



UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI  
PEDAGOGICKÁ FAKULTA  
Ústav pedagogiky a sociálních studií

**Diplomová práce**

Lenka Šmídová

**Komunikační kompetence sociálního pracovníka při zvládnutí  
konfliktních situací se seniory**

Olomouc 2012

vedoucí práce: PhDr. Lenka Holá, PhD.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně. Veškeré použité literární a ostatní prameny jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

V Olomouci dne 20.6.2012

-----

vlastnoruční podpis

## PODĚKOVÁNÍ

Děkuji PhDr. Lence Holé, PhD., za odborné vedení mé diplomové práce. Velmi si vážím její ochoty, podpory a trpělivosti, kterou po celou dobu projevovala, a zároveň oceňuji její podnětné rady a připomínky.

Rovněž chci poděkovat všem respondentům za jejich ochotu a spolupráci při plnění empirické části.

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Lenka Šmídová, Dis.
<b>Katedra:</b>	Ústav pedagogiky a sociálních studií
<b>Vedoucí práce:</b>	PhDr. Lenka Holá, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2012

<b>Název práce:</b>	Komunikační kompetence sociálního pracovníka při zvládání konfliktních situací se seniory
<b>Název v angličtině:</b>	Communication competences of social workers when dealing with confrontation with seniors
<b>Anotace práce:</b>	Diplomová práce se věnuje problematice komunikačních kompetencí sociálních pracovníků při zvládání konfliktních situací se seniory. Jejím cílem je analyzovat žádoucí komunikační kompetence sociálního pracovníka při zvládání konfliktních situací s výše uvedenou skupinou občanů. Teoretická část je zaměřena na vymezení základních pojmů, na tematiku komunikačních kompetencí a jejich složek, na specifickou komunikaci se seniory a na konflikt. Cílem empirické části je zjistit, zda je způsob komunikace sociálních pracovníků odboru sociálních věcí Magistrátu města Olomouce jednou z příčin vzniku konfliktu mezi těmito sociálními pracovníky a seniory.
<b>Klíčová slova:</b>	komunikace, komunikační kompetence, konflikt, senior, sociální pracovník
<b>Anotace v angličtině:</b>	This thesis is dedicated to issues of communication competences of social workers when dealing with confrontations with seniors. Its aim is to analyze desirable communication competences of social worker when dealing with confrontations with vide ante category of citizens. The theoretical part is focused on definition of basic terms, theme of communication competences and their components, specific communication with seniors and on conflict. The aim of empirical part is to ascertain if the form of communication of social workers from department of social services of municipality of Olomouc is one of the reasons of beginning of conflict with seniors and these social workers.
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	communication, communication competence, conflict, senior, social worker
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	Příloha č. 1 Přepis rozhovorů Příloha č. 2 Organizační struktura odboru sociálních věcí MmOl do 31.12.2011
<b>Rozsah práce:</b>	77 s.
<b>Jazyk práce:</b>	Český jazyk

## Obsah

<b>Úvod.....</b>	<b>6</b>
Teoretická část .....	8
<b>1 Operacionalizace klíčových pojmů .....</b>	<b>8</b>
1.1 Komunikace .....	8
1.2 Kompetence .....	9
1.3 Sociální pracovník .....	10
1.4 Senior .....	12
1.5 Konflikt a konfliktní situace .....	14
<b>2 Komunikační kompetence a jejich složky.....</b>	<b>16</b>
2.1 Naslouchání.....	17
2.2 Dotazování .....	20
2.3 Asertivita.....	20
2.4 Empatie .....	21
2.5 Emoční inteligence.....	22
<b>3 Specifika komunikace se seniory .....</b>	<b>24</b>
3.1 Charakteristika věkových a psychologických zvláštností v komunikaci .....	24
3.2 Bariéry v komunikaci.....	28
<b>4 Konflikt .....</b>	<b>32</b>
4.1 Druhy konfliktů.....	32
4.2 Příčiny a zdroje konfliktů.....	33
4.3 Vývoj konfliktu.....	34
4.4 Reakce na konflikt .....	35
<b>5 Empirická část.....</b>	<b>40</b>
5.1 Vymezení cíle empirické části práce .....	40
5.2 Charakteristika výzkumného vzorku .....	41
5.3 Metody výzkumu .....	46
5.4 Průběh vlastního výzkumu.....	48
5.5 Vlastní výsledky.....	50
5.6 Diskuze a závěr .....	62
<b>Závěr.....</b>	<b>67</b>
<b>Seznam literatury .....</b>	<b>69</b>
<b>Seznam zkratk .....</b>	<b>76</b>
<b>Seznam tabulek a grafů .....</b>	<b>77</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>78</b>

## Úvod

Fakt, že žijeme ve společnosti jiných lidí, nás determinuje k tomu, abychom se nějak dorozuměli – komunikovali s nimi. Podstatu efektivní komunikace na jedné straně tvoří umění srozumitelně vyjádřit své myšlenky, názory a přání, na straně druhé dovednost naslouchat a porozumět myšlenkám, názorům a přáním osob v našem okolí. Kvalitu vnímaného sdělení determinuje celá řada faktorů, z nichž jen některé můžeme ovlivnit. Přitom v situacích, kdy vzájemná komunikace neprobíhá správně, může dojít k narušení interpersonálních vztahů se všemi negativními sociálními důsledky.

Vzhledem ke svému profesnímu zaměření jsem již při výběru tématu diplomové práce důsledně směřovala k cílové skupině seniorů. Jelikož už bezmála třináct let působím jako sociální pracovník na oddělení sociální pomoci seniorům a osobám se zdravotním postižením, jsem s touto skupinou občanů v každodenním kontaktu. V poslední době, snad v důsledku celkové nálady ve společnosti a vlivem zjevného poklesu životní úrovně některých skupin obyvatel, je díky nové legislativě a kritériím, která stanoví v otázkách pomoci seniorům a zdravotně handicapovaným, patrný nárůst konfliktních situací i při jednání s klienty našeho oddělení. I přesto, že jsme odborně vzděláni a praktikujeme v této oblasti již delší dobu, ne vždy se podaří na vznik takovéto situace vhodně zareagovat. Rozhodla jsem se tedy obojí spojit a výsledkem je tato práce, jejímž stěžejním tématem je problematika komunikačních kompetencí sociálního pracovníka při zvládání konfliktních situací se seniory.

**Cílem diplomové práce** je analyzovat žádoucí komunikační kompetence sociálního pracovníka při zvládání konfliktních situací se seniory. Cílem empirické části diplomové práce je zjistit, zda je způsob komunikace sociálních pracovníků jednou z příčin vzniku konfliktu mezi nimi a seniory.

Práce je rozdělena na část teoretickou a empirickou. Členíme ji do pěti kapitol. V teoretické části jsme se nejdříve zaměřili na definování stěžejních pojmů - komunikace, kompetence, sociální pracovník, senior a konflikt. Následně se věnujeme tématu složek komunikační kompetence, specifické při komunikaci se seniory, a v neposlední řadě problematice konfliktu.

V empirické části definujeme její cíl, charakterizujeme výzkumný vzorek, použité metody a průběh výzkumu. Následně interpretujeme výsledky výzkumu, které sumarizujeme v diskuzi a závěru.

Prostřednictvím diplomové práce chceme upozornit na některé typy nevhodně používaných komunikačních vzorců v problémových situacích, které mnohdy zcela podvědomě sociální pracovníci aplikují při kontaktu se seniory, poukázat na to, jakým způsobem tento typ komunikace vnímají sami senioři a přispět tak k tomu, aby v důsledku zjištěných skutečností došlo k omezení vzniku konfliktních situací a ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

## **Teoretická část**

### **1 Operacionalizace klíčových pojmů**

Vzhledem k tomu, že každý z nás je při tvorbě svých komunikačních vzorců ovlivněn prvotně rodinou a následně prostředím, kde probíhala jeho socializace, považujeme za vhodné si na začátku vymezit klíčové pojmy.

#### **1.1 Komunikace**

Pojem „komunikace“ má interdisciplinární přesah a setkáváme se s ním takřka ve všech oblastech lidského působení. V každodenní společenské interakci je komunikace s druhými základním předpokladem k úspěšnému navázání, udržení a upevnění korektních lidských vztahů. Schopnost efektivně komunikovat zahrnuje umění hovořit, sdělovat, naslouchat i mlčet. Prostřednictvím vhodné komunikace řešíme své problémy, realizujeme své sny a touhy. V profesní dráze pak znalost komunikace zúročuje studiem a praxí získané odborné znalosti a kvalifikaci.

Všeobecně akceptovatelné pojetí mezilidské komunikace neexistuje. V odborné literatuře najdeme nepřehledné množství definic tohoto výrazu, neboť vytvoření jedné všeobsahující definice není reálné.

Pojem **komunikace** (communicare = sdílet, stýkat se, rokovat) je latinského původu a jedním z možných ekvivalentů termínu „communicare“ dle Thesaurus linguae latinae je participace – doslova spolupodílet se s někým o něco (Křivohlavý, 1988 in Pospíšil, 2008).

Níže uvádíme některé další definice pojmu převzaté z odborné literatury, jež považujeme za nejvýstižnější:

*„Komunikovat znamená vysílat, přijímat a dešifrovat signály z vnějšího světa“* (Janáčková et al., 2008, s. 11).

*„V nejširším slova smyslu lze komunikaci chápat jako symbolický výraz interakce, tj. vzájemné a oboustranné ovlivňování mezi dvěma nebo více systémy. Znamená současně i přenos informací, které jsou prostředkem ovlivňování subjektů na komunikaci se podílejících. Komunikaci neboli dorozumívání lze v obecné rovině chápat jako složitý proces výměny informací“* (Klenková, 2006, s. 25).



