo k přerušení jejich vazeb, což mělo pozdější velký dopad na psychiku těchto dětí. Dětské centrum může přijmout děti až do věku šesti let.

Momentálně najdeme v dětských centrech i zařízeních pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále jen ZDVOP) přijaté děti od 0 měsíců do 18 let. Díky tomu se tak dá výrazně lépe pracovat jak s dětmi, tak právě s jejich rodiči, kteří nemusí řešit návštěvy svých dětí mezi několika institucemi. *„Jedná se o zařízení sociálně právní ochrany, které poskytuje ochranu a pomoc dětem, které se ocitly bez jakékoliv péče, jsou ohroženy na zdraví či životě, aktuálně jim není poskytnuta péče přiměřená jejich věku, jsou tělesně, duševně týrané nebo zneužívané nebo se ocitly v prostředí nebo situaci, kdy jsou závažným způsobem ohrožena jejich základní práva.“* Zdroj: Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, 2015 (Veřejná správa Moravskoslezského kraje, 2015).

Dětské centrum je zdravotnické zařízení, které přijímá mimo jiné i děti na základě rozhodnutí soudu – tedy s nařízenou ústavní výchovou. Jelikož od ledna 2013 začala ve větší míře fungovat tzv. pěstounská péče na přechodnou dobu (viz dále), těchto dětí výrazně ubylo, respektive nepřibylo. Pokud se jedná o péči o novorozence, o kterého se matka z nějakého důvodu nechce, nebo nemůže postarat, není již dítě umístěno do dětského centra, ale k profesionální matce – pěstounce na přechodnou dobu. Zde je dítě po dobu, kdy má matka právo si situaci promyslet, zda se o dítě chce starat, nebo vyjádří souhlas s adoptí. Zdroj: *Zákon o sociálně právní ochraně dětí*, 1999 (Česko, 1999).

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc poskytují ochranu a pomoc dítěti, které se ocitlo bez jakékoliv péče, nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy, jde-li o dítě tělesně nebo duševně týrané nebo zneužívané anebo o dítě, které se ocitlo v prostředí nebo situaci, kdy jsou závažným způsobem ohrožena jeho základní práva. Ochrana a pomoc takovému dítěti spočívá v uspokojování základních životních potřeb, včetně ubytování, a v zajištění lékařské péče zdravotnickým zařízením, psychologické a jiné obdobně nutné péče (MPSV ČR, 1999).

ZDVOP přijímá děti na základě vlastní žádosti rodiče nebo orgánu sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) na dobu tří měsíců, kdy dále lze jejich pobyt prodloužit prostřednictvím postupů OSPOD, nebo nařízením soudu. Maximální délka pobytu dítěte je však jeden rok. Taková je i doba na vyřešení životní situace biologické rodiny, aby se mohlo dítě vrátit, popřípadě soud nařídí pěstounskou péči nebo přechod do jiného zařízení. Pokud rodiče nepobírají příspěvek v hmotné nouzi, nejsou zproštěni příspěvku na pobyt jejich dítěte v ZDVOP, zbytek částky na náklady spojené se zajištěním potřeb dítěte hradí organizace ze státních příspěvků určených pro daný ZDVOP.

1.2 Umístění dítěte do dětského centra

V současné době se hodně setkáváme s podporováním biologické rodiny, která dítěti umožňuje co nejlepší vývoj v řádného člověka, i když tento vývoj bývá ohrožen či omezen. Soudní procesy o umístění dítěte jsou zdouhavé a do ústavní výchovy se umísťují děti velmi výjimečně, mohou se – v rámci umístění dítěte do ZDVOP – dávat opakovaně šance biologickým rodinám k vyřešení jejich nenadálé životní situace. Během několikaměsíčního období mohou rodiče umístěných dětí využívat služeb

různých neziskových organizací, které se zabývají danou problematikou. Tyto organizace mohou rodině pomoci v hledání bydlení, práce, jídla či oblečení, ať už pro rodiče nebo jejich děti. Vyřizují žádosti o mimořádné dávky, příspěvky, nabízejí i psychologické a psychiatrické poradenství.

Ve většině případů se ovšem stává, že rodina i přes všechnu pomoc není schopna svůj problém vyřešit. Zde mohu uvést příklad z vlastní zkušenosti, kdy tři sourozenci byli přijati do dětského centra celkem třikrát. I po poskytnutí tolika šancí jejich matce byli nakonec sourozenci umístěni do ústavní péče.

Častěji se proto setkáváme s dětmi přijímanými do ZDVOP na žádost OSPOD, anebo na vlastní žádost rodičů dříve, než začne soudní jednání.

Momentálně prochází dětská centra transformací. Týkají se jich změny na organizační i materiální úrovni. Děti jsou umístěny do různých rodinných buněk (menší skupinky, pojmenované třeba Lvičata, Medvíďata aj., dále jen rodinky). V každé rodince nalezneme stabilní tým pracovníků přímé péče. Děti tyto pracovníce nazývají tety, část těchto tet tvoří zdravotní sestry, neboť centra patří mezi zdravotnická zařízení. Každé centrum má svoji lékařku, zajišťující zdravotní péči, a psychologku, která se snaží pomoci duševnímu zdraví dětí. Ve většině center můžeme také najít výchovnou sestru a speciálního pedagoga. Děti žijí v malých prostorech, rodinných buňkách, nacházejících se v areálu dětského centra. V rámci inovací rozšiřují centra své rodinné buňky o opravdové byty, některé jsou přiděleny městem, jiné si centra zakoupila.

Díky tomu se dětem zajišťuje daleko příjemnější prostředí, připomínající rodinné. Buňky fungují samostatně – tety s dětmi samostatně perou, uklízí a vaří. V některých centrech tety fungují společně s velkou kuchyní a připravují s dětmi vybraná jídla.

Umístěným dětem centrum zajišťuje povinnou školní docházku v blízkých školách, děti mladšího věku navštěvují mateřské školy v okolí, denní stacionáře nebo jiné zařízení umístěné v prostorách dětského centra (dále jen DC). Školní přípravu dětí zajišťují tety či speciální pedagožky.

V době internetu a sociální informovanosti pořádají DC akce pro děti, jezdí se na výlety, pořádají se oslavy narozenin, návštěvy aquaparků, tábory apod. Řada dětí tyto zážitky dosud nepoznala, neboť jejich rodiny patří mezi sociálně slabé.

Některá dětská centra se také zaměřují na pomoc matkám a jejich dětem. Tuto pomoc řadíme mezi formy sociální služby.

Principy DC

Multidisciplinární (nadoborová) týmová spolupráce – sociálně pediatrický tým.

Včasná detekce, diagnóza, terapie ohrožení či postižení.

Za vzetí rodiny do aktivní péče o dítě – permanentní doprovázení, vedení a poradenství.

Diferenciální diagnóza.

Zdravotní a sociální prognóza.

Terapie.

Poradenství.

Sociálně právní ochrana.

Pregraduální a postgraduální vzdělávání.

Výhody dětských center jsou centralizace péče, komplexnost péče, pružnost a rychlost péče a přenesení péče směrem k rodině (Schneiberg, 2009).

2 Pracovníci v sociální oblasti

2.1 Charakteristika pracovníků v sociální oblasti

V sociální oblasti se setkáváme s mnoha pracovníky, kteří musí být pro svou práci řádně proškoleni. Na území ČR se vzdělávání věnují střední školy, kdy po absolvování se ze studenta stává sociální pečovatel/ka či ošetřovatel/ka, ale také vysoké a vyšší odborné školy, ze kterých vychází sociální pracovníci. Podle šetření účastníků na konferenci „Profesní profil sociální práce v České republice“, která se konala v Praze v lednu roku 1996, se dospělo k seznamu vykonávaných odborných činností pracovníků v sociální oblasti:

- i. *administrativní práce (sociální správa),*
- ii. *rozvoj teorie a metodologie (sociální výzkum),*
- iii. *řízení sociální práce (sociální management),*
- iv. *sociální kontrola a dohled,*
- v. *sociální průvodcovství a sociální výchova,*
- vi. *sociální pedagogika,*
- vii. *sociální analýza,*
- viii. *koncepční činnosti (sociální plánování),*
- ix. *sociální poradenství (Tomeš, 1997).*

Pravděpodobně nejvíce žádoucí současnou formulaci kompetencí sociálního pracovníka s akademickým vzděláním (na úrovni vysokoškolského vzdělání v oboru sociální práce) uvádí americká Rada pro vzdělávání v sociální práci. Tyto kompetence ve zkrácené podobě popisuje Matoušek et al. (2005):

- Umět uplatňovat teorie v praxi.
- Pracovat v souladu s etickými principy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišnosti.
- Být schopen profesionálně využívat vlastní osobnost.
- Rozumět rozličným formám a způsobům utlačování, znát strategie, jimiž se dá dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti.
- Rozumět historii sociální práce, znát její současnou podobu a významná témata.
- Uplatňovat své znalosti při práci s cílovými skupinami na všech úrovních.

- Uplatňovat své znalosti při práci se specifickými problémy.
- Kriticky analyzovat a uplatňovat znalosti biopsychosociálních činitelů, které ovlivňují vývoj jedince. Rozumět interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy různých úrovní.
- Analyzovat vliv sociální politiky na život klientů, sociálních pracovníků i organizací poskytujících sociální služby. Prokázat schopnost ovlivňovat zásady sociální politiky.
- Hodnotit výsledky relevantního výzkumu a uplatňovat je v praxi, umět navrhnout výzkumnou studii, analyzovat její výsledky a umět je sdělit jiným.
- Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností.
- Umět poskytovat supervizi a konzultace v oblasti vlastní specializace.
- Umět pracovat ve struktuře organizace a v systému poskytování sociálních služeb a dokázat prosazovat nutné organizační změny.

Soustava základních kompetencí vychází ze základních standardů vzdělávání v sociální práci užívané v současnosti v ČR. Soustava základních kompetencí zahrnuje následující schopnosti a dovednosti:

- rozvoj účinné komunikace,
- orientaci a plánování postupu,
- podporu a pomoc k soběstačnosti,
- zasahování a poskytování služeb,
- přispívání k práci organizace,
- odborný růst (Havrdová, 1999).

Každá kompetence je blíže definována kritérii kompetence. Pro přehlednost uvádím tabulky kompetencí s jednotlivými kritérii (viz následující strany).

Tabulka 1: Kompetence I. a II.

<p>I. kompetence: Rozvíjet účinnou komunikaci. Sociální pracovník umí naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty, skupinami a komunitami. Iniciuje spolupráci a motivuje změnu v zájmu klientů.</p>	<p>II. kompetence: Orientovat se a plánovat postup. Sociální pracovník získává ve spolupráci s klienty a odborníky přehled o jejich současných i potenciálních potřebách a zdrojích. Společně plánují postupy, reagující na zjištěnou nouzi a ohrožení. Pracovník dovede stanovit rizikové faktory a meze spolupráce.</p>
<p>1. Navázat kontakt (vytvořit atmosféru důvěry, dbát přiměřené neverbální komunikace).</p>	<p>1. Orientovat se v potřebách a možnostech klientů a jejich rodin ve vazbě na okolí.</p>
<p>2. Přizpůsobit komunikaci věku, individualitě, podmínkám.</p>	<p>2. Orientovat se v legislativních, společenských a organizačních podmínkách i možnostech působících v dané situaci.</p>
<p>3. Rozeznávat shodná a odlišná hlediska, hodnoty a cíle a respektovat je.</p>	<p>3. Sbírat a zpracovávat informace z různých zdrojů.</p>
<p>4. Poskytovat přiměřený prostor pro vyjasnění a vyjádření názorů a cílů klientů.</p>	<p>4. Zvažovat spolu s klienty a jejich okolím různé možnosti působení a změny.</p>
<p>5. Usnadňovat komunikaci mezi klienty, organizacemi a širším společenstvím.</p>	<p>5. Rozeznávat rizikové faktory a stanovit meze.</p>
<p>6. Motivovat pro překonávání překážek v dosahování vlastních hodnot a cílů.</p>	<p>6. Vést přiměřenou dokumentaci.</p>
<p>7. Udržovat pracovní vztah s klientem a jeho okolím v procesu změny a poskytovat přiměřenou zpětnou vazbu.</p>	<p>7. Pomáhat objasňovat cíle, zdroje i možné překážky a navrhopvat možná řešení.</p>
	<p>8. Vést klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí.</p>

	9. Dohodnout plán a rozdělení úkolů k dosažení změny.
--	---

Zdroj: (Havrdová, 1999)

Tabulka 2: Kompetence III. a IV.