*„Interakce je definována jako vzájemné působení, jednání, ovlivňování všude tam, kde se klade důraz na vzájemnost a oboustrannou aktivitu.“* (<http://cs.wikipedia.org/wiki/Interakce>)

I Venglářová a Mahrová (2006) komunikaci považují za dovednost, nástroj, kterým se uskutečňuje interakce (výměna informací, pocitů a zkušeností) mezi lidmi. Je možné ji v průběhu života zdokonalovat, pokud k tomu máme vůli a motivaci. *„Komunikace je prostředek socializace člověka. Jako součást sociální interakce má tendenci se vyvíjet, zdokonalovat.“* (Leško, 2008, s. 6)

Do komunikace promítáme svoji osobnost. Dle Quisové (2009) se sociální komunikace dotýká přímo člověka a koriguje jeho chování a názory.

Berelson a Steiner (1964 in Plaňava 2005, s. 21) *„definují mezilidskou komunikaci jako přenášení (transmission) informací, idejí, emocí, dovedností za použití symbolů – tj. slov, obrazů, schémat, grafů apod.“*

Dle Pokorné (2010, s. 11) *„je komunikace zjednodušeně chápána jako proces předávání informací mezi dvěma či více komunikujícími subjekty. Jde o proces sdělování (také sdílení), přenosu a výměny významu a hodnot, zahrnující nejen oblast informací, ale také další projevy a výsledky lidské aktivity, jako jsou zboží, formy chování, umělecké výtvoř apod.“*

Na další možný význam upozorňuje Mikuláščík (2010, s. 19), kdy označení komunikace *„může být použito jako označení pro dopravní síť, přemísťování lidí, materiálu, ale také myšlenek, informací, postojů, pocitů od jednoho člověka k druhému.“*

Etymologie slova komunikace tedy neznačí pouhé proudění informací z jednoho bodu k druhému, ale i přenos nebo utváření znalostí (Durdová, 2010).

V Oxfodském slovníku lze mimo jiné pod termínem komunikace nalézt tuto definici: *„komunikace je výměna informací prostřednictvím mluvení, psaní nebo užitím jiného média“* (<http://oxforddictionaries.com/definition/communication>). Toto považujeme za obzvláště výstižné, neboť sociální pracovník nejen se svými klienty hovoří, svá rozhodnutí jim také posílá ve formě úředního psaní, tedy médiem, jež není možné pro jeho důležitost opomenout. Připomínáme na tomto místě také, že komunikovat můžeme i tím, jak se ke komunikačnímu partnerovi chováme – i toto představuje jeden ze zásadních aspektů, jímž se chceme v práci zabývat.

## **1.2 Kompetence**

Termín kompetence pochází z latinského „competens“ – tj. vhodný, příhodný, náležitý (Havrdová, 1999). Dle Linhartá (2007) znamená tento pojem pravomoc, rozsah působnosti.

„V češtině je „jednat kompetentně“ chápáno jako „jednat odpovědně a se znalostí věci.“ „Být kompetentní“ má konotaci mít patřičnou pravomoc a vědět jak jednat, doslovně být způsobilý, oprávněný“ (Otto, 1907 in Havdrová, 1999, s. 42). „Kompetence v nejširším významu vyjadřuje schopnost či způsobilost chovat se určitým pozorovatelným způsobem“ (Mlčák, 2005, s. 31).

Dle Slovníku sociální práce „kompetence v sociální práci zahrnuje zvládnutí požadavků vzdělávacích i zkušenostních a schopnost realizovat pracovní závazky a dosahovat cílů sociální práce“ (Matoušek, 2008, s. 16).

Anglický výraz „competency“ má vztah k rysům chování nějaké osoby či k vnitřní kvalitě jednotlivce, která determinuje jeho optimální výkon. Tento výraz vyjadřuje schopnost jedince kvalitně a rychle pracovat. Výraz „competence“ naopak míří k oblasti činnosti, jež má osoba způsobilost vykonávat (Mlčák, 2005).

Jak uvádí Analytic Quality Glossary, výraz competence je „získání znalostí, dovedností a vlastností na takové expertní úrovni, která bude dostačující k adekvátnímu výkonu požadavků dané profese“ (Harvey, L., 2004–12, *Analytic Quality Glossary*, Quality Research International, <http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/>). Z toho jednoznačně vyplývá požadavek na profesně zdatného sociálního pracovníka, jehož pracovní kvality nespočívají pouze v dokonalé orientaci v platné legislativě, nýbrž i v dobré průpravě týkající se interpersonálních dovedností, například empatie, tolerance a porozumění druhému.

Obecně termín komunikační kompetence (communication competency) vyjadřuje „schopnost utvářet a předávat sdělení tak, aby je adresát přijal v souladu se záměrem sdělovatele“ (Plaňava, 2005, s. 74).

### **1.3 Sociální pracovník**

„Sociální pracovník je ten, který vykonává sociální práci. Sociální práce jako společenskovední obor je aplikovaná věda, která zkoumá komplexní souvislosti mezi intrapsychickými, interpersonálními, skupinovými a společenskými procesy a způsoby jejich ovlivnění legislativními, organizačními, komunikačními a vztahovými prostředky, s cílem zlepšit životní pohodu všech lidí“ (Baštecká, 2001, s. 39).

K výkonu sociální práce je třeba dlouhodobá odborná příprava, dovršení určitého věku, získání potřebných zkušeností a etických postojů. Z tohoto důvodu nemůže být dosažení této kvalifikace pouze předmětem středoškolského studia ukončeného maturitou, nezbytným je vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání, neboť se jedná o vysoce odbornou profesionální činnost se speciální průpravou, postupy a dovednostmi. V České republice je k tomuto účelu

stanoven minimální vzdělávací standard v sociální práci, odpovídající mezinárodním normám. Na jeho dodržování dohlíží odborná Asociace vzdělavatelů v sociální práci.

**Předpoklady pro výkon práce sociálního pracovníka** upravuje § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon) takto:

- způsobilost k právním úkonům,
- bezúhonnost, jejíž posouzení a prokázání je blíže uvedeno v § 79 odst. 2 a 3 zákona,
- zdravotní způsobilost, kterou zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče,
- odborná způsobilost podle tohoto zákona tj.:

*„a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu 40) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*

*b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu 41),*

*c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),*

*d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.*

*Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu 42).“*

V kontextu tohoto zákona sociální pracovník navštěvuje klienty v rámci sociálního šetření, vede agendy, řeší sociálně právní problémy v zařízeních poskytujících služby sociální péče, poskytuje sociálně právní poradenství, uskutečňuje analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti i odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby

sociální prevence, provádí depistážní činnost, nabízí krizovou pomoc a sociální poradenství při sociální rehabilitaci.

*„Sociální pracovník je člověk profesionál, který je osobnostně vyrovnaný, altruisticky založený, vysokoškolsky vzdělaný - v oboru sociální práce, případně v jiném humanitním oboru. Je sociálně psychologicky kompetentní k tomu, aby klientovi dokázal pomáhat při řešení situací každodenního života, v nichž člověk v krizi nevystačí se stávajícími schématy svého myšlení a jednání, proto hledá pomoc“* (Bajer, Tokárová, Sociální práce, časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci, 2007, s. 13).

## 1.4 Senior

Slovo senior pochází z latinského slova (senex, senis, starý). Pojem sám má více významů, dle <http://cs.wikipedia.org/wiki/Senior> např.:

- člověk v letech, starší člověk, stařec;
- ve sportu opak juniora;
- rozlišení dvou osob téhož jména;
- v některých jazycích zdvořilé oslovení (např. španělské señor);
- nadřízený, představený (anglicky *senior officer*, vyšší úředník);
- v protestantských církvích duchovní stojící v čele;
- v USA student nejvyšších tříd střední školy (*Highschool*).

Určit hranici začátku senia je velmi nesnadné. Každý člověk stárne jiným tempem a stárnutí lze považovat za proces asynchronní, jenž nepostihuje celý organismus a jeho funkce rovnoměrně (Mühlpachr, 2004 in Slowík, 2010). Navíc vědomí příslušnosti ke skupině seniorů určuje z velké části subjektivní pocit jedince. Věk v tomto případě hraje roli sice determinující, ale nikoliv zásadní. Zmiňujeme-li se o věku, nesmíme opomenout diferenci mezi věkem kalendářním a biologickým, daným biologickým stárnutím organismu (Pokorná, 2010).

*„Jako seniori bývají obvykle označovány osoby ve věkových kategoriích nad 65 let (rozlišovány jsou zpravidla ještě skupiny mladších a starších seniorů, mezi kterými prochází věková hranice přibližně v rozmezí 75-80. roku věku), ačkoli někteří odborníci upozorňují, že by bylo vhodnější posuzovat stáří spíše z hlediska biologických procesů a změn v organismu konkrétního jedince než na základě jeho věku“* (Worral, Hickson, 2003 in Slowík, 2010, s. 146).

*„Z lékařského i demografického pohledu se u nás za počátek stáří udává věk 65 let“* (Holmerová, I., Jurašková, B., Zikmundová, K., *Vybrané kapitoly z gerontologie*, s. 27).

V anglosaském pojetí a zejména v americkém právním systému pojem senior nahrazuje termín senior citizen. Jak uvádí Fowler's Modern English Usage, děje se tak proto, že tento termín je více politicky korektní, neboť pozitivně referuje ke statusu dané osoby místo negativní reference k věku (<http://www.answers.com/topic/senior-citizen>). Toto pojetí má zajisté svoje výhody, neboť ho lze vnímat jako nástroj ke společenské prevenci ageismu. Ten, jak se domníváme, už bohužel pevně zakotvil v české společnosti a může negativně ovlivňovat i chování a jednání sociálních pracovníků.

Věkové hranice lidského života jsou členěny několika odlišnými způsoby. Helena Haškovcová (2010) uvádí ve své knize Fenomén stáří (strana 20) následující etapy druhé poloviny lidského života:

- *„45-59 let střední nebo též zralý věk;*
- *60-74 let vyšší věk nebo rané stáří;*
- *75-89 let stařecký věk neboli sérum, vlastní stáří;*
- *90 let a více dlouhověkost. “*

Proces stárnutí probíhá diskontinuálně, v některých fázích života stárneme rychleji, v jiných pomaleji. Pro potřeby praxe můžeme mluvit o tom, že rané stáří představují mladí senioři, a teprve od 75 let věku se datuje skutečné stáří. V běžném životě ovšem považujeme za starého člověka toho, kdo dosáhnul penzijního věku (Haškovcová, 2010).