<p>III. kompetence: Podporovat a pomáhat k soběstačnosti. Sociální pracovník podporuje příležitosti k tomu, aby lidé mohli použít své vlastní síly a schopnosti. Pomáhá jim přebírat zodpovědnost, zabezpečovat svá práva a kontrolovat ohrožující chování.</p>	<p>IV. kompetence: Zasažovat a poskytovat služby. Sociální pracovník poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany i kontroly a zapojuje se do prevence. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi.</p>
<p>1. Umět poskytnout emoční podporu.</p>	<p>1. Znat možnosti a metody poskytování služeb a intervence.</p>
<p>2. Pomáhat lidem rozeznávat a vyjadřovat jejich přednosti, schopnosti a silné stránky.</p>	<p>2. Poskytovat pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem.</p>
<p>3. Umět objasnit lidem jejich práva a způsoby jejich uplatnění.</p>	<p>3. Pravidelně hodnotit měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu spolu s klienty.</p>
<p>4. Pomáhat účasti klientů na rozhodování, přejímání odpovědnosti a uplatnění práv.</p>	<p>4. Organizovat a koordinovat poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů.</p>
<p>5. Podporovat získání a rozšíření informací, dovedností a schopností, které posilují soběstačnost.</p>	<p>5. Vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí služby a adaptace na ni.</p>
<p>6. Přímou vystupovat v zájmu klientů, obhajovat a vysvětlovat jejich oprávněné zájmy.</p>	<p>6. Aktivně čelit chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí.</p>
<p>7. Zvažovat právo lidí přebírat na sebe riziko poškození.</p>	<p>7. Aktivně se zapojovat do programů, které snižují sociální riziko, zlepšují sociální podmínky a rozšiřují možnosti důstojného života lidí.</p>
<p>8. Pomáhat lidem vyvíjet větší kontrolu nad chováním, které ohrožuje je nebo okolí.</p>	<p>8. Pomáhat zvládat konflikt, napětí a stres uživatelům služeb i jejich okolí a zlepšovat jejich spolupráci.</p>
<p>9. Chápat a respektovat odlišnosti menšin a přispívat k odstraňování diskriminace</p>	<p>9. Připravit vhodné podmínky pro zdařilé odpoutání při ukončení služby.</p>

a útlaku.	
-----------	--

Zdroj: (Havrdová, 1999)

Tabulka 3: Kompetence V. a VI.

<p>V. kompetence: Přispívat k práci organizace. Sociální pracovník pracuje jako zodpovědný člen organizace, přispívá k hodnocení a zlepšování její práce i účinnosti služeb pro klienty a efektivně využívá všech zdrojů. Spolupracuje s kolegy.</p>	<p>VI. kompetence: Odborně růst. Sociální pracovník je schopen konzultovat a řídit svůj odborný i osobní růst. Je schopen se kvalifikovaně rozhodovat, spolupracovat v síti, dosahovat vytčených pracovních cílů ve stanoveném čase a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.</p>
<p>1. Rozumět struktuře organizace, jejím cílům, reflektovat pravidla a režim.</p>	<p>1. Sledovat vývoj zákonodárství v sociální oblasti a doplňovat své znalosti a dovednosti v sociální práci.</p>
<p>2. Jednat v souladu s právy klientů, pravidly organizace i etikou sociální práce a přispívat k dobré pověsti pracoviště na základě solidních výsledků.</p>	<p>2. Využívat kontaktů a výměny zkušeností na seminářích i vzdělávacích akcích k získání a prohloubení informací ke svému oboru</p>
<p>3. Účinně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými pracovníky.</p>	<p>3. Ve spolupráci s druhými kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit.</p>
<p>4. Umět charakterizovat tým, identifikovat vlastní místo v něm a reflektovat vlastní přínos pro práci v týmu.</p>	<p>4. Reflektovat osobní stresy, jejich příčiny i projevy a emočně se vyladovat.</p>
<p>5. Podílet se na kritickém hodnocení práce organizace, přispívat ke zlepšení její kultury a přiměřenosti poskytovaných služeb potřebám a právům různých klientů.</p>	<p>5. Identifikovat u sebe i u druhých předsudky a stereotypy, které negativně působí na práci s klienty, a pomáhat je překonávat.</p>
<p>6. Znat dostupné zdroje organizace, efektivně je využívat a chápat priority.</p>	<p>6. Umět si zorganizovat práci a dosáhnout vytčeného cíle ve stanoveném čase.</p>
<p>7. Vytvářet podmínky pro získání zpětné vazby o chodu organizace a o vlastní práci od klientů i kolegů a navrhnout konstruktivní změny.</p>	<p>7. Sdílet s kolegy profesionální nejistoty, rozeznávat teoretické souvislosti i mnohostrannost možných řešení a vyvažovat práva, potřeby a možnosti.</p>

	8. Rozeznávat, kdo a v jakém čase musí rozhodnout, identifikovat rizika spojená s alternativami a přijímat zodpovědnost za vlastní rozhodnutí.
	9. Tvořivě využívat příležitostí k dosažení pozitivních změn a hledat nová řešení.
	10. Vytvářet a udržovat pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky i dobrovolníky, respektovat jejich odlišné pohledy a pracovat s nimi.

Zdroj: (Havrdová, 1999)

Uvedené kompetence mohou sloužit jako koordináty vzdělávání i supervizi a zároveň jako pomůcky pro definování dobré praxe poskytovatelů sociálních služeb (Havrdová, 1999).

2.2 Sociální pracovníci a pracovníci v DC Veská, středisko Staroholická

Člověka, který pracuje s problémovou rodinou, nazýváme profesionálem. Jsou to všichni pracovníci, kteří se věnují intervenci rodiny. Jako ukázka je níže uvedeno několik příkladů pracovníků, kteří s rodinou přijdou do kontaktu dříve, než je dítě fyzicky umístěno do ZDVOP.

- Probační pracovník u obvodního soudu – zabývá se kontaktováním rodiny a sháněním podnětů k projednávání případů.
- Sociální pracovnice pracující na OSPOD – zkoumá rodinné vztahy, celkový život rodiny, správnou funkci a vliv na dítě.
- Poradna pro rodiny – zde se můžeme setkat s psychologem, který pomáhá rodině překonat svou situaci.

Následuje mnoho dalších, včetně zdravotních sester, lékařů, policistů a pracovníků různých neziskových organizací pomáhajících rodinám.

V DC Veská, respektive v jeho středisku ZDVOP Staroholická, se prací s rodinou zabývá rovněž řada pracovníků. Níže jsou uvedeni.

- Pracovnice přímé péče
Přicházejí do styku s rodinnými příslušníky převážně při návštěvách dětí. Přípravují dítě na návštěvu rodiče či jiného soudně dovoleného příslušníka. Pokud je potřeba, korigují rodinnou návštěvu. Zmírňují dopad na dítě, a to hlavně psychický.
- Sociální pracovník
Ten komunikuje s rodinou ohledně právních záležitostí, poplatků a všeho ostatního, co souvisí s dokumenty dítěte. Dohlíží na dodržování právních rozsudků. V případě nutnosti či rozhodnutí soudu dohlíží na návštěvu rodičů; sjednává schůzky s pracovníci OSPOD a mnoho dalšího.
- Psycholog
Ve ZDVOP je služba psychologa určena převážně dětem a jejich duševnímu zdraví, dále však i rodičům umístěného dítěte. Ovšem ZDVOP nabízí možnost využití této služby pro své účely, případně v rámci rodinné terapie i s umístěným dítětem.
- Vedoucí střediska
Přichází do kontaktu s rodiči umístěných dětí velmi zřídka. Řeší problémy a stížnosti rodičů na středisko, stížnosti dětí, které předávají svým rodičům. Pomáhá usměrňovat konflikty mezi pracovníky a rodiči.
- Speciální pedagog
Ten pomáhá v komunikaci mezi školou a rodiči.

3 Proces komunikace

Etymologie slova komunikace naznačuje, že původní rozumění pojmu bylo širší. Příručky a slovníky dnes sice definují komunikaci například jako „proudění informací z jednoho bodu (ze zdroje) k druhému bodu (k příjemci)“ či jako „přenos nebo vytváření znalostí“ (Harkavy, 1998), ale *communicatio* znamenalo původně „vespolné účastnění“ a *communicare* „činit něco společným, společně něco sdílet“ (Vybíral, 2009).

Vybíral (2009) ve své knize použil výrok Hausenblase (1971), který s odvoláním se na latinský původ slova definoval komunikaci široce jako „obcování lidí, společné podílení se na nějaké činnosti ve vzájemném kontaktu“. Nikoli tedy jen proudění informace, ale i podílení se na celku komunikace a na povaze či dopadu zprávy třeba jen tím, že jsme přítomni. Komunikujeme, i když jen přihlížíme slovní výměně mezi dvěma účastníky; kdybychom přítomni nebyli, kdybychom nebyli svědky jejich výměny, informace by proudily jinak nebo by byly jiné. Někteří psychologové rozumějí komunikační výměnou jak sdělování, tak sdílení (Vybíral, 2009).

Existují tři základní premisy komunikace:

- Nelze nekomunikovat – komunikace vyjadřuje nějaké chování a nelze se nechovat, i mlčení znamená komunikaci.
- Zpráva vyslaná není nutně zpráva přijatá – to, co sdělíme, nemusí příjemce pochopit tak, jak jsme to mysleli.
- Každá komunikace má dvě roviny – vztahovou a obsahovou –, kdy vztahová rovina určuje obsahovou (Watzlawick et al., 1999).

3.1 Formy mezilidské komunikace

Formy komunikace dělíme na intrapersonální a interpersonální. Intrapersonální komunikace je ta, kterou vedeme sami se sebou. Patří sem naše vnitřní hovory, sebehodnocení a přesvědčování.

Interpersonální komunikace zahrnuje veškerá vysílaná a přijímaná sdělení mezi dvěma a více lidmi.

Schopnost komunikovat není dána pouze člověku. Setkáváme se s ní i u zvířat, kde existuje rozdílnost ve způsobu komunikace. U člověka se schopnost komunikace vyvíjí v průběhu ontogeneze a fylogeneze, a lze předpokládat, že tato potřeba vychází z pudu po dorozumívání.

Obecně lze rozeznávat tyto formy mezilidské komunikace:

- 1) přímou reakci,
- 2) neverbální výraz,
- 3) jednání,
- 4) obrazovou prezentaci,
- 5) symbolickou komunikaci (Vykopalová, 2000).

Prvky komunikačního aktu

- 1) Komunikátor (sdělovatel) – jde o iniciátora komunikačního aktu, popřípadě je komunikátorem. Nemusí být však regulátorem komunikačního aktu.
- 2) Příjemce – na počátku komunikačního aktu je pasivní, obvykle vyčkává.
- 3) Směr komunikace – základní schéma komunikačního aktu vyjadřuje oboustranné komunikační spojení. Skládá se z podnětu či vysílání a odpovědi či zpětné vazby.
- 4) Kanály – jedná se o souhrn hmotných podmínek dovolujících partnerovi komunikovat s partnerem.
- 5) Obsah – předmětem komunikačního aktu je sdělovat obsah. Ten musí být srozumitelný oběma partnerům. Nesrozumitelný obsah jen jednomu partnerovi není schopen navodit komunikační akt, informace nemůže dojít k příjemci.
- 6) Vyjadřovací prostředky – pomáhají ke sdělení obsahu. Radíme mezi ně řeč mluvenou a psanou, která má největší společenský význam. Zařazujeme zde také ikonosféru čili obrazovou sféru.

Záměry a efekty – každý komunikační akt nebo proces obsahuje záměr a dosahuje nějakého efektu. Záměr a efekt může mít již samotný výběr sdělovaných informací (Hladílek, 2006).

Komunikace je tedy složkou procesu interakce a je tvořena dvěma póly: osobou, která něco sděluje, a osobou, jíž je něco sdělováno. Sdělování může mít následující formy:

- a) verbální,
- b) neverbální (Vykopalová, 2000).

Verbální komunikace zahrnuje zvukovou i psanou formu řeči. Mluvená a psaná řeč je nejfrekventovanějším a nejvýznamnějším komunikačním systémem v sociální komunikaci. Do verbální komunikace (řeči) zahrnujeme jak lingvistické (jazykové projevy), tak projevy mimolingvistické, zahrnující vše, co se týká vlastností hlasu, jiných zvuků apod. (Hladílek, 2006).

Neverbální komunikace zahrnuje širokou oblast toho, co signalizujeme beze slov či spolu se slovy jako doprovod slovní komunikace. Neverbálně komunikujeme (Argyle, 1975; Křivohlavý, 1988):

1. gesty, pohyby hlavou a dalšími pohyby těla,
2. postoji těla,
3. výrazy tváře (mimikou),
4. pohledy očí,
5. volbou a změnami vzdáleností a zaujímáním pozice v prostoru (přibližováním a oddalováním se),
6. tělesným kontaktem (dotyky),
7. tónem hlasu a dalšími neverbálními aspekty řeči,
8. oblečením, zdobnostmi, fyzickými a jinými aspekty vlastního zjevu.

Způsoby neverbální komunikace můžeme ještě dále diferencovat a samostatně analyzovat třeba pohyby rukou, pohyby nohou, v neverbálních aspektech řeči například délku odmlčení se, různé druhy intonací a zvukových kadencí, mimiku v dolní části obličeje, mimiku v horní části obličeje atd. (Vybíral, 2009).

3.2 Sociální komunikace

V nejširším pojetí chápeme komunikaci jako proces vzájemného dorozumívání, předávání zpráv. Probíhá-li toto sdělování mezi lidmi v procesu sociální interakce, jde o komunikaci sociální (Hladílek, 2006).

Sociální komunikace je sdělováním a přenosem informací v rámci sociálního kontaktu. Je nutnou podmínkou existence společnosti, umožňuje přenos společenských norem, hodnot a ideálů, podílí se na rozvoji vzdělanosti a kultury. Jedná se o významnou složkou mezilidských vztahů, lidé se jejím prostřednictvím navzájem ovlivňují, navazují vzájemné kontakty, přátelské vztahy, vytvářejí společné systémy hodnot. Podmínkou existence sociální komunikace je určitý uznávaný soubor významů (ve skupině nebo ve společnosti), který umožňuje vzájemné dorozumění (Hladílek, 2006).

Jednou z nejvýznamnějších a nejrozšířenějších forem sociálního chování je sociální interakce. Ta je základním prostředkem v procesu utváření vzájemných vztahů mezi jednotlivci, mezi jedincem a skupinou i mezi skupinami. Sociální interakce se uplatňují především jako prostředky vzájemných výměn při uspokojování nejrůznějších potřeb, jako aktivity umožňující vzájemnou participaci osob na různých událostech jejich života, jako komponenta kooperativních aktivit, jako součást soupeření mezi dvěma nebo více osobami, jako součást řešení interpersonálních konfliktů nebo jako prostředek vzájemného poškozování (Janoušek, 1984).

Sociální interakce se uskutečňují i mezi lidmi, kteří se navzájem neznají. Tyto sociální interakce jsou determinovány dalšími faktory, zejména zákonitostmi personální a sociální percepce, které zprostředkovávají vznik těchto počátečních vztahů mezi jednotlivci. Pro vznik interpersonální přitažlivosti nebo odpudivosti jsou významné fyzická blízkost, podobnost charakterových vlastností, společné postoje i hodnoty a shoda v potřebách či jiných vlastnostech osobnosti.

Sociální interakce se uplatňují především jako prostředky sociální regulace lidského chování. Scénář nebo schéma sociálního chování je určeno pro regulaci chování v situacích, které vyžadují přesnou souslednost vzájemných interakcí. Jsou rozlišovány tři typy těchto schémat sociálního chování, která spolu navzájem souvisejí a prolínají se:

1. Schéma rolí, které je užíváno při jednání s ostatními v souvislostech společenských vztahů (např. občan a policista, žák a učitel, lékař a pacient apod.).
2. Schéma osoby, jež obsahuje náhled a chápání druhého člověka (např. představy o osobnostních zvláštностech, zájmech, postojích apod.).
3. Schéma sebe sama, tedy představa o sobě samém (Vykopalová, 2000).

Co si při vzájemném setkání sdělujeme a jak si to sdělujeme

Setká-li se člověk s člověkem, pak to, co si navzájem sdělují, je našemu postřehu a pozorování přístupnější než vzájemné vztahy mezi lidmi. To je jeden z důvodů, proč sociální psychologové věnovali tolik pozornosti sociální komunikaci. Ke sdělování dochází všude tam, kde se lidé setkají. Platí zde zřejmě první věta teorie sociální komunikace: „Není možno nekomunikovat“ (Watzlawick, 1999). Chce se jí vyjádřit, že při setkání dvou lidí dochází vždy a všude k výměně zpráv mezi nimi. I tam, kde druhému nic neřekneme, sdělujeme mu právě to, že mu nechceme nic oznámit. Přitom zároveň platí, že každá sociální komunikace je obousměrný proces – dvoustranné sdělení. Já sděluji něco tobě a ty sděluješ něco mně.

„Co si spolu navzájem sdělujeme, když se setkáme?“

1. Zprávy a informace – novinky.
2. Jak chápat to, co říkáme.
3. Jak nám je a jak se cítíme.
4. Postoj k věci, o níž hovoříme.
5. Postoj k posluchači, s nímž hovoříme.
6. Své sebepojetí – za koho se považujeme.
7. Ratifikace, „tebe-pojetí“ – za koho tě považují.
8. Náznak dalšího průběhu našich vzájemných vztahů.
9. Žádoucí pravidla další fáze setkání.
10. Co si přejeme – žádosti (Křivohlavý, 1988).

3.3 Verbální komunikace

Jak jsem již napsala, k verbální komunikaci patří řeč. **Řeč** symbolizující objektivní realitu a zprostředkovávající informace je tvořena spoustou znaků. Ty jsou u mluvené řeči předávány hlasovou formou ovlivňovanou modulačními prostředky. Řeč používá zvukových signálů srozumitelných v dané oblasti, která je obvykle národnostní, i když tomu tak vždy být nemusí (Hladílek, 2006).

Měchurová vymezuje čtyři základní funkce řeči:

- **Řeč je výrazem našich myšlenek, pocitů a záměrů.** Jejím prioritním požadavkem je schopnost vyjádřit myšlenku, pocit, záměr slovy.
- **Řeč je navázáním vztahu,** schopnosti zvolit způsob oslovení posluchačů a navázání kontaktu. Ani u žáků povinně se účastnících nemusí k tomuto kontaktu docházet automaticky.
- **Řeč je sdělením určitých informací.** Ty je nutno prezentovat vhodně volenými slovy a přesnými pojmy ve větných konstrukcích, které jsou adekvátní způsobu myšlení příjemců (informace odpovídající věku a možnostem žáků, různorodému publiku na předvolebním shromáždění). V kompozici slovního projevu musí být myšlenkový obsah uspořádán podle logických a psychologických zákonitostí.
- **Řeč je prostředkem ovlivnění,** vzbuzení žádoucí reakce, vyvolání změny postoje, dosažení cíle, pro který jsme do komunikace vstoupili. Využívá psychologických, pedagogických a sociálně psychologických principů ovlivňování člověka (Měchurová, 2008).

Významnou roli v mluvené řeči zaujímá její modulace, u níž rozlišujeme:

- **modulaci melodickou** (výškovou), označovanou jako melodii řeči, intonaci; ta vyjadřuje citové zaujetí mluvčího, označuje větný přízvuk (oznamovací, tázací), členění textu přispívá k jeho pochopení,
- **modulaci silovou,** uplatňující se změnou síly hlasu podle okolností a prostředí (školní třída, tělocvična); změna síly hlasu má v případě jeho ztlumení často větší účinek než jeho nadměrné zesílení, útočná hlasitost je stejně nevhodná jako tichá, ostýchavá mluva,
- **modulaci kvantitativní,** zahrnující rychlost řeči. Změna této rychlosti (tempa) je ovlivněna obsahem sdělení, druhem pracovní činnosti, stupněm dosaženého vzdělání a vrozenými dispozicemi. Tempo řeči související s obsahem projevu je označováno jako tempo věcné. Upoutává pozornost posluchače a ovlivňuje myšlenkové rozlišení všeobecně známých a nových podstatných informací (poznatků). Rychlost mluveného projevu a jeho změny mohou být vyvolány také vztahem mluvčího ke konkrétní třídě, skupině lidí, k tématu, k vyučovacím předmětům, změnou situace apod. (Sýkora, 2000).

Psaná (tištěná) řeč se liší od řeči mluvené. Používá kromě jiných jazykových pravidel pravidla pravopisná. Skládá se z jednotlivých znaků, jejichž obrazová podoba závisí na soustavě písma (piktografické, ideografické, hieroglyfické aj.). Písemné znaky jsou konvenční v určité kulturní oblasti.

Základní společenské funkce písma spočívají:

- v dorozumění, které je obdobné jako u řeči mluvené,
- v konzervování informací, popř. celého sdělení.

Konzervování informací umožňuje:

- zpřesnění a upřesnění příjmu informací,
- rozšíření v prostoru (prostřednictvím technických aparatur – multiplikátorů (tisk, rozmnožovací přístroje),
- rozšíření v čase je umožněno archivováním informací (sdělení).

Psaná řeč je stejně jako mluvená řeč (ve zvukové sféře) sémanticky poměrně přesným nástrojem komunikace (Hladílek, 2006).

Analýza slovní komunikace

Denotace a konotace

Termíny zavedl do zkoumání jazyka v 19. století anglický filozof J. S. Mill (1806–1873) a velká část lingvistiky (de Saussurem počínaje) a sémiologie (Barthes) je ve 20. století převzala.

Denotace – známá slova, ale i jiné znaky či symboly, jimž rozumíme (např. červená barva na semaforu, bílé pruhy – tzv. zebra – na vozovce) –, si každý z nás „denotuje“ tak, že automaticky chápe jejich základní význam: *co znamenají*. Proces denotování, který nás „odkazuje“ k souboru slovem označených objektů, můžeme většinou jednoduše přepsat (Vybíral, 2009).

Konotace – každé sdělení je dále dotvářeno a doprovázeno v mysli produktora i příjemce řadou konotací. Ty jsou naopak subjektivní (Barthes nazývá konotátory „nesouvislými bludnými znaky“). Slova nám mohou „konotovat“ souběžně řadu

subjektivních připomenutí, souvislostí, individuálně přidružených významů (Vybíral, 2009).