Světová zdravotnická organizace (WHO) dle Navrátila (2008, in Malíková, 2011 s. 14) vychází z patnáctiletých věkových cyklů a podle nich stanoví následující rozdělení:

- *„30 - 44 let dospělost,*
- *45 – 59 let střední věk (nebo též zralý věk),*
- *60 – 74 let senescence (počínající, časná stáří),*
- *75 – 89 let kmetství (neboli senium, vlastní stáří),*
- *90 let a více patriarchum (dlouhověkost). “*

V poslední době se v odborné literatuře objevuje pro diferenciaci mezi seniory následující terminologie: skupinu „mladých seniorů“ zahrnuje označení young old či jen old, přičemž termín old old je vyhrazen pro „staré staré“, tedy pro osoby starší 75 resp. 80 let. Osoby, překračující 85. rok věku, nesou označení jako „very old old“, tedy „velmi staří staří“, jinak řečeno dlouhověcí. U mladých seniorů se upírá pozornost na oblast volnočasových aktivit a seberealizace. U starých seniorů bývá nejaktuálnější problematika zdravotních obtíží a nemocí, případně osamělosti (Haškovcová, 2010).

## 1.5 Konflikt a konfliktní situace

Za konfliktní situaci můžeme považovat nesoulad mezi nároky sociálního prostředí na chování jednotlivce a jeho vnitřní inklinaci k určitému chování. Je to situace, která v případě vhodného řešení nemusí vést ke konfliktu (<http://spolecenske-vedy.blogspot.cz/>).

Holá (2003, s. 14) definuje konfliktní situaci jako „*specifickou formou sociální situace. Není to stav, ale proces. Je to systém interakcí, kdy účastníci konfliktu vystupují otevřeně a přímo proti sobě, nepřátelsky si zasahují do svého jednání. Poškozuji jeden druhého, ve vyhrocených situacích se snaží o vzájemné podrobení a zničení. Usilují o vítězství nad soupeřem. Maří si dosažení cíle, přisvojují si právo volby prostředků k jeho získání. Preferují tedy pouze své zájmy a potřeby, hodnoty a cíle ke svému prospěchu a na úkor protistrany.*“ Konfliktní situace je možné zařadit do kategorie náročných životních situací (Holá, 2003).

Dle Křivohlavého (2008) kořeny pojmu „konflikt“ nalezneme v latině (conflictus, us, m. – srážka). Výraz sám se skládá ze dvou částí: předpony „con“ – střetnutí dvou sil a hlavní části, vedoucí ke slovesu „fligo, ere“ (udeřit, uhodit), v odvozeném významu někoho něčím zasáhnout. Odtud je odvozeno i podstatné jméno flictus, us, m. – náraz, úder. Za významem slova configere tedy můžeme vidět nejen boj (někoho zasáhnout), ale i souboj (vzájemně se zasahovat). V pravém smyslu slova tedy konflikt znamená utkat se s někým, srazit se s někým ve vzájemném souboji.

*„V podstatě jde o vyjádření současného simultánního nároku dvou až zcela na opačných stranách stojících a diametrálně rozdílných zájemců o tutéž věc, a s tím spojený boj. Konflikt pak znamená střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících či protichůdných snah, sil a tendencí“* (Křivohlavý, 2008, s. 17).

Plamínek (2009, s. 14) „*označuje za konflikt to, co do jinak pokojných systémů vnáší nerovnováhu nebo nestabilitu.*“

Leško (2008) považuje konflikt za vadu v komunikaci. Jedná se o dynamický proces, kdy se jedna strana snaží zabránit jiné v dosažení cíle. Rodí se jako důsledek nedorozumění v názorech, potřebách, prioritách. K jeho zrodu je třeba existence jedince jako jeho původce.

*„Konflikt je střet, kdy obě strany i po úplném možném informování zjistí, že jejich postoje jsou neustále rozdílné“* (Gruber, 2011, s. 136).

Holá (2003, s. 7) vidí „*konflikt jako rozkol, nesoulad a disharmonii.*“ Upozorňuje také na další definice zmíněného pojmu, kdy jedni vidí konflikt jako případ rozporu, v němž napětí mezi jednotlivými stranami eskaluje bojem, projevy vzájemného popírání a blokad úsilí a zájmů účastníků. Další popisují konflikt jako druh frustrace – střetnutí opačných sil na cestě

k uspokojování potřeb. Sociální konflikt definuje jako *“formu interakce, která je charakterizována neslučitelností myšlení, představ, názorů a pocitů“* (Holá, 2003, s. 9).

DeVito (2001) charakterizuje interpersonální konflikt jako situaci, ve které jsou jednotlivé osoby na sobě závislé, jednání jednoho má dopad i na druhého, účastníci si uvědomují rozdílnost svých cílů, vidí se vzájemně jako překážku k dosažení svého cíle, neboť v případě naplnění cíle jedné strany druhá už svého cíle dosáhnout nemůže.

Academic leadership support specifikuje konflikt jako *„nesoulad mezi zúčastněnými stranami, kdy jsou ohroženy jejich potřeby a zájmy“* (<http://www.ohrd.wisc.edu/onlinetraining/resolution/aboutwhatisit.htm>) Konflikt se vnímá jako něco normálního, upozorňuje se však na možnost anticipovat, předejít konfliktu. Toto umění a cit pro předcházení konfliktům by podle nás měl mít každý sociální pracovník ve svém profesním portfoliu.

Podíváme-li se na toto pojmosloví v širším kontextu je možné mezi výrazy konfliktní situace a konflikt dát rovnítko, jak jsme ostatně učinili pro účely této práce.

## 2 Komunikační kompetence a jejich složky

Vybíral (2000) považuje za komunikačně kompetentního člověka toho, kdo disponuje určitým množstvím znalostí, a dovedností, jak jich využít. Na kompetenci se nedívá jen jako na technickou záležitost, ale uvádí, že je determinována sebepojetím a sebevědomím.

Tondl (1996 in Vybíral, 2000, s. 183) rozumí touto kompetencí „*schopnost účastníka komunikace v dostatečné míře zvládnout příslušné soustavy pravidel a tyto soustavy využít.*“

Dle Spitzberga a Cupacha (1989 in DeVito, 2001, s. 23) „*komunikační způsobilost závisí na znalosti fungování komunikace a schopnosti jejího efektivního použití.*“ Je nutné znát neverbální komunikaci a mít povědomí o tom, jak širší kontext komunikace působí na obsah i formu sdělení. (Vybíral, 2000).

Plaňava (2005) poukazuje na skutečnost, že mezi lidmi můžeme zaznamenat rozdíly ve způsobu komunikace a to nejen v šíři slovní zásoby, úrovni stylistiky, paralingvistice a neverbální komunikaci, ale i v komunikační kompetenci. Ehoffová (2001, in Plaňava, 2005) doporučuje diferencovat mezi kompetencí jazykovou (lingvistickou) a komunikativní. Jazyková kompetence znamená dovednost tvořit věty a porozumět jim. Komunikativní kompetence je schopnost dostatečně vyváženě aplikovat lingvistickou kompetenci v sociální interakci.

Venglářová a Mahrová (2006) konstatují, že rozvoj výše zmíněných dovedností determinuje jak genetika, tak prostředí.

Komunikačním dovednostem se lze naučit, pokud má člověk vůli, je potřebné ovšem mít i jistou míru nadání, praxe a zkušeností (Quisová, 2009). Stejně jako v případě jakéhokoliv jiného učení se jde o trvalý a celoživotní proces. Samotné genetické předpoklady bez včasných a přiměřených podnětů ze sociálního prostředí ke kvalitní komunikaci nestačí. V průběhu života dochází nejprve k interakcím v rámci nejbližšího okolí (rodina), později se komunikační vlohy realizují v kontaktech i s jinými lidmi, přitom se po celou dobu rozvíjejí, formují a mohou se i deformovat (Plaňava, 2005).

Osvojení si komunikačního umění usnadňuje pozdější přesvědčování, získávání si lidí pro své záměry, poskytuje obranu proti manipulaci a je účinnou prevencí v předcházení konfliktů (Schneiderová, Schneider, 2008).



Mezi komunikační dovednosti lze zařadit např. aktivní naslouchání, empatické porozumění, verbální reflexe, umění interpretace a konfrontace, správnou míru výkladu a hodnocení, strukturování rozhovoru či zdrženlivost (Erneker, 2008).

## 2.1 Naslouchání

Mezi nejdůležitější komunikační dovednosti patří naslouchání, společně s mluvením základní stavební kámen každé komunikace. Má zásadní dopad na efektivitu mezilidské interakce a na kvalitu vzájemných vztahů.

Aktivní naslouchání je „*technika užívaná sociálními pracovníky k povzbuzení klientovy schopnosti vyjádřit se, k překonání zábran a studu, k navození pocitu důvěry*“ (Matoušek, 2003, s. 25).

Rozeznáváme slyšení a naslouchání, kdy slyšení znamená vnímání zvuků sluchovým aparátem, kdežto naslouchání je otázkou spíše psychologickou (Křivohlavý, 1993). „*Naslouchat znamená vnímat, pochopit, reagovat*“ (Mikuláščík, 2010, s. 86).

Fáze naslouchání (Hodaňová a kol., 2003)

- příjem informací – naslouchání sdělení
- porozumění obsahu – dekódování signálů, zjištění pravého významu
- zapamatování obsahu a jeho případný záznam – porozumění a zapamatování si zásadních informací
- vyhodnocení – posouzení informací, rozlišení podstatného a nepodstatného, pochopení stanoviska druhého
- zpětná vazba

Jako hlavní způsoby naslouchání uvádí Durdová (2010):

- **Naslouchání pasivní** – příjem informací bez konkrétního zájmu o ně, bez zpětné vazby, často spojeno s neporozuměním tématu sdělení. Charakteristické pasivitou posluchače, který se neptá, nemá zájem, bez jasného náznaku, zda rozumí a chápe to, co slyší.

- **Naslouchání empatické** – vnímání pocitů druhého spojené se zpětnou vazbou, vypuštění svých pocitů, kdy neposloucháme pouze ušima, ale reagujeme na sdělení (Mikuláščík, 2010). Dle Pokorné (2010) jde o vyšší stupeň naslouchání, vztahuje se k mezilidským vztahům a využívá empatického ztotožnění.

- **Naslouchání aktivní** – pozorné vnímání sdělení, projevujeme zájem o informace, aktivně se ujišťujeme o obsahu sdělení, dotazujeme se v případě nejasností, poskytujeme zpětnou vazbu, podporujeme komunikaci a vyhodnocujeme přijímané sdělení.

Aktivní naslouchání, i přes značnou náročnost, by mělo být samozřejmou profesní výbavou sociálních pracovníků. Protože tento typ naslouchání považujeme za jednu ze stěžejních kompetencí profesionálů působících v sociální sféře, věnujeme mu a technikám pro jeho realizaci prostor níže.

Leško (2008) konstatuje, že aktivní naslouchání nám poskytuje nezbytné informace o verbálním vyjadřování partnera a zároveň nám umožňuje poznat jeho pocity, přání a postoje.

Kvalitní posluchač vnímá vše podstatné včetně neverbálních signálů mluvčího, má schopnost rozpoznat zásadní momenty a ideje rozhovoru, koncentruje se. Je empatický, adekvátně reaguje. Je upřímný a přístupný podnětům (Hodaňová a kol., 2003).

Carl Rogers vymezil tři základní pilíře správného naslouchání - opravdovost, akceptace druhého a porozumění problémům druhých (Křivohlavý, 1993).

U aktivního naslouchání se můžeme dopouštět chyb – nadřazeného chování, skákání do řeči, odbíhání pozornosti, což je při empatickém naslouchání vyloučeno (Mikuláščík, 2010).

Aktivní naslouchání jakožto kognitivně vysoce náročný proces hraje v procesu komunikace zásadní úlohu. Aktivně naslouchat, jak ostatně vyplývá i z výše uvedené klasifikace, označuje nejenom slyšet, ale i chápat a porozumět. Pokorná (2008, s. 35) definuje aktivní naslouchání „*jako stav, kdy aktivně vnímáme druhou osobu a snažíme se porozumět tomu, co nám sděluje. Jsme schopni pozorně vnímat informace, držet se hlavního tématu.*“

Velice trefná je tato citace: „*Aktivní naslouchání, to zní ze začátku jako paradox, protože naslouchání spojujeme s pasivitou*“ (Possehl, Kittel, 2008, s. 92).

Lze se mu velmi nesehnáno naučit, znamená reagovat rozumem i citem (Durdová, 2010).

V mezilidské interakci se aktivní naslouchání projevuje očním kontaktem, přizpůsobením hlasové intenzity, sezením, vzdáleností, zacházením s tichem apod. Je na něj kladen důraz v pomáhajících profesích, protože dává klientovi dostatečné penzum zpětných vazeb od pracovníka (Quisová, 2009).

Míra pozornosti naslouchajícího je determinována významem sdělení pro jeho posluchače, jeho novostí, zajímavostí, hlasitostí, s jakou je pronášeno, osobností sdělovajícího, způsobem prezentace zprávy, očekáváním příjemce, jeho ochotou naslouchat a mírou psychické svěžesti (Mikuláščík, 2010).

Scharlau (2008) doporučuje použít aktivní naslouchání převážně tehdy, když ve věcných sděleních rozeznáme náznaky emocí. Aktivní naslouchání vyžaduje dle jejího názoru snahu o dostatečné porozumění jiným a eliminování vlastních potřeb.

DeVito (2001) považuje za účel aktivního naslouchání ověření sděleného a také záměr sdělovaného. Mluvčímu dáváte najevo, že respektujete a akceptujete jeho pocity a podněcujete ho, aby se zabýval svými pocity a myšlenkami.

Qiusová (2009) rozlišuje základní techniky aktivního naslouchání:

- **Povzbuzení** – projevení zájmu o klienta a jeho sdělení, navázání kontaktu a získání jeho důvěry, poskytuje motivaci k dalšímu hovoru.
- **Objasnění** – pomoc objasnit sdělované, hledání nových souvislostí, kladení otevřených, případně uzavřených otázek.
- **Parafrázování** – ověření správnosti slyšeného, formulace vnímaného sdělení vlastními slovy. Je podstatné zaměřit se na pocity klienta a co je pro sdělení zásadní, spíše než na doslovný význam jeho sdělení. Při parafrázování je nutné zůstat objektivní (De Vito, 2001). Carnegie (2010) uvádí, že parafrázování přispěje k lepšímu porozumění a dokazuje mluvčímu, že si ceníme jeho myšlenek.
- **Zrcadlení** - verbální i neverbální reflexe sdělovaných pocitů a uznání jejich legitimity (Matoušek, 2003). Vysílající může projevit negativní emoce, uvolnit napětí a získat objektivnější náhled na svoji situaci.
- **Shrnutí** (sumarizace) slyšeného – rekapitulace důležitých myšlenek, faktů a pocitů.
- **Ocenění** (zhodnocení) – projev respektu mluvčímu.

Další techniky doplňují Klevetová, Dlabalová (2008):

- **Drobné zdvořilosti**
- **Mlčení** – dává druhému prostor k vyjádření. Slouží ke srovnání myšlenek.
- **Pohled** – pohledem můžeme potvrdit souhlas s druhým a respekt k jeho sdělení.
- **Dotyk** – vyjádření podpory, souhlasu
- **Vzájemné setkání** – vyjádření pocitů, postojů a názorů obou stran.

Mikuláščík (2010. s. 94) upozorňuje, že *„je důležité, aby naslouchající dovedl střídat přístup k naslouchání, a to tak, že nemůže být stále empatický, že musí občas umět podívat se na situaci s odstupem, aby si zachoval určitou míru objektivity, aby ztotožnění nebylo tak velké, že pak není schopen náhledu na věc v obecnější rovině.“*

Obtížemi, které naslouchání do značné míry komplikuje, je nedostatek trpělivosti (skákání do řeči), nesoustředěnost, mylná očekávání, netečnost k tématu, zjitřené emoce, lenost, strach, neznalost a zlozvyky (Exnerová, 2008).

## 2.2 Dotazování

Umění ptát se správně a v souladu s kontextem řadíme právem k významným komunikačním dovednostem. Zásadní význam má tato kompetence především pro zpětnou vazbu jak z pozice mluvčího, tak i posluchače.

Přitom je třeba znát cíl svých otázek. Otevřené otázky směřují k rozprouzení hovoru, stejně jako dotazy na názory druhé strany (Exnerová, 2008).

Na dotazování je nejdůležitější vnitřní postoj k otázce, pozorné naslouchání a chování přiměřené dané otázce. Pomocí otázek vyjadřujeme potřebu dozvědět se nové informace. Toto očekávání může v protistraně vyvolat napětí, obzvláště pokud komunikační partner pociťuje nejistotu nebo dojde k napjaté situaci. Když protistraně sdělíme důvod našeho dotazu, může to být prevence k tomu, aby se váš partner cítil zahnaný do úzkých (Quisová, 2009). Velké množství otázek může působit nepříjemně a stát se komunikační bariérou (Exnerová, 2008).

Základním předpokladem patřičné odezvy na položenou otázku je její:

- přiměřenost s ohledem na věk, vědomosti, zkušenosti a situaci
- srozumitelnost a stručnost (adekvátní slovní zásoba, korektní výslovnost)
- jednoznačnost (zohlednění pořadí otázek, časový odstup a situační kontext)
- věcná správnost a přesnost
- jazyková správnost - čistota a správnost jazykového projevu, přiměřené používání specifického slovníku (Nelešovská, 2005 in Quisová, 2009).

## 2.3 Asertivita

*„Anglické sloveso „to assert“ znamená nejen tvrdit, uplatňovat, prohlašovat, ale též prosadit sebe sama. Asertivita je soubor pravidel a jednacích technik vedoucí ke zdravému, přiměřenému sebeprosazení v komunikaci. Bez zbytečné ústupnosti, bez zbytečné agrese. Je to férový pocit zodpovědnosti za své činy – a vyžadování téhož od druhých“* (Gruber, 2009, s. 35).

Leško (2008, s. 29) považuje asertivitu za *„soubor sociálně – komunikativních dovedností, které nám umožňují vyjadřovat a prosazovat otevřeně a upřímně naše vlastní myšlenky, city, názory a postoje.“* Asertivita je nejvhodnější situací mezi agresivitou a pasivitou (Carnegie, 2010).

Capponi a Novák (2000) považují asertivitu za způsob, jak realizovat svůj oprávněný požadavek, aniž by to omezilo práva druhých s cílem dát vhodnou formou najevo své emoce a požadavky.

Asertivní člověk jasně prezentuje svá stanoviska, nebojí se klást otázky, být v opozici, odmítnout nebo požádat o laskavost. Umí se vyrovnat s kritikou a s vlastními nedostatky (Venglářová, Mahrová, 2006).

Carnegie (2010, s. 14) k tomu dodává: „*asertivita znamená, že trváme na tom, aby byla respektována naše práva jedinečné a rovnoprávné bytosti. Asertivita znamená i schopnost postavit se konstruktivním způsobem autoritě.*“

Základním prvkem asertivity je sebedůvěra, pomáhá zvyšovat sebevědomí a sebeúctu. Asertivní komunikační styl představuje nejefektivnější formu konstruktivní komunikace. Je přirozený, bez manipulačních tendencí (Durdová, 2010). Asertivitou rozumíme víc než jen styl jednání, jedná se o způsob myšlení a pohled na svět. (Quisová, 2009).

Asertivní člověk nemá problém uznat své pochybení, korigovat svůj názor, dokáže přistoupit na kompromis. Dovede sdělovat nepříjemná rozhodnutí a jedná klidně a uvolněně. Připomínky vznáší bez emocí a bez napětí. Mluví přiměřeně hlasitě, udržuje oční kontakt, aktivně naslouchá a je empatický. Snaží se najít řešení vyhovující všem zúčastněným stranám (Mikuláščík, 2010).