Analýzy konverzací (dialogů)

Slovo dialog (*dia-logos* [řec. skrze slovo]) označovalo metodu určenou starořeckými mysliteli a rétory k odkrývání pravdy. Dialogu se mohlo účastnit i více než jen dvě osoby. Dialog můžeme vést také sami v sobě. Dnes slovo dialog synonymicky splývá s rozhovorem. Rozhovor je rozmluva dvou či více lidí na jedno nebo více témat. Křivohlavý (1988) uvádí tyto podoby rozmlouvání: interview, konverzaci, debatu, diskusi, rozpravu, pohovor, popovídání, hádku, při, výslech aj. (Vybíral, 2009).

Konverzace tvoří podstatnou část sociálního života člověka. Můžeme říct, že v letmých a nezávazných výměnách a setkáních se často ukazuje, jaký člověk je. Analýzou konverzace psychologové dospěli k tomu, že konverzace vykazují napříč prostředími jistou stabilitu, bývají obsahově konzistentní. Zdá se, že řada lidí zareaguje obdobně, a dokonce i řekne *viceméně totéž*, na obsahově různé podněty. Konverzační repertoár řady z nás je předvídatelný (Vybíral, 2009).

Při psychologické analýze konverzace nás zajímá:

- a) kde se člověk pouští do hovoru,
- b) co říká, resp. jak mluví,
- c) s kým mluví,
- d) zda je jeho konverzace podobná s různými lidmi v různých prostředích (např. téměř vždy se dotýká zdraví dětí),
- e) zda se časem proměňuje,
- f) co konverzace maskuje (otázky typu: Nabízí člověk druhému člověku v konverzaci jen svou masku? Hraje rolí?),
- g) jestli konverzace odvádí pozornost od jiných obsahů,
- h) jestli se díky ní rozvíjí vztah nebo proces komunikace,
- i) zda chce udělat jedinec konverzací na někoho dojem (Vybíral, 2009).

Zajímat nás pochopitelně mohou i další souvislosti (význam narážek v konverzaci, význam humoru – co signalizuje a jakou funkci plní, stereotypizace témat, výpovědní hodnota konverzace apod.) (Vybíral, 2009).

4 Práce s rodinou jako s klientem

4.1 Komunikace s rodinou

Každý pracovník v pomáhajících profesích se ocitne v situaci, kdy musí určitým způsobem vyřešit konflikt dvou lidí, kteří se na něj obrátili s prosbou o pomoc. Setkává se s prací s jednotlivcem a také s řešením vztahových problémů, kdy se objevuje více klientů pohromadě. Pracovník může vyřešit konflikt pomocí uvedených zásad:

- Zachování neutrality a profesionality – důležité je připojit se k problému, aniž by zaujal hodnotící stanovisko, musí zůstat neutrální. Je žádoucí pro lepší vyřešení konfliktu, aby byly přítomny všechny zainteresované strany. Pracovník by měl koordinovat rozhovor a nevést ho jako monolog, nýbrž jako dialog. Tudíž by pracovník neměl hrát pasivní roli a ani by do ní neměl dostávat klienty. I když pracovník zůstává neutrální, snaží se angažovat a pochopit daný problém. Musí také respektovat všechny účastníky a nedělat mezi nimi rozdíly. *Zakladatelé systematické terapie tvrdí, že po dobrém sezení mají členové rodiny hodně co říct o osobnosti terapeuta – o jeho inteligenci (např. že jí má málo, nebo hodně), o jeho vřelosti, o tom, jak byl sympatický atd. Měli by však zůstat v rozpacích nebo nejistí po otázce, co si terapeut myslí o tom či onom členovi rodiny nebo o celé rodině (Palazzoli-Selvini, 1980).*
- Nehodnotit – pracovník by neměl hodnotit klienty, nehledat, kdo má pravdu a kdo je vinen. Podle některých psychologů vina neexistuje. Jelikož pracovník nikdy neví jistě, jestli klient jednal správně, jaké měl možnosti a zda měl možnost volby. Pokud pracovník hledá vinu vehementně, snaží si zchladit vlastní agresi na viníkovi, často na něj má zlost. Toto chování je krajně nežádoucí.

Do praktických zásad komunikace s klientem můžeme vložit i dva druhy kontaktu. Je to kontakt vnímavý a kontakt konfrontační.

Vnímavý kontakt je způsob porozumění lidem, kam řadíme empatii, schopnost vcítit se aj. Používáme zde optimální způsob pozornosti, jinak řečeno vnímavou přítomnost. Pod pojmem **vnímavá přítomnost** si představíme přítomnost, která mluví k vlastním zraněním člověka a k jeho osamělosti, a říká mu, že není na věci sám. Pro přítomnost je

důležité, aby pracovník byl opravdu duchem přítomen, aby naslouchal, zajímal se, neusínal. Vnímavá přítomnost patří k přítomnosti angažované.

Tam, kde se zaměřuje pozornost na péči o děti, mohou vznikat rodičovská sdružení, která mohou organizovat preventivní programy za pomoci odborníků anebo na vlastní pěst. Moderní zařízení v rámci komunikace s rodinou zvou rodiče k určitým informačním pohovorům, jež se konají skupinově nebo individuálně. Ty vedou k častějším návštěvám klientů ze strany rodin, hlavně matkám a v některých zařízeních je možný přímo i pobyt s dítětem. Soustavná práce s rodinou v těchto zařízeních je samozřejmá. Pokud se vyskytne potřeba, následuje i jasně daná postpéče. Mnohá zařízení pracují na principu terapeutické komunity, kde se ze začátku nedovolují návštěvy či jiný kontakt dítěte s rodinou, aby se lépe sžilo s novým kolektivem a prostředím. Zařízení nabízejí i možnost návštěv, promluvit si s pracovníkem, který se o dané dítě stará. Tento rozhovor bývá často velmi důležitý v následné komunikaci s rodinou. Klientovi by neměl být odepřen přístup při tomto rozhovoru, pokud to sám vyžaduje.

Rozhovor s klientem

V práci s klienty nám může hodně pomoci rozhovor. Ovšem i rozhovor v sociální oblasti má svá kritéria, která se musí dodržovat.

- **Čas**, který věnuje pracovník rozhovoru s klientem, by neměl být přerušován. Každé přerušování v čase mluvení působí na klienta. I když vysloví pochopení například pro telefonní hovor, nevědomě k pracovníkovi mění přístup. Stává se odtažitějším a lehce mění i tón hlasu. První rozhovor by neměl trvat kratší dobu než 30 minut a déle než 60 minut. Psychologové označují toto ohraničení času stráveného s klientem za dostatečné, aby se navázal kladný vztah.
- Měly by být v rovnováze **aktivita a pasivita** pracovníka v rozhovoru. Respektive pracovník by neměl vyplňovat sám všechny čas vyhrazený pro klienta. Pracovník si musí dávat pozor, aby klient neměl pocit vnucování názorů, zatajování informací nebo neposkytnutí něčeho zásadního. Zde je důležitá právě i sebereflexe, kdy pracovník musí občas korigovat sám sebe.
- Zásadním kritériem pro navázání dobrého vztahu mezi pracovníkem a klientem je **naslouchání**. Jak se mnozí domnívají, není to jen pasivní proces, ale naopak velmi aktivní. *Naslouchat znamená pozorně sledovat, co druhá osoba říká, a*

nevnášet do toho pokud možno žádné vlastní názory, rady, komentáře nebo třeba povzbuzující poznámky. Je to proces velmi aktivní – vyžaduje stálou přítomnost u druhého (Kopřiva, 1997).

Dětský věk je silně ovlivňován identitou rodičů nebo vychovatelů. Proto se v psychologii používá pojem **rodičovská identita**. Mají ji ti, kteří dítě vychovávají. *Zdá se, že kvalitu nemusí nutně determinovat proměnné, které byly v éře tradiční rodiny vnímány jako nejpodstatnější: úplná tradiční rodina podmíněná sňatkem, biologické rodičovství, pohlaví rodičů, tradiční a neměnné rozložení rolí v rodině, přísná výchova (Truhlářová, Levická, 2013).* V dnešní době se klade také důraz na výchovné řízení a svobodu volby. Aby se rodičovská identita vyvíjela správně a v rodinném prostředí panovalo kladné soužití, nesmí se rodina oddat strachu a zatajování. Kvalitu rodinného života určují sami rodiče, kdy svými postoji a názory mohou ovlivňovat i stabilitu a postoje dítěte.

Zdravá komunikace

Někdy je také označována jako funkční nebo kvalitní. Mezi dysfunkční řadíme lhaní, výbuchy emocí, simulace. Tato komunikace spoluvytváří prožitek celkové kvality a smysluplnosti našeho života. Považujeme ji za důležitou podmínku osobnostního optima (Portál, 2005).

Mezi charakteristiky zdravé komunikace patří **bezprostřednost** reakce. To znamená, že se neodkládají odpovědi na pozdější dobu, ale zúčastnění se snaží reagovat ihned. Dále tu nalezneme **kognitivní přizpůsobování**, kdy se obě strany snaží přizpůsobit stanoviskům, slovníku a rovněž mimoslovnímu repertoáru druhého. Toto přizpůsobování je nutné, do jisté míry se nám „děje“ samo, neuvědomujeme si ho. Neznamená ani názorovou nepevnost, ani snadnou ovlivnitelnost našich přesvědčení (Portál, 2005).

Další charakteristikou je **zájem o druhého**. Zajímáme-li se o partnera, se kterým právě komunikujeme, znamená to, že signalizujeme zájem nejen o sdělení (informace), ale také o něj (o ni) ve vztahové rovině komunikace. Ve zdravé komunikaci se nachází také **reciprocita** neboli princip vzájemnosti, synchronie. Je základem pro zdravě vyvážený dialog i komunikaci ve skupině. Každý má možnost vyjádřit se přibližně stejnou měrou.

Z hlediska komunikace můžeme říct, že humorné momenty, žertování (nikoli na úkor jiného účastníka) a humorná odlehčení tématu pomáhají vytvářet uvolněnější atmosféru. **Humor** pomáhá udržovat pozornost lépe, než převládá-li vážnost a věcnost (Portál, 2005).

Není dobré zahrnout druhé **nadbytkem požadavků**. Snadno se tím u druhého člověka vyvolá panický mikrozáchvat, že na všechny požadavky nebude stačit. Obrana před panickou reakcí ho povede k tomu, že na některé z požadavků raději zapomene. Zdravou komunikaci charakterizuje její otevřenost: možnost navázat na přerušovaný hovor, neuzavírání perspektivy, možnost pokračovat. Významným rysem je podpora osobnostního rozvíjení. Zdravá komunikace je nebrzdí ani neomezuje v emočním, poznávacím, postojovém vývoji, nelimituje, nepředepisuje, neklade si takové podmínky, které by pro účastníka komunikace byly nepřijatelné (Portál, 2005).

Vlastnosti zdravě komunikujícího jedince

- Pozitivně vidí sám sebe, věří si.
- Dokáže být (s ohledem na situaci) empatický, ale i neústupný, vstřícný i odměřený.
- Není rivalizující (což nevylučuje nároky kladené na sebe).
- Umí dospět ke kompromisu.
- Ustoupí-li, neobviňuje.
- Umí pozorně naslouchat.
- Hodnotí teprve tehdy, až si vyslechne celou informaci.
- Je otevřený změnám a rozmanitosti názorů.
- Umí komunikaci řídit, ale také se „nechá řídit“.
- Umí neutralizovat konflikty nebo jich tvořivě využít.
- Nezamlouvá, neodbíhá, nemlží.
- Sám se umí uměřeně odhalit (Vybíral, 2009).

Zdravá komunikace je nazývána také komunikací **funkční** – v protikladu k dysfunkčním výměnám, jako jsou nebrzděné emoční exploze, dvojvazebné či agresivní promluvy, paušálně zobecňující či zatracující výroky, lhaní, simulace nebo disimulace, rezignované a „poraženecké“ projevy aj. Zdravou komunikaci můžeme také označit za **kvalitní**. To umožňuje Křivohlavému (1977) rozebírat mimo jiné i kvalitu

informací, které máme o druhé osobě. Kvalitní komunikace spoluvytváří podstatnou měrou prožitek celkové kvality a smysluplnosti našeho života (Vybíral, 2009).

Na závěr si ještě uvedeme tři základní premisy lidské komunikace podle Watzlawicka:

1. Člověk nemůže nekomunikovat

Toto tvrzení zní přímo triviálně, ale mnohdy si to neuvědomujeme. Každé naše chování a jednání je interakcí, vše, co uděláme nebo neuděláme, je komunikací. Můžeme například na pozdrav reagovat mnoha způsoby. Od ignorování po pokývnutí či slovní opětování, vše bude komunikací, dokonce vaše ticho je komunikace. Nemáme šanci nekomunikovat, pokud některému svému známému příteli či přítelkyni nenapišeme, nezavoláme třeba deset let, říkáme v podstatě deset let, že o něj či o ni nestojíme. Mlčení (nekomunikování) jako odpověď je tak pouze jen jedním z typů neverbálního analogového chování. Cokoliv uděláte či neuděláte, vše je komunikací. I poustevník komunikuje. Dá se říct, že můžeme nejen za to, co uděláme, ale také i za to, co neuděláme (Watzlawick et al., 1999).

2. Lidská komunikace je mnohoúrovňový jev, komunikace se stává nesmyslnou, pokud je redukována na jednu úroveň, tj. když je zbavena kontextu.

Například budete na konferenci či jednání a někdo, koho neznáte, k vám přistoupí a zeptá se: „A vy jste kdo?“ Je jisté, že se zarazíte a budete znejistěni, uražení takovým přístupem. Nejistota a zmatenost pramení z otázky, o čem je a čeho se týká. Ptá se na moji profesi, na můj názor, anebo národnost? Takže i když rozumíme významu slov, nerozumíme otázce. Když komunikujeme, vždy se nacházíme jak v určitém prostoru, tak v určitém čase. A to se ještě nezmiňujeme o naší určité naladěnosti, psychickém stavu (Watzlawick et al., 1999).

Musíme rozlišit dvě stránky či aspekty komunikace. Jsou to:

- A. obsah komunikace, její informační hodnota – obsahová komunikace; jde o informační aspekt sdělování, v mezilidské komunikaci je synonymem obsahu dělení, může se týkat čehokoliv, co sdělujeme, bez ohledu na pravdivost či nepravdivost poskytované informace,
- B. aspekt, který vymezuje, o čem zpráva je, i to, jakou představu si vytváříme o vztahu k příjemci zprávy – vztahová rovina komunikace.

Každá komunikace má tak vždy dva aspekty: vztahový a obsahový. Vztahový aspekt komunikace (například učitel–student) určuje komunikační aspekt obsahový neboli vztahová rovina komunikace určuje obsahovou rovinu (Watzlawick et al., 1999).

3. Zpráva vyslaná není nutně zpráva přijatá

Pokud má jeden člověk vztah k druhému, obvykle mlčky předpokládá, aniž by to vyslovoval, že ten druhý sdílí jeho pohled na realitu, že se přece jedná o jednu realitu, a tudíž o jeden svět. Je tedy jeden svět, jedna realita, tj. svět, jak jej vidí. Pokud váš kolega či přítel přisuzuje zásadně odlišný význam zprávě, kterou slyší, že vnímá jinak kontext, v němž komunikace probíhá, pak se nabízejí dvě vysvětlení: buď jste úmyslně překroutili význam sdělení, nebo jste popletení. Ovšem naše vzájemné nepochopení není důsledkem špatných mravních zásad nebo „nemoci“.

Příliš často zapomínáme, že slova nenesou významy, ty jim dáváme my sami na základě svých zkušeností, vědění, prožitků. A dále že lidská zkušenost je nepřenosná (Watzlawick et al., 1999).

5 Průzkum komunikace s rodiči v DC Veská

V dané kapitole se budu zabývat analýzou komunikace mezi pracovníky zařízení DC Veská, střediska Staroholická a rodiči dětí přijatých do tohoto zařízení.

5.1 Metodologie průzkumu

Cíl průzkumu

Děti se v dětských centrech většinou ocitnou, aniž by tušily, co se kolem nich děje. Nevědí, proč se zde objevily a co bude dál. Mnohdy jsou ovlivňovány právě rodiči, kteří se vyskytují při odebírání v nedobré aktuální situaci (posilnění alkoholem, drogami, nacházejí se na nevhodném místě aj.). Ani tito rodiče často nemají tušení o smyslu DC a ZDVOP, mívají za to, že po umístění dětí do daného zařízení své děti už nikdy neuvidí, a proto se chovají často agresivně i vulgárně – jak při odebírání, tak poté při návštěvách ZDVOP. Cílem výzkumu je prozkoumat pomocí polostrukturovaného rozhovoru komunikaci mezi pracovníky ZDVOP a rodiči oněch odebraných dětí, zároveň tuto komunikaci řádně zanalyzovat, a přispět tak k jejímu zlepšení, aby se dalo předcházet problémům a konfliktům mezi pracovníky a rodiči.

Výzkumné otázky

1. Působí správně zvolené prostředí pozitivně na komunikaci mezi rodiči a pracovníky?
2. Můžeme verbální komunikací ovlivnit výsledek dané situace?
3. Pomáhá porozumění a vysvětlení situace k lepší komunikaci?
4. Vyvolává správně zvolená intonace řeči pozitivní pocity?
5. Napomáhá klidné chování řešení konfliktu?

Metoda průzkumu

Výzkum probíhal kvalitativní metodou za pomoci polostrukturovaného rozhovoru (interview). Bohužel z důvodu současné pandemie nemoci covid-19 tento rozhovor probíhal převážně v online prostředí za pomoci videohovorů a telefonních hovorů. *Metoda rozhovoru (interview) je založena na přímém dotazování, tedy na verbální komunikaci výzkumného pracovníka s respondentem nebo s více respondenty. Podle struktury otázek se rozlišuje rozhovor standardizovaný (strukturovaný),*

polostandardizovaný (polostrukturovaný) a nestandardizovaný (nestrukturovaný). Standardizovaný rozhovor probíhá podle otázek, jejichž znění a pořadí jsou přesně určeny a alternativy odpovědi jsou předem připraveny (je to vlastně dotazník zadávaný ústní formou). Jeho výsledky jsou snáze zpracovatelné, ale míra poznatků je poměrně nízká. Polostandardizovaný rozhovor rovněž nabízí respondentovi alternativní odpovědi, ale výzkumník klade doplňující a upřesňující otázky. Nestandardizovaný rozhovor probíhá pružněji. I zde si výzkumný pracovník musí připravit základní okruhy otázek, které bude klást, ale jejich obsah, pořadí a formulace závisí na tazateli, který se přitom nemusí přidržovat žádného schématu (Skalková et al., 1983).

Ve své práci jsem do formulace otázek zapojila i metodu pozorování a nechala jsem se inspirovat vlastními zkušenostmi s rodiči umístěných dětí, které byly kladné i záporné. Především mě zajímaly záporné zkušenosti. Důležité pro mě bylo zjistit postupy pracovníků a ZDVOP střediska Staroholická při konfrontaci s rodiči i po ní. Rozhovor se opírá právě o zkušenosti zaměstnankyň tohoto zařízení. Jak ZDVOP funguje, to jsem zjišťovala pomocí následujících otázek.

Otázka č. 1: Jaké je vaše pracovní zařazení u ZDVOP středisko Staroholická?

Odpovědi na otázku č. 1: vedoucí střediska, pracovnice přímé péče, psycholog, pedagog, sociální pracovnice

Otázka č. 2: Jak dlouho pracujete u ZDVOP středisko Staroholická?

Otázka č. 3: Jak často jste v kontaktu s dětmi?

Odpovědi na otázku č. 3: velmi často, často, méně často, vůbec

Otázka č. 4: Jak často jste v kontaktu s rodiči umístěných dětí?

Odpovědi na otázku č. 4: velmi často, často, méně často, vůbec

Otázka č. 5: Kde se s rodiči setkáváte? V jakém prostředí?

Otázka č. 6: Jakými způsoby s rodiči komunikujete?

Otázka č. 7: Jaká jsou nejčastější témata, která s rodiči rozebíráte?

Otázka č. 8: Snažíte se o porozumění?

Otázka č. 9: Snažíte se rodičům situaci vysvětlovat?

Otázka č. 10: Opíráte se o fakta či pravdivé informace?

Otázka č. 11: Dbáte na správnou intonaci v hlase?

Otázka č. 12: Snažíte se o jasné sdělení?

Otázka č. 13: Reagujete přiměřeně?

Otázka č. 14: Jakým způsobem vystupujete při konfliktu s rodičem?

Otázka č. 15: Promítají se do konverzace s rodičem také vaše subjektivní pocity?

Otázka č. 16: Jaké jsou vaše vnitřní pocity při konverzaci?

Otázka č. 17: Navazujete vzájemné vztahy s rodičem?

Otázka č. 18: Máte nějaké doporučení, jak situaci zlepšit?

Tyto otázky byly pokládány pracovním a upraveny tak, aby se nezměnil kontext, ale abych se dokázala přiblížit danému prostředí a lidem, se kterými jsem rozhovory vedla.

Charakteristika zkoumaného prostředí

Dětské centrum Veská se nachází v Pardubickém kraji, ve stejnojmenné vesnici Veská. Centrum má oficiálně dvě střediska, jedno ve Veské a druhé v Holicích. Momentálně má každé středisko ještě přiřazený byt (Pardubice, Vysoké Mýto), aby se odebrané děti co nejvíce přiblížily správnému rodinnému prostředí. V každém středisku pracuje několik pracovníků přímé péče (dále jsou označeny jako tety), které jsou s dětmi v nepřetržitém provozu a kontaktu. Tety společně s dětmi fungují ve třech domácnostech neboli rodinkách: Medvíďata, Lvíčata, Sovičky. Teta zajišťuje řádný chod domácnosti, jak tomu bývá v běžných rodinách, od ranního vstávání přes vaření, uklízení, přípravu do školy, hraní si s dětmi až po večerní koupel a uložení ke spánku. Každé dítě má svůj individuální plán, podle jeho potřeb, který se v průběhu pobytu mění. Jeho plnění zajišťuje daná teta, jež je zároveň pověřena i patronstvím nad dítětem. Veškeré další věci ohledně soudů, komunikace s rodiči či s pracovníky OSPOD zajišťují sociální pracovníci. Centrum má také vlastního praktického lékaře a vlastního psychologa, na kterého se děti v případě potřeby mohou obrátit. Také zde najdeme i zkušeného pedagoga, který jim pomáhá začlenit se do škol, které s centrem úzce spolupracují.

V zařízení probíhají také návštěvy rodiny, kamarádů dětí a jiných osob, které jsou povoleny pracovníky OSPOD.