Asertivita představuje jednu z klíčových vlastností sociálního pracovníka. Ten musí často sdělovat rozhodnutí, která u protistrany mohou vyvolávat negativní reakce. Dostatečná míra asertivity umožní konfliktům zamezit hned v zárodku a přeměnit negativní atmosféru na prostředí vhodné ke kooperaci obou zúčastněných stran. Spolu s empatií tvoří asertivita základ k úspěšné komunikaci a k anticipaci konfliktů.

„*Asertivita prohlubuje mezilidské vztahy, jejich otevřenost, jasnost a přímost, vytváří vhodnou atmosféru pro efektivní spolupráci a umožňuje předcházet konfliktům, ale také je efektivně řešit*“ (Vykopalová, 2000, s. 160).

## **2.4 Empatie**

Slovo empatie má svůj původ ve starořeckém slově „*empatia*“, které značí silnou emoci, vášně (Buda, 1994).

Empatii chápeme jako umění vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby, odhlédnout od vlastních pocitů, názorů, od svého pohledu. Empatie stojí na kognitivním základu, který nám umožňuje rozpoznat situaci druhého a její emočně – volní složka se angažuje na „*spoluprožívání*“ situace. Obě složky jsou od sebe neoddělitelné (Feldman, 2005).

Psychologický slovník definuje empatii jako „*umění dovedně zacházet s emocemi, vcítovat se do situace druhé osoby, jde o emocionální ztotožnění se s jejím viděním, cítěním, chápáním, schopnost číst i neslovní projevy druhého, chápat, o co usiluje, čemu se chce*

*vyhnout, co pečlivě skrývá; souvisí se schopností naslouchat a vnímat neverbální komunikaci“ (Hartl, 2004, s. 127).*

Schopnost vcítit se do druhých se vyvíjí již v raném dětství kolem druhého roku věku. Jako u každého povahového rysu osobnosti jsou i zde patrné individuální rozdíly. (Feldman, 2005). Dítě se identifikuje se svými vzory a imituje jejich chování. Nejprve vnímá emoce druhých a pomocí ztotožnění s nimi je pociťuje na vlastní kůži, což buduje základ empatického vnímání. (Buda, 1994). V průběhu života se ovšem empatické vnímání mění (Mikuláščík, 2010).

Empatie zvyšuje úroveň sebepoznání a její stupeň se odvíjí od charakterových a temperamentových vlastností (Mikuláščík, 2010).

Empatie náleží k nezbytné výbavě sociálního pracovníka, pramení ze sebeuvědomění a pomáhá mu uzavřít kvalitní vztah s klientem, dovoluje lépe pochopit motivy chování, pocity a potřeby komunikačního partnera (Quisová, 2009).

Empatie je vědomé chování, kdy se sociální pracovník pomocí naslouchání, pozorování a otevření se druhému snaží zachytit co nejvíce verbálních i neverbálních signálů. Předpokladem je zájem o druhou osobu a to i v případě, že mu není právě sympatická (Exnerová, 2008).

Neznamená ovšem absolutní souhlas s druhou stranou, nevede ke ztrátě vlastní identity, názorů a přesvědčení (DeVito, 2001). Pokud by došlo k úplnému ztotožnění s klientem, došlo by ke ztrátě objektivity a tím ke ztrátě schopnosti mu pomoci (Quisová, 2009).

Empatie podmiňuje prosociální chování, je předpokladem dobrých mezilidských vztahů a vede k efektivní komunikaci. Tvoří klíčovou složku emoční inteligence. (Durdová, 2010).

## **2.5 Emoční inteligence**

Poprvé myšlenku emoční inteligence použil, před více než dvou tisíci lety Platón, když prohlásil, že v každém učení najdeme emoční prvek. V roce 1995 začal aktivně rozšiřovat tento pojem Daniel Goleman (Swiecicki, 2009).

Emocionalita je jednou ze složek charakteru. Emoční inteligenci lze zahrnout do několika základních předpokladů integrace s jinými lidmi (Mikuláščík, 2010). Nalezneme úzkou souvislost s intuicí (Holá, 2003).

Pojem emoční inteligence znamená dle Exnerové (2008, s. 19) *„schopnost zpracovávat systém emocí a těžit z něj, schopnost zpracování emočních informací, komplexní způsobilost řešit emocionální problémy, jako úspěšné zvládnání mezilidských vztahů či schopnost „vyjít“ s lidmi.“*

Další vymezení emoční inteligence stanoví Bar-Onův model. Bar-On emoční inteligenci charakterizuje jako „*celou řadu nekognitivních způsobilostí, kompetencí a dovedností, které ovlivňují připravenost jedince úspěšně se vyrovnávat s nároky a tlakem prostředí*“ (Bar-On, 1997 in Schulze, Roberts, 2007 s. 63).

Pro emoční inteligenci je podstatné uvědomění si vlastního já, poznání svých mantinelů a sebe sama, orientování se ve svých emocích, což je stěžejní pro organizaci svého života, pro seberegulaci ve vyhocených situacích. K nutným předpokladům patří schopnost motivace pro zvládnutí úkolů i pro utváření vztahů k jiným, což souvisí s aktivitou a radostí z mezilidských kontaktů (Mikuláščík, 2010).

Goleman (1996 in Quisová 2009) řadí k emoční inteligenci tyto prvky:

- Sebeuvědomění – znalost vlastních pocitů, schopnost vyznat se v sobě.
- Sebeovládání – seberegulace negativních pocitů a dovednost v kritických okamžicích si uchovat naději
- Motivaci – vnitřní motivace
- Empatii
- Nadání k mezilidským vztahům – vcítění se do prožívání druhých a v závislosti na tom koordinovat své chování.

Golemanovo pojetí problematiky emoční inteligence považujeme za velmi důležité pro sociální práci. Sociální pracovník nesmí vůči klientům vystupovat autoritativně, musí být schopen zachovat chladnou hlavu a klid i v emočně vypjatých situacích, nesmí se nechat strhnout k aroganci, nadřazenému chování nebo slovní agresí. Naopak, z výše uvedeného vyplývá premisa efektivního, trpělivého, tolerantního, podporujícího a za všech okolností ovládajícího se odborníka, schopného pomoci a poradit i člověku, který se nechová právě uctivě. Také by měl brát zřetel na specifické změny organismu, k nimž dochází ve stáří, a na základě toho přizpůsobit své komunikační projevy tak, aby se protistrana cítila jako rovnocenný partner při výměně informací. Od dětství si konstruujeme různorodé zvykové tendence, které ovládají až 90% našeho jednání. Vnímání bez těchto vlivů je třeba trénovat. Jde o dlouhodobý proces a bez koučování, praxe a zpětné vazby se při něm neobejdeme. (Swiecicki, 2009).

### **3 Specifika komunikace se seniory**

*„Stáří není nemoc ani postižení. Je přirozenou součástí života, v níž se početněji objevují zdravotní obtíže a sociální problémy způsobené jak fyziologickými degenerativními změnami organismu, tak i zvýšeným rizikem vzniku řady zdravotních onemocnění nebo úrazů“ (Slowík, 2010, s. 145).*

Stárnutí je neodlučitelnou vlastností každého živého tvora. Jedná se o přirozený, specifický, nevratný fyziologický proces, ve kterém dochází ke změnám organismu i psychiky člověka. Nelze opomenout ani sociální dopad. Stáří s sebou přináší změnu zevnějšku i sociálního postavení. U každého člověka má stárnutí individuální průběh, ovlivněný geneticky, prostředím i životním stylem. Věk vnímáme jako připsaný status, který není možné ovlivnit vlastním úsilím. Stárnutí patří mezi významné fenomény dnešní doby, kdy se vzhledem k demografickému vývoji lidstva neustále zvyšuje počet starších osob ve společnosti, stává se stále diskutovanější a vysoce aktuální otázkou.

#### **3.1 Charakteristika věkových a psychologických zvláštností v komunikaci**

Stárnutí organismu z fyziologického hlediska výrazně determinují jak genetické dispozice, tak vliv prostředí a životní styl jedince. Jde ovšem do značné míry o individuální záležitost a mezi jednotlivci můžeme identifikovat velké rozdíly v rozsahu i závažnosti involučních změn (Říčan, 2006).

##### **Psychické změny**

Jak už bylo uvedeno výše, stáří charakterizuje množství nevratných změn organismu. Nezanedbatelnou měrou se tyto degresivní vlivy projevují i v oblasti psychiky a kognitivních procesů člověka (vnímání, paměť, pozornost, myšlení, představy). Degenerativní změny ve funkci nervového systému pak představují hlavní zdroje konfliktů v interakci mezi seniorem a okolím. Základní charakteristiku funkčních změn uvádíme níže.

U seniorů dochází k nerovnoměrnému úbytku počtu neuronů, v nichž lze vysledovat biochemické změny, které mají vliv na rychlost při vedení vzruchů. Regulační mechanismy se zpomalují, což vede ke snížení tolerance vůči zátěži a neschopnosti se adaptovat na nové životní události (Klevetová, Dlabalová, 2008).



Kognitivní změny ve stáří mohou mít různé podoby i příčiny. Některé jsou dány biologicky, jiné bývají důsledkem psychosociálních jevů, ale může se jednat i o interakci obojího (Vágnerová, 2002).

Zhoršuje se **paměť** a to zejména tzv. novopaměť, což způsobují změny nervového systému v mozku. Senior si hůře vštěpuje nové informace a vybavuje nové události, zatímco zážitky z minulosti (převážně z dětství a mládí) si vybavuje většinou dobře, ovšem za částečného obsahového i emočního zkreslení. (Langmeier, Krejčířová, 2006). Ve vyšším věku se horší paměť kompenzuje schopností informace uspořádat. (Kleťová, Dlabalová, 2008).

Involuční změny ve stáří se také dotýkají **inteligence** a to převážně fluidní inteligence, čili schopnosti rychle si osvojovat nové věci a schopnost řešit problémy, zatímco krystalická inteligence, daná celoživotním vzděláváním, znalostmi a zkušenostmi se nemění (Stuart – Hamilton, 1999).