Zaměřila jsem se na Dětské centrum ve středisku v Holicích, a to s ohledem na svoji práci zde. Centrum v Holicích řadíme mezi ZDVOP-zařízení. ZDVOP může pojmout až 15 dětí a další čtyři může umístit ve svém bytě ve Vysokém Mýtě. Děti se zde umísťují na tři měsíce, následně existuje možnost prodloužení pobytu pomocí postupů OSPOD nebo rozhodnutí soudu. Děti sem přicházejí z různých důvodů, nejčastěji se objevuje zanedbaná péče, nezřídka se zde však vyskytuje také týrání či sexuální zneužívání. Děti se do zařízení mohou dostat na žádost OSPOD, může je přivést policie či mohou podat vlastní žádost na umístění do centra. Velmi mimořádně se tu vyskytují na žádost rodičů. Následně probíhají případová řízení s pracovníky OSPOD, nebo v konečných případech rozhoduje soud o dalším umístění dítěte.

Ve své práci neuvádím přímá jména pracovníků na jejich žádost kvůli ochraně soukromí, ale pouze jejich pracovní zařazení v rámci organizace. Výběr pracovníků jsem volila podle pracovního zařazení. Každá pracovní pozice má jiný interval na setkávání se s rodiči a musí řešit odlišné situace. Chtěla jsem přiblížit pohledy většiny zaměstnanců, kteří přijdou do styku s rodiči umístěných dětí, přispět k lepší komunikaci mezi pracovníky a rodiči. Rozhovor probíhal se zástupkyní ředitelky (vedoucí střediska), sociální pracovníci a třemi pracovníci přímé péče. Měla jsem v úmyslu vést i rozhovor s nějakým mužem pracujícím v tomto zařízení, bohužel žádný muž v zařízení se nedostává do přímého kontaktu s dětmi nebo rodiči. Na pracovních pozicích ve ZDVOP se vyskytují asi z 99 procent samé ženy, je tu pouze jeden muž, údržbář, ale ten nepřichází do styku s nikým jiným než s dalšími pracovníci.

První ze zkoumaných respondentů je vedoucí střediska (zástupkyně ředitelky – dále jen R1). Jde o 55letou ženu, bezdětnou, pracující několik desítek let v sociální oblasti. Nyní vede výše zmíněné středisko. Má na starosti jeho správné fungování. Dbá na přátelské vztahy mezi pracovníky. Řeší jakékoliv konflikty.

R2 je opět žena. Je jí odhadem 25 let (nechtěla svůj věk sdělit). Aktuálně si doplňuje magisterské vzdělání. V sociální oblasti pracuje od ukončení svého bakalářského studia. Jako sociální pracovníce zajišťuje komunikaci mezi úřady, centrem, umístěnými dětmi a rodinou. Dohlíží na dodržování soudních rozhodnutí o dítěti. Spravuje dané

dokumenty o dětech. Je to první osoba, která se setkává s rodinou dítěte při první návštěvě v centru.

Nakonec tu máme tři pracovnice přímé péče (dále jen R3, R4 a R5). První pracovnice je starší žena před důchodem (tak se sama respondentka nazývá). Stejně jako R1 pracuje v sociální oblasti již několik desetiletí. Hlavní náplní její práce je starost o děti a domácnost. R4 je žena středního věku, která má dvě děti.

V centru již nějakou dobu pracuje a ráda by tu zůstala až do důchodu. R5 je 23letá dívka, která právě nastoupila do zaměstnání hned po ukončení studia. Zkušenosti má pouze ze školy. Stejně jako R4 se zaměřuje na děti a správný chod domácnosti.

5.2 Průběh vlastního výzkumného šetření

Důležité pro průběh rozhovorů je vytvoření příjemného prostředí a atmosféry. Gavora to ve svém Úvodu do pedagogického výzkumu nazval raportem. Jedná se o uvolnění mezi tazatelem a odpovídajícím, ke kterému může dojít například počátečním dialogem o všedním tématu ještě před zahájením samotného rozhovoru. Dalším důležitým činitelem je realizace rozhovoru v přirozeném prostředí respondenta (tedy např. v místě bydliště, v místě výkonu své profese apod.). Tyto prvky podporují nejen příjemný pocit uvolnění při rozhovoru, ale také větší otevřenost dotazovaného (Gavora, 2000).

Rozhovory probíhaly s pracovníky ZDVOP ve středisku Staroholická, kvůli momentální pandemii ve světě se uskutečňovaly za pomoci videohovorů, hlasových zpráv a e-mailů. Podmínky to byly velmi ztížené a navození dobré atmosféry velmi složité. Spojení vypadávalo a ne vždy se dařilo pochopit myšlenku dotazovaného, když jste dotyčnému neviděli do obličeje.

Rozhovory byly uskutečněny během dubna a května roku 2021. Každý z nich se uskutečňoval jinak vzhledem k časové vytíženosti respondentů. Jeden rozhovor probíhal i tak, že jsem otázky poslala e-mailem a dotazovaná osoba mi nahrála odpovědi, které mi následně zaslala.

Všechny rozhovory jsem nejprve doslovně přepsala a dále pak zpracovávala. V následující kapitole budou zjištěná data interpretována. Je třeba ještě zmínit, že prezentované výsledky nemusí být aplikovatelné na jiná prostředí a zařízení, nelze je ani generalizovat.

5.3 Interpretace zjištěných dat

Na začátku praktické části byly zformulovány otázky, na které jsem hledala odpovědi pomocí polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky daného centra s cílem zkompletovat a vyhodnotit informace získané vlastním šetřením. Rozhovory jsou zařazeny v přílohách.

Prvních pět otázek se nevztahuje k dílčím otázkám zmíněným na začátku praktické části. Chtěla jsem se s respondenty seznámit. Bylo tak jednodušší představit si úroveň jejich schopností a dovedností. Zároveň také můžeme lépe vidět míru jejich vlivu na události, které se v centru děly a stále dějí.

Otázka č. 1: Jaké je vaše pracovní zařazení u ZDVOP středisko Staroholická?

Rozhovory začaly u zástupkyně ředitelky (R1), následně pokračovaly sociální pracovníci (R2) a končily u tří pracovníků přímé péče (R3, R4 a R5).

Otázka č. 2: Jak dlouho pracujete u ZDVOP středisko Staroholická?

R1 pracuje ve ZDVOP přibližně 10 let. „*Pamatuji si ještě transformaci kojeneckého ústavu na dětské centrum a ZDVOP.*“ R2 ve ZDVOP pracuje již tři roky. Do centra nastoupila hned po škole.

R3 v rozhovoru uvedla, že „*v červnu to bude osm let*“. Také stejně jako R1 si pamatuje změnu z kojeneckého ústavu. R4 je v centru přibližně šest let. R5 je pracovník nejmladší. Nastoupila také hned po ukončení studia. Zatím má odpracovány dva roky.

Otázka č. 3: Jak často jste v kontaktu s dětmi?

Zde respondenty odpovídaly také různě. R1 se setkává s dětmi pomálu, kdežto R3, R4 a R5 s nimi pracují neustále. R2 chodívá do daných rodinek na kontrolu, alespoň jednou denně. S dětmi si povídá. Snaží se posoudit jejich rozpoložení a kontroluje, zdali je o ně dobře postaráno.

Tato otázka ukazuje, která z pracovníků přichází do kontaktu s dětmi nejvíce. Standardně by se očekávalo, že častý kontakt s dětmi znamená i častý kontakt s rodiči. Avšak následující otázka toto tvrzení zcela vyvrací.

Otázka č. 4: Jak často jste v kontaktu s rodiči umístěných dětí?

R1 se s rodiči skoro vůbec nesetkává. Není-li potřeba s nimi něco řešit, stává se často, že je mine. R3, R4 a R5 odpověděly podobně, jestliže jsou zrovna v práci, s rodiči děti se vidí. R5 dokonce častěji než R4. Avšak setkává se se stejnými rodiči. R2 se s nimi setkává nejčastěji.

Její přítomnost je potřeba vždy na začátku návštěvy, kdy je nezbytné řádně podepsat všechny potřebné dokumenty. Také provází návštěvu v případě nařízeného dohledu soudem, při určitých podezřeních. To aby zaručila, že bude návštěva probíhat v pořádku.

Byť by se mohlo zdát, že pracovníce přímé péče přicházejí do kontaktu s rodiči nejčastěji, není tomu tak. Nejvíce s rodiči pracuje právě sociální pracovníce. A to i z toho důvodu, že se jedná o takzvanou spojku mezi správními orgány a rodiči. Mnohokrát se stalo, že OSPOD nemohl rodiče zastihnout. Jelikož se ovšem vědělo, že má rodič přijít na návštěvu, poslali dokumenty po sociální pracovníci, aby byla jistota, že dokumenty dorazí k rodičům v pořádku.

Otázka č. 5: Kde se s rodiči setkáváte? V jakém prostředí?

Všechny pracovníce zmínily speciální návštěvní místnost. Také zde byla zmíněna zahrada při přebírání dítěte.

Mnoho psychologů i sociologů označuje prostředí za jednu ze základních podmínek dobré komunikace. Velmi důležité je zajištění tohoto odpovídajícího prostoru. Dětské centrum se snaží podle odpovědi respondentky, aby se tu rodiče cítili v bezpečí, aby měli v místnosti vše potřebné. Ve chvíli, kdy jsou v klidu rodiče, jsou v klidu i pracovníci a celá situace se dá lépe vysvětlit. Rodiče bývají nakloněnější rozhovoru. Nestaví se do útoku a lépe spolupracují. Prostor by měl být co nejvíce uzpůsobeno účastníkům, abychom vyvolali žádoucí dojem.

Otázka č. 6: Jakými způsoby s rodiči komunikujete?

Všechny respondentky uvedly, že komunikují převážně řečí, z očí do očí, a poté pomocí telefonního hovoru.

Verbální komunikace je pro společnost velmi důležitá. V naší řeči se uplatňuje například všeobecný přehled, zájmy mluvčího, ale také naše psychické stavy. Řeč nám pomáhá získávat a předávat informace.

Otázka č. 7: Jaká jsou nejčastější témata, která s rodiči rozebíráte?

Je logické, že R3 až R5 odpověděly shodně: zdravotní stav a celkově děti. Tyto pracovnice s dětmi žijí neustále – a snad každého rodiče zajímá, co jeho dítě zrovna dělá.

R2 však řeší spíše formální dokumenty, které se týkají správních orgánů. Také s rodiči rozebírá budoucnost a všechny možnosti, které mají.

R1 řeší převážně stížnosti rodičů na práci pracovníků – nebo také budoucnost umístěných dětí.

Otázka č. 8: Snažíte se o porozumění?

Respondentky odpovídaly podobně. Vždy záleží na daném rodiči. Je-li respondentkám sympatický, chová se slušně a vzbuzuje dobrý dojem, dokážou s ním soucítit. Lze tak lépe porozumět celé situaci.

Jedna z pouček pragmatiky naší řeči říká ve vyhocené formě: „To, že si nerozumíme, to je na tom to podivuhodné.“ (Křivohlavý, 1988). Z toho vyplývá, že je porozumění opravdu důležité.

Porozumění úzce souvisí také se zájmem o člověka. Snažíme-li se někomu porozumět, dáváme mu najevo svůj zájem. Zajímáme-li se o partnera, se kterým právě komunikujeme, znamená to, že signalizujeme zájem nejen o sdělení (informace), ale také o něj (o ni) ve vztahové rovině komunikace (Vybíral, 2009).

Otázka č. 9: Snažíte se rodičům situaci vysvětlit?

R1, R2 a R5 uvedly, že se rodičům snaží neustále danou situaci vysvětlit. Stejně tak i jejich postupy a to, jak se bude dále postupovat. R3 vysvětluje pouze v případě, je-li to potřebné. R4 předá pouze získané informace a víc se o situaci nezajímá.