V souvislosti s inteligencí je nutné zmínit i změnu **myšlení** starších osob. Narůstají tendence k dogmatismu a k rigidnímu myšlení (Vágnerová, 2007). Plaňava (2005) uvádí, že zejména u těch seniorů, kteří ani v mladším věku nebyli myšlenkově flexibilní a neoplývali bohatostí myšlení, se uvedené tendence ve stáří prohloubí.

Senior ve svém uvažování více preferuje zkušenosti a strategie, jež má bezpečně zafixované, a je méně nakloněn změnám (Vágnerová, 2007).

V pokročilejším věku se začínají projevovat také obtíže s **pozorností** (Sterneberg, 2002). Její snížení negativně zasahuje do mnoha oblastí seniorova života. Míra pozornosti stárnoucího člověka závisí také na situačním kontextu a typu úkolu (Vágnerová, 2007). Schopnost přímé koncentrace na konkrétní zadání zůstává takřka nezměněna, její nepatrný pokles není podstatný (Stuart-Hamilton, 1999). Viditelné zhoršení je možno pozorovat u tzv. výběrové pozornosti, tedy schopnosti soustředit se na konkrétní podnět. Navzdory pomalejšímu psychomotorickému tempu, úbytku vitality a energie je senior mnohem systematictější, důslednější, trpělivější a vytrvalejší než v dřívějších etapách života (Haškovcová, 1990). Dokáže také díky svým zkušenostem a s ohledem na rezervoár informací pohlédnout na daný problém komplexně z několika úhlů, může odhalit i souvislosti, které mladším unikají. Kritické myšlení již není tolik ovlivněno neuspokojenými ambicemi a tužbami (Plaňava, 2005).

### **Smyslové orgány**

Involuční změny zasahují i smyslové orgány, což vede ke snížené percepci signálů z okolí.

Rychlost degenerace **zraku** je vysoce individuální. Zhoršuje se akomodace (schopnost zaostřovat, především nablízko). S věkem se snižuje orientace za tmy, ubývá schopnost adaptace na horší světelné podmínky (Klevetová, Dlabalová, 2008). Naopak se zvyšuje vizuální práh, což vede k tomu, že senioři vidí pouze intenzivní světlo. Další podstatnou změnou je ve vnímání barev: podněty jsou vnímány v nažloutlejších odstínech. Zrakové podněty jsou zpracovány pomaleji a za delší dobu. Nemalý problém představuje zmenšení zorného pole a regrese periferního vidění (Stuart-Hamilton, 1999). V důsledku zkresleného vidění dochází k chybnému hodnocení situace, což vede ke vzniku nedorozumění a úrazů (Klevetová, Dlabalová, 2008).

Staří lidé čtou v porovnání s ostatní populací pomaleji a s nižší schopností porozumět čtenému, zvláště obsahuje-li sdělení rušivé prvky jako například nadbytečná slova, která odvádějí pozornost (Pokorná, 2010).

**Sluch** slábne již v průběhu dospělosti v závislosti na prostředí, u mužů dochází ke zhoršení od 55 let, u žen od 60 let. Konkrétně klesá slyšitelnost vyšších tónů a hlasů přicházejících z dálky (Klevetová, Dlabalová, 2008). Nejrozšířenější sluchovou vadou u starých lidí je presbyakuze (nedoslýchavost stárnoucích), která se projevuje výrazným zhoršením vnímání zvuků o vysokých frekvencích. Sluchové vnímání bývá oslabeno i v dalších oblastech, ke kterým patří schopnost určovat výšku zvuku a udávat polohu zdroje zvuku. Až deset procent seniorů také trpí tinitem, tedy onemocněním, jež je v širším povědomí známo jako „zvonění v uších“ (Stuart-Hamilton, 1999).

Kromě zraku a sluchu jsou ovlivněny i další **smyslové orgány** jako chuť, čich a hmat. Počet receptorů, díky kterým člověk vnímá polohu a pohyb těla, pocity síly, tlaku, tepla a chladu, klesá, což vede k obtížím při odhadu vzdálenosti a teploty jednotlivých předmětů. Všechny tyto okolnosti se promítají do hodnocení prostředí, v němž se senior nachází. Horší vnímání způsobuje úzkost, strach, a přináší nejistotu, která může vést k neochotě vycházet ven a setkávat se s ostatními lidmi (Klevetová, Dlabalová, 2008). Senior má pocit, že mladší osoby hovoří příliš tiše, nezřetelně a rychle. Svůj handicap si většinou uvědomuje, ale jelikož ho nemůže změnit, volí často taktiku předstírat, že sdělovanému rozumí, což mnohdy vede k celé řadě nedorozumění (Haškovcová, 2010).

Dechová dostačivost, kvalita hlasu a artikulační přesnost se věkem zhoršuje. U mužů se posazení hlasu zvyšuje, u žen klesá (Slowik, 2010). **Řeč** se stává pomalejší až rozvláchnou, gestikulace a frekvence gest se výrazně snižuje (Haškovcová, 2010). Rychlost a soudržnost slovního vyjadřování upadá, stejně jako schopnost porozumět složitým a dlouhým sdělením. Naopak nejednoznačnost slovního vyjadřování a soustředění na téma se zvyšuje. Uvedené

příznaky jsou ovlivněny individuálně, obecně se však u seniorů nacházejí v široké míře (Slowik, 2010).

Pokorná (2010) uvádí, že senioři lépe rozumějí pojmům, které vyplývají z kontextu a s nimiž mají osobní životní zkušenost. Kontext sdělení je pro ně vodítkem, jenž podporuje porozumění i složitějším sdělením. Svou roli v porozumění sdělovanému hraje také konotace a denotace sdělení, proces utvoření pojmového aparátu seniora i aktuální úroveň kognitivních funkcí v závislosti na fyzickém stavu. S přibývajícím věkem se projevuje stále zřetelněji potíž s nalezením správného slova či výrazu, ačkoli slovní zásoba starších osob je bohatší než u běžné populace. Změny ve vybavování pojmů souvisí s neefektivním přístupem k dříve získaným a uloženým informacím. Hledaný výraz je uložený v paměti, ale senior má potíže si ho vybavit a potřebuje delší čas na odpověď. Dalším poměrně častým fenoménem je opakování již sdělených pasáží. Jednou z možných příčin bývá potřeba zpětné vazby od naslouchajícího, případně nastolení pocitu jistoty. Mnohdy se jedná též o projev snížené koncentrace.

### **Změny v emocionalitě**

Zatímco v mládí a dospělosti dosahují emoce poměrně vysoké intenzity, ve stáří má jejich intenzita klesající tendenci, ačkoli kvalita většinou zůstává zachována (Křivohlavý, 2008). Z citového prožívání se vytrácí bezprostřednost a intenzita. Seniora není snadné nadchnout pro nové věci, ale zároveň hodnotí situaci racionálně (Langmeier, Krejčířová, 2006). Dochází k určitému zklidnění a stabilizaci jedince, které se ovšem může projevovat až nezájmem a apatií (Stuart-Hamilton, 1999). Změny v oblasti citového života se individuálně liší. Starší člověk emotivněji prožívá životní situace a snadněji podlehne dojetí, stává se méně odolným vůči zátěži. Většina seniorů je snadno citově zranitelná, má zvýšenou potřebu náklonnosti a porozumění (Klvetová, Dlabalová, 2008).

### **Osobnostní změny**

*„Mnohé vlastnosti, které rádi přepisujeme stáří, nejsou důsledkem věku, ale individuálních zvláštností osobnosti“ (Haškovcová, 2010, s. 141).*

V průběhu stárnutí se osobnost kvalitativně nemění, ovšem specifické osobnostní rysy nabývají nebo naopak ztrácí na své intenzitě. Neobjevují se nové vlastnosti, spíše se prohlubují ty staré. Důsledkem je změna chování jedince (Pacovský, 1990). *„Stáří karikuje povahu“ (Haškovcová, 2010, s. 141).* Ve struktuře osobnosti seniora může dojít ke změně žebříčku hodnot, potřeb a životních cílů v kontextu získaných životních zkušeností a změn

sociálního prostředí (Kleветová, Dlabalová, 2008). Senioři jsou velmi konzervativní a neblaze vnímají změnu norem a hodnot. Z tohoto důvodu klesá tolerance k neobvyklým a rušivým projevům chování (Vágnerová, 2002).

### 3.2 Bariéry v komunikaci

Správná komunikace je velmi obtížnou záležitostí a její zvládnutí vyžaduje intenzivní a mnoholetý trénink. Mnohdy se stává, že v procesu komunikace dojde k posunu významu sdělení a tím k jejímu zkreslení. Při interakci s lidmi je třeba počítat s bariérami interního i externího rázu, jež vždy narušují průběh komunikace. Interní bariéry pramení ze schopností a dovedností jedince, jeho emocionality a zdravotní kondice. Externí jsou určeny zevním prostředím, jeho uspořádáním apod. (Pokorná, 2010).

Šumy mohou být charakteru fyzického – rušivé vlivy, které nejsou ani na straně mluvčího ani na straně posluchače (auta, lidé, rádio, teplota v místnosti), psychické (úsudek předem, nesoustředěnost, obava ze zesměšnění, z neúspěchu), sémantické - nepochopení významu slov (žargon, odborné výrazy) nebo fyziologické (vady zraku, sluchu, řeči). Šumem je možné nazvat cokoli, co deformuje sdělení nebo co překáží v jeho příjmu (De Vito, 2001).

Durdová (2010) řadí mezi **vnější bariéry komunikace**: vyrušení v komunikaci další osobou; vysokou úroveň hluku; rušivé sluchové či zrakové podněty; věk a pohlaví, sociální postavení a délku rozhovoru. Jako **vnitřní bariéry komunikace** uvádí: strach z neúspěchu; individuální problémy, hladinu sebevědomí, nevhodnou emocionalitu; neúctu k partnerovi; upřednostňování své osoby; kulturní a etnickou rozdílnost; způsob projevu, užití slangu, nářečí, cizích slov, hovorový či odborný jazyk; inteligenci, vzdělání; rychlost řeči; skákání do řeči; nekoncentraci, předjímaní sdělovaného, neposlouchání; xenofobii, aroganci, odpor či nesympatii vůči komunikačnímu partnerovi; fyzické nepohodlí; odklon od tématu; velkou odbornost tématu; nevhodné chování; kritiku a duševní či fyzické onemocnění.