U této otázky bychom mohli vycházet z Watzlawicka, a sice z toho, že „zpráva vyslaná není nutně zpráva přijatá“ (Watzlawick et al., 1999). Vždy je nutné, abychom se ujistili, že rodiče vše, co jsme jim řekli, chápou. Bude-li to potřeba, informace jim znovu a pomalu zopakujeme. Zeptáme se, které pasáži nerozumí, a tu jim poté vysvětlíme. Jak uvedla jedna respondentka, rodiče poté lépe spolupracují, jelikož například zjistí, že se

nemají čeho bát. V tu chvíli se přestávají chovat defenzivně, a naopak lépe spolupracují a jsou nápomocni.

Otázka č. 10: Opíráte se o fakta či pravdivé informace?

Všechny respondentky se snaží opírat o pravdivé informace. Respektive R3 a R4 se odkazují na to, že poskytují pouze informace, které jim sdělí vedoucí nebo sociální pracovnice.

Je dobře, že se respondentky nesnaží informace nijak přikrašlovat, nepřidávají k nim své domněnky či rodičům nic zbytečně neslibují. Protože se najde nemálo těch, kdo rádi slovíčkaří, mohlo by se stát, že by v případě nějakého konfliktu mohli rodiče použít slova respondentek. Konflikt by se tak mohl zbytečně vyostřit.

Otázka č. 11: Dbáte na správnou intonaci v hlase?

R1 uvádí, že se opírá především o klid v hlase. R2 a R4 nevědí. R3 se naopak vůbec nezajímá o to, jakým hlasem mluví. R5 naopak připouští, že kolikrát se přistihne, jak hlas zvyšuje, nebo do něj přidává pocit zoufalosti.

Zvuková charakteristika hlasu je velmi důležitá. Díky ní si totiž dokreslujeme celý zážitek z konverzace. Například **silný, zvučný, případně hřmotný hlas** nebo křik snadno vytváří dojem životní energie, ale také horšího sebeovládání, zlosti, snahy prosadit se za každou cenu. Silný hlas také může být důsledkem nejistoty, strachu a snahy je zastřít. Oproti tomu tichý hlas až šepot navozuje spíše představu o opatrnosti, nesmělosti či strachu hovořícího, někdy i o jeho nejistotě či snaze něco utajit (Paulík, 2007).

Americký psycholog Albert Mehrabian přičítá vyslovené verbální výpovědi jen asi sedmi procentům podílu na porozumění smyslu sdělení. Zbýlých 38 % podle něj pochází z intonace a 55 % ze signálů řeči těla (Argyle, 1975).

Otázka č. 11 skrývá odpověď na výzkumnou otázku „**Napomáhá klidné chování řešení konfliktu?**“. Rovněž toto se potvrdilo .

Podle Štěpaníka existují zásady, „bez nichž se neobejdeme“ při řešení konfliktu:

- 1) Neprosazovat jen své stanovisko, nechat prostor druhé straně, pozorně naslouchat.

- 2) Snažit se nevyhrotit konflikt do krajnosti.
- 3) Pokud se strany nemohou domluvit, je lépe konflikt neutrálně ukončit.
- 4) Dívat se na problém z pozice druhého.
- 5) Při řešení se snažit o klid a rozvahu, nehádat se.
- 6) Hlavně nepřestávat komunikovat.
- 7) Dodržovat etiku i etiketu (Plamínek, 2009).

Hned v pravidle č. 5 je napsáno, že klid pomáhá. Ve chvíli, kdy udržíme klidné chování, zůstane nám čistá hlava, budeme tak moci v nastalé situaci správně reagovat, a možný konflikt tudíž ukončit ještě před jeho začátkem.

Otázka č. 12: Snažíte se o jasné sdělení?

Respondentky odpovídaly stejně, že ano, nebo aspoň podle jejich mínění.

Tato otázka úzce souvisí s otázkou č. 9, která se týká vysvětlování. Z vlastní zkušenosti vím, že čím jasnější a zřejmější sdělení je, tím méně je potřeba vysvětlovat.

Otázka č. 13: Reagujete přiměřeně?

R1 a R2 svorně odpověděly, že ano. Upozornily však na to, že musí být občas rázné, což je pochopitelné. R2 totiž předává kolikrát i informace, které rodiče zrovna slyšet nechtějí. Ti potom zkouší, zdali by tato sdělení bylo možné nějakým způsobem obejít. R1 zase řeší smyšlené konflikty. Respondentka jim tak ráznějším tónem hlasu dává najevo, že v této situaci není nápomocna. R3 se snaží od rodičů si udržovat odstup, nemůže tak prohlásit, že reaguje přiměřeně. R4 soudí, že ano. R5 potvrdila, že občas propadá zoufalství.

V situaci, kdy něco chceme, nebo naopak nechceme, a přitom je právo na naší straně, je asertivní trvat na svém (jsme si vědomi svých práv a prosazujeme je v klidu slušnou formou) a nenechat se zmást a ovlivnit ve svůj neprospěch (Paulík, 2007).

Otázka č. 14: Jakým způsobem vystupujete při konfliktu s rodičem?

R1 stejně jako u předchozí otázky odpovídá, že vystupuje klidně. Jelikož se opírá o pravdivé informace, dokáže rozlišit, jestli je rozčílení rodičů oprávněné, či nikoliv. Spíše se jedná o neoprávněná obvinění, kdy musí R1 ukázat rázně svůj postoj. R2 opět odpovídá, že rázně. R3 se naopak od všeho distancuje a nechává vyřešení situace na

vedení. R4 rovněž vypověděla, že se snaží o „chladnou hlavu“. Avšak přiznává, že už musela volat i Policii ČR kvůli zbytečně vyhrocenému konfliktu. R5 takovou situaci ještě neřešila.

Máme několik typů vyrovnání se s konfliktem neboli konfliktní situací, které se uvádí v odborné literatuře. Patří mezi ně konfrontace, spolupráce, vyhýbání, ústup, kompromis a konsenzus (Čákr, 2000). Věřím, že alespoň jeden z těchto typů využívají respondentky při své práci. Zkoumat, o který typ se jedná, můžeme v rámci pozorování.

Otázka č. 15: Promítají se do konverzace s rodičem také vaše subjektivní pocity?

R1 si myslí, že se snaží pocity nepromítat. R2 přiznává, že při pozitivní situaci projevuje pozitivní pocity a naopak. R3 prý se snaží pocity neprojevat, ale v negativní situaci zakročuje. R4 připouští, že zpočátku se její pocity v konverzaci projevovaly. Nyní se je snaží potlačovat. R5 odpovídá, že ano.

Podle Křivohlavého (2009) bychom měli vyjadřovat své pocity, abychom rozvíjeli svou asertivitu. To však není možné potvrdit ve chvíli, kdy jsme v pracovním zařazení. Je potřeba, abychom reagovali přiměřeně dané situaci. Kolikrát musíme své pocity potlačit, abychom udělali správnou věc. Nutné je také počítat s tím, že každá naše reakce v komunikaci vyvolává protireakci. Nelze totiž nekomunikovat.

Otázka č. 16: Jaké jsou vaše vnitřní pocity při konverzaci?

R1 a R2 uvádí, že vždy záleží na daném rodiči, jestli v respondentkách vyvolá kladné, či záporné pocity. R3 mívá smíšené pocity. R4 nemá pocity žádné. To vyplývá z odstupu, který si udržuje. R5 uvádí, že se u ní objevují všechny možné pocity.

To, že máme nějaké pocity, že každá situace, každý rozhovor v nás něco vyvolává, je zcela v pořádku. Každý člověk reaguje jiným způsobem, má jiný práh vnímání.

Otázka č. 17: Navazujete vzájemné vztahy s rodičem?

Zde všechny odpověděly, že nikoliv. Vztahy se snaží udržovat pouze profesně.

Nemůžeme říct, jestli se jedná o správné, nebo špatné chování. Musíme brát v úvahu, že hlavními klienty centra jsou děti.

Otázka č. 18: Máte nějaké doporučení, jak situaci zlepšit?

Respondentky zmiňují, že by si rády vyzkoušely určité situace nanečisto. To by je pak připravilo na realitu. Díky tomu by nebyly zaskočeny, lépe by reagovaly, čímž by se zlepšila i komunikace s rodiči. Ve chvíli, kdy je totiž člověk připraven, málokdy bývá zaskočen.

Dovednost pohotového a výstižného vyjádření zejména v situacích, kdy není mnoho času na přípravu, je negativně ovlivňována jednak sníženou kvalitou myšlení (inteligence), nedostatečným vzděláním, chybějícími zkušenostmi či malou pozorností věnovanou vlastní mluvě, jednak aktuálně trémou, ostychem. Mnohé z těchto negativních vlivů lze omezovat soustavným studiem, nácvikem, dobrou přípravou na konkrétní řečové situace (Paulík, 2007).

5.4 Shrnutí výzkumného šetření a doporučení do praxe

Cílem výzkumného šetření je prozkoumat komunikaci mezi pracovníky ZDVOP a rodiči oněch odebraných dětí, zároveň tuto komunikaci zmapovat, a přispět tak k jejímu zlepšení, aby bylo možné předcházet problémům a konfliktům mezi pracovníky a rodiči. Četnost výskytu styku pracovníků s rodiči v zařízení není velká. Nejvíce se s nimi setkají sociální pracovníce nebo pracovníce přímé péče. V rámci práce pro ZDVOP nemusí dojít vůbec ke kontaktu s rodiči po celou dobu pobytu odebraných dětí. Většina respondentek má bohaté zkušenosti s prací v sociálních oblastech, některé jsou naopak na začátku své cesty. O to je důležitější, aby komunikace probíhala správně.

Předpoklad správně zvoleného prostředí může působit pozitivně na komunikaci mezi rodiči a pracovníky ve výzkumné otázce č. 1 byl potvrzen odpověďmi respondentek na otázku č. 5. Z šetření vyplývá, že komunikaci mezi rodiči a pracovníky centra ovlivňuje mnoho faktorů. Jako ten základní můžeme uvést právě prostředí, do kterého rodiče přivedeme. Prostor již na začátku komunikace pomáhá navodit pocity jedince. Je-li útulné, milé a příjemné, cítíme se bezpečně a lépe komunikujeme. Stejně pocity tak mohou mít i rodiče. Budou-li se cítit v ohrožení, či jej umístíme při návštěvě jen do holé místnosti, můžeme u něj vyvolat negativní pocity. Jako je tomu ostatně u každého člověka, i rodič se bude snažit těchto nepříjemných pocitů zbavit. Tehdy může zareagovat zcela neúměrně situaci. Také může spíše docházet ke konfliktu. Návštěvní místnost v Dětském centru ve středisku Staroholická jsem měla možnost navštívit v rámci své práce. Místnost je menší a útulná. Rodiče s dětmi zde mají své soukromí.

Nachází se v ní hračky či knížky pro děti, aby rodiče mohli se svými potomky smysluplně využít čas. Místnost tak navozuje příjemné pocity. Komunikace s rodičem tak probíhá mnohem klidněji, než když se s ním setkáme například jen na chodbě.

Důležité pro správně vedenou konverzaci je také ujasnění, jak budeme s rodičem komunikovat. Práce se zaměřuje hlavně na verbální komunikaci a její konkrétní část – řeč. Ta nám pomáhá předat určitá sdělení, navázat vztah, ale také ovlivňovat. Řeč je v centru nejvíce používaná metoda pro předání informací. Také jejím prostřednictvím vyjadřujeme své pocity. Vhodně zvolenými slovy můžeme dosáhnout kýženého výsledku, případně obrátit nepříjemnou situaci v náš prospěch. I tento předpoklad výzkumné otázky č. 2 byl potvrzen odpověďmi na otázku č. 6.