Mikuláščík (2010) používá jiné dělení: nezvyklé prostředí, demografické bariéry – rozdíly ve věku, pohlaví, hluk a organizační bariéry.

Překážky v komunikaci je také možné klasifikovat podle jednotlivých prvků, které se mezilidské komunikace účastní (Pokorná, 2010).

1. Komunikátor – osoba, sdělující určitou zprávu a předpokládající, že příjemce zprávy porozumí a vhodně na ni zareaguje. V efektivní komunikaci tu brání následující nedostatky - nekvalitní a neúplné informace, jejich zkreslení, chaotický a subjektivní pohled přijímajícího, nadřazenost nebo naopak nízké sebevědomí, selektivní nebo chybějící naslouchání, prosazování svého mínění, náladovost a přehnaná emotivnost.

2. Komunikant – ten, kdo zprávu přijímá, vnímá a naslouchá jí. Chybami může být pasivita při naslouchání, neporozumění sdělovanému, skákání do řeči, selektivní naslouchání, podléhání vlivu nadřazenosti či podřazenosti, percepce ovlivněná názory, prožitky či postoje komunikanta.
3. Komuniké – zpráva vysílaná verbální či neverbální formou. Pochybením je v tomto případě dvojnásobnost zprávy či její špatná srozumitelnost, ovlivněná příliš složitým, vědeckým nebo odborným pojetím. Značným problémem je také výskyt informačního šumu.
4. Komunikační kanál – cesta, kterou je informace vysílána.
5. Feedback (zpětná vazba) – reakce na přijatou zprávu, sdělení o tom, jak je zpráva přijata a pochopena. Největšího významu nabývá při osobní komunikaci. Chybějící nebo nedostatečná zpětná vazba značně determinuje průběh komunikace.
6. Komunikační jazyk – řeč, kterou je zpráva podávána i pochopení významu sdělení a abstraktních pojmů.
7. Komunikační prostředí – atmosféra, kde se komunikace odehrává. Může působit stresujícím dojmem nebo naopak uvolnit atmosféru, přidat na její formálnosti nebo neformálnosti.

Nejčastěji se dopouštíme chyb v percepci druhých, jsme-li ovlivněni minulými zkušenostmi a nedokonalostí našeho vnímání. Zdrojem omylů se může stát také sama posuzovaná osoba, snažící se vzbudit lepší dojem, pokud ví, že je sledována (Dařílek, Kusák, 2002).

De Vito (2001) uvádí výčet některých chyb a nedostatků ve vnímání:

- haló efekt – něčím nápadní jedinci, jež zaujmou dominující vlastností nebo vzhledem, první dojem přetrvává velmi dlouho
- první a poslední dojem
- stereotyp
- předpovědi, které si sami vyplňujeme
- atribuci.

Mikuláščík (2010) je ještě doplňuje o další: projekci – tj. přenos vlastních vzorců chování na druhé; prorocství – předjímání chování a reakcí druhého; mezikulturní nevnímavost – chybné vnímání jiných kultur způsobené převážně stereotypy nebo neznalostí zvyků, obyčejů a morálky jiných národů; efekt svatozáře – vnímání osoby jako nejlepší, bez chyb;

chyba kontrastu – poměňování druhého sebou samým, kdy já jsem nejlepší; kategorizaci – selektování lidí do skupin, které si schematicky a často nepřesně vytváříme; favoritismus – preferování jedinců na úkor druhých, nadhodnocování na jedné straně a ignorování na straně druhé; efekt sympatie a antipatie – nevědomé preferování lidí, kteří jsou nám sympatičtí a naopak podceňování nesympatických, a sériový efekt – nerozlišování a přehlížení detailů při hodnocení lidí.

Sociální pracovník se může dle Novosada (2000) dopustit spousty chyb při utváření vzájemného vztahu s klientem, např.: dogmatismu a dirigování – tj. přebírání odpovědnosti za klienta, pracovník má potřebu nadvlády, domnívá se, že ví všechno nejlépe a snaží se klientovi vnutit svoje mínění a postoje; bleskové diagnózy – pracovník si utvoří předčasné závěry, klienta dostatečně nevyslechne; zevšeobecňování, bagatelizace – zlehčování problémů klienta; nachytání – pracovník z vyprávění klienta vyselektuje kusou informaci a učiní z ní závěr; zveličování zásluh – pracovník přeceňuje své zásluhy na řešení problému a nutí klienta k vyjadřování vděčnosti; moralizování a kategorické hodnocení – pracovník hodnotí a soudí chování klienta; monologizace – pracovník vede monolog, klientovi nenaslouchá a nevyžaduje od něj zpětnou vazbu; přísné racionalizace - preference rozumové stránky a potlačení emocionální; projekce a identifikace – sociální pracovník transferuje do kontaktu s klientem své osobní zkušenosti a zážitky, důsledkem je chybná diagnostika problému; abstrakce – používání abstraktní a odborné terminologie z důvodu získání převahy; chození kolem horké kaše – obcházení problému a předstírání, že problém neexistuje.

Durdová (2010, s. 19-20) jmenuje nejdůležitější způsoby, které by bylo vhodné dodržovat, aby nedocházelo k chybám při komunikaci:

- *„ přesně a jednoznačně konkretizovat svá tvrzení*
- *vysvětlovat hlavní myšlenky*
- *přesně definovat význam klíčových slov sdělení*
- *správně formulovat myšlenky*
- *nevymýšlet si, nelhat, nepřekrucovat obsah sdělení*
- *sdělení podat příjemci tak, aby mu porozuměl, aby sdělení bylo přizpůsobeno jeho intelektu, věku, znalostem a zkušenostem*
- *být vhodně emocionálně naladěn*
- *vnímat reakci příjemce sdělení. “*

Venglářová, Mahrová (2006) specifikují kritéria efektivní verbální komunikace, kdy dle jejich názoru musí být sdělení stručné a jasné; je nutné jasně vyjádřit podstatu věci, v případě pochyb můžeme sdělení zopakovat. Problematickými mohou být dvojmyslná sdělení, přílišné zobecnění a osobní názory. Mělo by se též přihlídnout k načasování zvláště u závažných témat, kdy potřebujeme klidnou atmosféru a dostatečné časové penzum.

Pokorná (2010) přidává několik následujících obecných doporučení pro verbální komunikaci se seniory: vždy v první řadě mluvte na osobu, které se rozhovor týká a ne na její doprovod; zajistěte atmosféru bezpečí a klidu; mějte stále na paměti cíl, kterého chcete při komunikaci dosáhnout; snažte se adaptovat svůj styl komunikace naslouchajícím s ohledem na jeho věk, vzdělání a slovník; používejte eufemismy, ale bez změny obsahu sdělení a ne jako prostředek manipulace; nedopouštějte se intruzí; neobávejte se požádat o vysvětlení; dobře si promyslete, co chcete sdělit a jaký dopad bude vaše sdělení mít; nejste-li si jistí odpovědí, raději chvíli potichu přemýšlejte a odpovězte s mírnou časovou prodlevou; mluvte plynule a přiměřeným hlasem; pokuste se sladit verbální a neverbální projev a v neposlední řadě poskytněte dostatečnou zpětnou vazbu.

Carnegie (2010) k tomu navíc dodává, abychom nezapomínali druhé oslovovat jmény, čímž se komunikace stává osobnější a vyjadřujeme tím zájem o druhého; pokud se mýlíme, je vhodné potlačit ego a svůj omyl připustit; dát najevo svůj opravdový zájem o komunikačního partnera; chválit; neslibovat nic, co nemůžeme dodržet, nesplněné sliby oslabují vaši důvěryhodnost; být skromní a pomoci druhým neztratit důstojnost.

Taylorová, Lesterová (2010) se domnívají, že ten, kdo umí úspěšně komunikovat, ví jak zacházet se slovy, být otevřený vůči novým podnětům, má flexibilní přístup, přináší posluchačům pocit pohody, umí projevit empatii a uváženě odpovídat, si vytváří pozitivní vazby a buduje vztahy s lidmi.

Gruber (2009) považuje za vyšší zásady komunikace: mít na mysli, že ten, kdo se mnou nesouhlasí, není mým nepřítelem, snažit se o pochopení druhého, neargumentovat tvrzením bez věcných důkazů, neutíkat od tématu, nemít za každou cenu poslední slovo, nepřipravovat oponenta o jeho důstojnost, nezaměňovat dialog s monologem.

## 4 Konflikt

Slovo „konflikt“ má pro většinu z nás negativní náboj, přináší zjitřené emoce, narušuje naši rovnováhu, a proto se mu snažíme v běžném životě spíše vyhýbat. Ne vždy však musí být konflikt něco negativního, nutí nás k zamyšlení nad sebou samým i nad druhými, učí nás obstát v interpersonálních interakcích a přináší s sebou změnu, vývoj. Mnohdy záleží jen na nás, jak se postavíme k jeho řešení, zda pro nás bude pohromou nebo naopak přínosem.

### 4.1 Druhy konfliktů

Holá (2003) se domnívá, že klasifikace konfliktů je přínosná v usnadnění orientace v konfliktní situaci, směřuje k rychlejší a věcnější analýze, soustředí pozornost na podstatné okolnosti, umožňuje v konkrétní situaci zvolení vhodné strategie jednání, ulehčuje formulaci závěrů a vyvození preventivních opatření.