Abychom pomoci řeči správně komunikovali, je nutné se zaměřit na hlasovou modulaci. Je třeba si připustit, že zabarvení hlasu podvědomě určuje, jakým směrem se vydat. Promítají se do ní naše vlastní vnitřní pocity. Jestliže má naše respondentka dobrou náladu, můžeme v jejím hlase, jak se říká, „slyšet úsměv“. Rázem mluví klidněji, přizpůsobuje tempo svého řečového projevu tempu rodiče. Dokáže se na daného rodiče napojit, a použít tak slova, aby vše správně pochopil. Nebrání se dalšímu vysvětlení a snaží se najít způsob, aby byly spokojeny obě strany, tedy jak ona, tak rodič. Naopak špatné rozpoložení respondentky nebo poddání se negativním pocitům může mít za následek vyostření situace a následný konflikt. Rodič vycítí emoce z hlasu respondentky, například jeho zvýšení, krátké rychlé věty, ostré odpovědi. Rodič tak může zaujmout obranný postoj a před respondentkou se uzavřít. V takové chvíli je pravděpodobné, že nebude ani přijímat poskytnuté informace. Naopak bude vyčkávat na znamení k útoku. V takovém okamžiku je již pak blízko ke střetu.

Abychom tedy předešli případnému konfliktu, je potřeba si ujasnit své pocity ještě před návštěvou. Udržet klidnou mysl a nezapomenout, že jsme stále v práci. V rámci toho se od nás očekává, že budeme zachovávat určitý profesionální přístup. Pomoci nám k tomu může také vcítění se do situace rodiče. Pořád si musíme uvědomit, že přišel o své dítě, a zpravidla neví, jak by měl postupovat dál. Porozumění nám pomáhá navázat vztah s rodičem, díky tomu se nám může otevřít, věří nám, a dochází tak k lepší komunikaci. Předpoklad porozumění ukrývající se ve výzkumné otázce č. 3 byl rovněž potvrzen otázkami č. 8, 9, 10 a 12. Ukážeme-li rodičům přiměřený zájem, můžeme v nich prohloubit pozitivní pocity. Mohou tak lépe spolupracovat, jsou ochotni nás vůbec

vyslechnout či si nechají vysvětlit situaci i s následnými možnostmi. Zároveň poskytování faktů a jasných sdělení předchází komunikačnímu šumu. Aby komunikace mohla být úspěšná, je potřeba, aby pracovník byl trpělivý, rozumný a klidný. Aby nediskutoval o věcech, o nichž diskutovat nelze, případně se o nich rodiče nechtějí bavit. Bylo by žádoucí, kdyby byl spíše pomocníkem než kazatelem. (Ostatně kdo má rád, když je napomínán?) V neposlední řadě aby se snažil dbát o blaho umístěných dětí. Čímž se nám potvrzují i výzkumné otázky č. 4 a 5, které se opírají o správně zvolenou intonaci hlasu a také o důležitost klidného chování pracovníka při řešení konfliktu. Tak jak je uvedeno v otázkách č. 11 a 13.

Jako důležité vnímám také to, aby pracovníci byli neustále proškolení, jak se chovat v krajních situacích. Sama bych přivítala, kdybychom měli možnost si dané situace vyzkoušet přímo naživo. Aby si člověk mohl nacvičit případné reakce a připravit se na možné situace, i když to naprostou dokonalost nezabezpečí. Avšak nácvik může pracovníkovi pomoci například s tím, aby zachoval klid.

Závěr

Bakalářská práce se zabývala komunikací mezi pracovníky Dětského centra Veská a rodiči umístěných dětí. Jejím cílem bylo analyzovat tuto komunikaci, a napomoci tak k jejímu zlepšení. K naplnění tohoto cíle přispělo teoretické zpracování tématu, kdy bylo pojednáváno o dětských centrech (DC), o zařízeních pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ZDVOP). Zabývala jsem se historií, aktuální transformací DC. Následně bylo popsáno vybrané zařízení, jeho fungování a poskytované služby.

Také zde představuji pojem komunikace jako takový, její formy v rámci mezilidských vztahů. Následně se zaměřuji na sociální komunikaci a její část – verbální komunikaci. Důležitou součástí je verbální komunikace, respektive samotná řeč, jelikož se jedná o formu komunikace, která je nejběžněji používána.

V návaznosti na teoretické poznatky bylo realizováno vlastní výzkumné šetření, kterého se zúčastnily pracovnice ZDVOP ve středisku v Holicích, a to v rámci pěti polostrukturovaných rozhovorů. Ty se uskutečnily se zaměstnankyněmi, které přicházejí do styku s rodiči umístěných dětí, a mohou tak pomoci s pochopením daných konfliktních situací. Výzkumné šetření si kladlo za cíl prozkoumat komunikaci mezi pracovníky ZDVOP a rodiči oněch odebraných dětí, zároveň tuto komunikaci řádně zanalyzovat, a přispět tak k jejímu zlepšení, aby se dalo předcházet problémům a konfliktům mezi pracovníky a rodiči. Na základě stanoveného cíle výzkumu byly zformulovány výzkumné otázky. K objasnění výzkumných otázek pomohly tazatelské otázky. Pro sběr dat byla využita kvalitativní výzkumná strategie pomocí polostrukturovaného rozhovoru.

Z výsledků šetření lze vyvodit fakt, že správná komunikace nemusí být tak složitá, jak by se na první pohled mohlo zdát. Důležité je ujasnit si, jaké jsou body dobře vedené komunikace, a těch se pak držet. Některé tyto body mají pracovnice v podvědomí a používají je, aniž by znaly příčinu, či jak se těmto způsobům říká. Důležitým faktorem pro vedení zdravé komunikace je zachování klidné mysli, porozumění a pochopení situace. Jsou-li tyto body zachovány, je velmi málo pravděpodobné, že by s námi rodič nekomunikoval. Ostatně vycházíme z premisy „Nelze nekomunikovat“. Také je důležité uvědomit si, co je ještě v našich silách, a co již bychom měli nechat kompetentnějším osobám.

Tato práce ukazuje, jak důležitá je správná komunikace mezi pracovníky a rodiči. Zároveň odhaluje její kladné i záporné stránky. Výzkumná část může sloužit jako podnět ke zkoumání této komunikace i v dalších dětských centrech. Také zde vidím možnost využití metody pozorování, přímo při setkání pracovníce a rodiče. Dalo by se zde zkoumat i chování respondentů.

Seznam použité literatury

- ARGYLE, M., 1975. *Bodily Communication*. London: Methuen.
- BARTHES, R., 1997. *Kritika a pravda*. Praha–Liberec: Dauphin. ISBN 80-86019-53-5.
- ČAKRT, M., 2000. *Konflikty v řízení a řízení konfliktů*. Praha: Management Press. ISBN 80-85943-81-6.
- ČESKO, 1999. Zákon č. 359 ze dne 9. prosince 1999 o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. Částka 111 [cit. 2020-02-05]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359#cast5>
- GAVORA, P., 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 8085931796.
- HAUSENBLAS, K., 1971. *Výstavba jazykových projevů a styl*. Praha: Univerzita Karlova.
- HARKAVY, M. D. *The New Webster's International Encyclopedia: The New Illustrated Reference Guide*. Trident Press International, 1998, 978-18-887-777-58
- HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. 1. vyd. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.
- HLADÍLEK, M., 2006. *Úvod do sociální a pedagogické komunikace*. Praha: Vysoká škola J. A. Komenského. ISBN 80-86723-16-x.
- JANOUŠEK, J., 1984. *Sociální psychologie*. Praha: SPN.
- KOPŘIVA, K., 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál. ISBN 8071781509.
- KŘIVOHLAVÝ, J., 1988. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda.
- MATOUŠEK, O. et al., 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.
- MĚCHUROVÁ, A. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat: základy rétoriky a komunikace*. 2. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2008. Kapitola IX, Neverbální komunikace, s. 79-90

MPSV ČR, 1999. Zákon o sociálně právní ochraně dětí. *Mpsv.cz* [online]. © 2000 [cit. 2020-02-05]. Dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/7263/Zakon_o_socialne-pravni_ochrane_deti.pdf

NÁRODNÍ ZDRAVOTNICKÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM – AMBULANTNÍ PÉČE, 2019. *Stručný přehled činnosti oboru dětské domovy pro děti do 3 let věku a dětská centra za období 2007–2018* [online]. Praha: ÚZIS [cit. 2020-04-23]. Dostupné z: <https://www.uzis.cz/res/f/008303/nzis-rep-2019-k33-a410-detske-domovy-pro-deti-do-3-let-veku-a-detska-centra-2018.pdf>

Osobní konzultace s pracovníci ZDVOP středisko Staroholická. Hradec Králové, červenec 2021

Osobní zkušenost autorky práce ze ZDVOP středisko Staroholická. Hradec Králové, 2020

SELVINI-PALAZZOLI, M., BOSCOLO, L., CECCHIN, G., PRATA, G. Hypothesizing – circularity - neutrality: Guidelines for the conductor of the session. *Family process* 19, 1980,

PAULÍK, K., 2007. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

PLAMÍNEK, J., 2009. *Konflikty a vyjednávání: Umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2944-2.

PORTÁL, 2005. Zdravá komunikace. In: *Nakladatelství.portal.cz* [online]. 7. 10. 2005 [cit. 2020-09-22]. Dostupné z: <https://nakladatelstvi.portal.cz/nakladatelstvi/aktuality/80542>

SELVINI, M. P. et al., 1980. Hypothesizing – circularity – neutrality: three guidelines for the conductor of the session. *Family Process*. Vol. 19, No. 1, pp. 3-12. DOI: 10.1111/j.1545-5300.1980.00003.x.

SCHNEIBERG, F., 2009. Dětská centra – moderní nástroj komplexní péče o ohrožené děti a jejich rodinu. In: *V. konference o rodinné politice na téma Rodina na prahu 21. století 10. – 11. 12. 2009* [online]. Praha: MPSV ČR, s. 56–58 [cit. 2020-01-04]. Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/Sbornik_2010.pdf/94731a2a-17c2-5b9e-5b3d-488635efe263

SKALKOVÁ, J. et al., 1983. *Úvod do metodologie a metod pedagogického výzkumu*. 2., dopl. vyd. Praha: SPN.

SÝKORA, F., 2000. *Úvod do studia předmětu sociální komunikace*. Brno: IMS.

ŠTĚPANÍK, J., 2009. *Umění jednat s lidmi 3: Stres, frustrace a konflikty*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1527-8.

TOMEŠ, I., 1997. *Vzdělávací standardy v sociální práci*. Praha: Sociopress. ISBN 8090226035.

TRUHLÁŘOVÁ, Z. A K. LEVICKÁ, eds., 2013. *Profesionalita, perspektivy a rozvoj sociální práce: sborník z konference X. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 27. až 28. září 2013*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 9788074353598.

VEŘEJNÁ SPRÁVA MORAVSKOSLEZSKÉHO KRAJE, 2015. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. *Verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz* [online]. © 2015 [cit. 2020-01-04]. Dostupné z: <https://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/cz/zarizeni-pro-detivyžadujici-okamzitou-pomoc-zpdvop-13100/>

Vnitřní předpis DC Veská, 2010. Sezemice: Dětské centrum Veská.

VYBÍRAL, Z., 2009. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 9788073673871.

VYKOPALOVÁ, H., 2000. *Vybrané kapitoly ze sociální psychologie v kontextu komunikace*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého. ISBN 8024400847.

WATZLAWICK, P. et al., 1999. *Pragmatika lidské komunikace*. Hradec Králové: Konfrontace. ISBN 80-86088-04-9.

ZÁKONY.CENTRUM.CZ, 2014. Zákon o rodině. *Zakony.centrum.cz* [online]. © 2014 [cit. 2020-02-05]. Dostupné z: <http://zakony.centrum.cz/zakon-o-rodine>

Seznam tabulek

Tabulka 1: Kompetence I. a II.	16
Tabulka 2: Kompetence III. a IV.	18
Tabulka 3: Kompetence V. a VI.	20