V literatuře se objevují nejrůznější klasifikace konfliktů, většina autorů stejně jako Křivohlavý (2008) používá jejich následující dělení:

- a) podle počtu zúčastněných osob:
  - intrapersonální konflikty – vnitřní, osobní konflikty jedince; vnitřní boj o volbu nejlepšího řešení. Patří sem i konflikty svědomí, kdy spolu bojují naše potřeby a přání
  - interpersonální
  - skupinové
  - meziskupinové
  
- b) podle psychologické charakteristiky střetávajících se tendencí – mají kognitivní nebo motivační aspekt:
  - konflikty představ
  - konflikty názorů
  - konflikty postojů
  - konflikty zájmů
  
- c) podle dalších používaných kategorií – podle předmětu sporu, podle věku účastníků, specifickou skupinu tvoří mezigenerační konflikty.



Plamínek (2009) dělí konflikty na spory a problémy. Pro spory není možné použít racionální řešení, nejméně jeden aktér má v úmyslu prosadit to svoje. Aby bylo možné přistoupit ke sporu racionálně, je třeba se oprostit od emocí a odhalit jeho věcnou podstatu. Oproti tomu problémy jsou konflikty, které mají racionální řešení.

Skutečný konflikt je vždy smíšeného typu a nemá jen jednu psychologickou charakteristiku.

Gruber (2011) dělí konflikty na rozumové, kdy jeden nebo oba protivníci používají řečnické triky a manipulaci s chladnou myslí, a na emoční, kdy je rozum soupeřů zatemněn emocemi a logika stojí mimo.

DeVito (2001) rozlišuje konflikty vztahové a obsahové. Obsahový konflikt se koncentruje na věci, události a jednotlivce, obvykle externí ve vztahu k zúčastněným stranám, naopak vztahové konflikty nemají většinou vnější příčiny, ale pramení jak napovídá název ze vztahů mezi jednotlivci.

## 4.2 Příčiny a zdroje konfliktů

Plamínek (2009) uvádí, že hlavní příčinou zhruba 45% konfliktů bývá střet věcných zájmů a je možné je po depersonifikaci řešit racionálně. Zbýlých 55% konfliktů má kořeny v oblasti mezilidské komunikace a vztahů.

Leško (2008, s. 29) považuje za hlavní příčiny nedorozumění: *„nesrozumitelné a nejednoznačné vyjádření myšlenky, používání odborných slov a formulací, kterým protistrana nerozumí, používání mnohovýznamových anebo neurčitých slov a formulací, nepozornost a nezáměr, odmítavé postoje jedné ze stran, rozpor mezi verbální a neverbální částí sdělení.“*

Venglářová, Mahrová (2006) definují jako možné zdroje konfliktů pocit ohrožení, strach, pocity křivdy, nespravedlnosti, zklamané očekávání, větší zátěž, ponížení, bezmoc, pocit viny, bolest, špatnou interpretaci reality a psychopatické rysy.

Exnerová (2008) definuje jako zdroje konfliktů rozdílné představy, zájmy, postoje a názory. Konflikty pak následně člení na:

- a) konflikty představ – kognitivní konflikty, u nichž se jedná o střet složek našeho vnímání – počitků, vjemů, představ. Představa je základním kamenem našeho myšlení, tvoří jeden z klíčových prvků logického myšlení. Vzniká na základě vybavení vnímaného jevu, uloženého v paměti. Zdrojem konfliktu je rozdílná schopnost získávat, uchovávat a vybavovat si představy (Holá, 2003). Tuto schopnost ovlivňuje motivační pozadí percepce. Při zpracování vjemů dochází

k jejich zkrácení na základě očekávání, zájmů, předsudků a fantazie. Prevencí před vznikem konfliktu představa je uvědomit si, že ten druhý má jinou představu o dané věci jako já, nebát se zeptat druhého, co řečeným myslí, případně si ověřit, že mi protistrana rozumí (Exnerová, 2008).

- b) konflikty názorů – střet stran, které mají rozdílné výchozí informace, hodnotí situaci na základě odlišných kritérií nebo úplně rozlišné interpretace pozorované skutečnosti (Holá, 2003). Názor je určitá představa spojená s hodnotícím soudem. K rozporům dochází častěji mezi osobami, které mají odlišné hodnotící škály. Řešením konfliktů názorů může být názor odborníka, zavedení norem nebo hlasování (Křivohlavý, 2008).
- c) konflikty postojů – střet odlišných jednajících tendencí. Postoj v sobě nese pozitivní nebo negativní klasifikace daného jevu a zpravidla podmiňuje ustálený způsob jednání (Holá, 2003). Je třeba si uvědomit vliv emocí a dávat si velký pozor na neverbální komunikaci, agresivní tón hlasu a projevy nadřazenosti.
- d) konflikty zájmů - střet úsilí osob k uspokojení svých potřeb. Zájmy jsou specifitější a představují profilaci člověka k určité oblasti předmětů či jevů (Holá, 2003). Tyto konflikty vytvářejí ohniska největších těžkostí v mezilidských vztazích a patří k nejzávažnějším (Křivohlavý, 2008).

Šafránková (2009) charakterizuje jako příčiny vzniku konfliktu:

- rozdílné znalosti, zkušenosti, odbornost
- nevyjasněné pozice, role, kompetence
- nejasnosti nebo nepochopení
- různé vlastnosti osobnosti.

### 4.3 Vývoj konfliktu

Konfliktní situace je druhem sociální interakce, jež se svými specifiky diferencuje od ostatních sociálních situací. Není to stav, nýbrž proces (Holá, 2003).

Plamínek (2009) definuje sedm fází průběhu konfliktu.

1. Fáze - varovné příznaky před vznikem konfliktu
2. Fáze - odlišnosti. Vznikají, pokud zůstanou varovné příznaky protistranami ignorovány. Konflikt lze v této fázi řešit jako problém, ale získá-li vztahovou dimenzi, stává se sporem.

3. Fáze – polarita. Věcné problémy jsou zosobněny, komunikace získává podobu „kdo z koho“.
4. Fáze – separace. Přerušování kontaktů mezi protistranami, dochází k narušení rovnováhy a nastupuje krize. Pokud spolu účastníci nemusí být v další interakci, může být posledním stádiem vývoje konfliktu. Příznivější možností průběhu separační fáze je vynechání destruktivní fáze a přímý přechod k vyčerpání.
5. Fáze – destrukce. Může vést k likvidaci nebo kolapsu systému a k rozvoji únavových příznaků.
6. Fáze – vyčerpání.
7. Fáze - latence. V průběhu času může dojít k návratu do klidové fáze a k nastolení stability.

Durdová (2010) uvádí pouze čtyři základní fáze průběhu konfliktních situací:

- podmínky pro vznik konfliktní situace - individualita, osobnostní rysy, vnímání, postoje, potřeby, zdravotní stav, temperament, vnitřní i vnější prostředí organizace;
- vnímání konfliktu, pocit ohrožení – aby vznikl konflikt, musí zúčastněné strany situaci považovat jako konfliktní a cítit osobní emocionální zangažovanost;
- chování a jednání jedince v konfliktu – k vrcholu konfliktu dojde v případě, že jedna strana učiní vůči druhé kroky se záměrem zmařit její záměry;
- důsledky a výsledky konfliktu.

#### 4.4 Reakce na konflikt

V literatuře najdeme velké množství nejrůznějších klasifikací strategií řešení konfliktů, proto jsme vybrali ty, na kterých se většina autorů shodne.

Durdová (2010, s. 71) uvádí jako základní přístupy při zvládnutí konfliktu:

- *„konfrontaci*
- *spolupráci*
- *kompromis*
- *přizpůsobování se*
- *vyhýbání se.*“

Oproti tomu Holá (2003, s. 19 -20) zmiňuje jiné dělení:

- **„spontánní řešení“** – do této kategorie můžeme zařadit *„obránné mechanismy jako agresí, únik, egocentrismus, regresi, fixaci, rezignaci, izolaci, represí, negativismus,*

*opačné reagovani, potlačeni a popreni, disociaci, projekci, identifikaci, racionalizaci, substituci, sublimaci, kompenzaci, somatizaci.*“ Pokud jsou přiměřeně využívány, přispívají k životní vyrovnanosti a duševní pohodě snižováním psychického napětí. Mohou proto být odpovídající adaptační strategií na proměnlivé podmínky v životě.

- „**záměrné řešení**“ – účastníci konfliktu nebo nezúčastnění pozorovatelé vyvinou aktivitu k ukončení a zvládnutí konfliktu. Za nejvyšší aktivní formu řešení konfliktní situace lze považovat tzv. „tvořivou přizpůsobivost“, kdy je člověk schopen změnit vnitřní i vnější rovnováhu svých psychických sil.
- „**řešení účastníky konfliktu**“ - záměrný, racionální proces, kdy se na řešení konfliktu podílejí pouze zúčastněné strany a v němž působí i emocionální složka. Cílem jednání je změna soupeřivého přístupu na obou stranách, eliminace napětí a vzájemné averze. Proces řešení probíhá přes shromažďování informací, jejich analýzy, stanovení strategie až po přijetí uspokojivého řešení. Aktéři tu opouští svou účastnickou roli a vstupují do role řešitele. Musí potlačit své zjitřené emoce a snažit se racionálně hledat řešení. Mezi nejčastější příčiny selhání patří opakované setkání účastníků konfliktu, rozdílné kulturní návyky a hodnotové orientace.
- „**řešení další osobou**“ – pokud nejsou účastníci schopni konflikt řešit vlastními silami, obrátí se s žádostí o pomoc na třetí osobu, na kterou delegují jistou míru rozhodovacího práva. Očekávají neutralitu, podporu a finální rozhodnutí. Je klíčové, zda se tato třetí strana při rozhodování spoléhá jen na svůj vlastní úsudek nebo je omezena předem danými pravidly. Oficiálně se může jednat o soud, arbitra nebo mediátora.

Na způsob výběru řešení mají dle Křivohlavého (1990 in Holá, 2003) vliv osobnostní a situační faktory. Soupeření preferují lidé s autoritářskými a machiavelistickými slony, lidé nedůvěřiví, emocionálně nezralí a lidé s nedostatečně osvojenými morálními principy. Východiskem z konfliktu bývá často kooperace. Situační faktory pro kooperaci determinuje vytvoření vhodného prostředí pro spolupráci, kdy bude tato alternativa pro jednotlivé strany atraktivní.

Mikuláščík (2010) dělí základní strategie řešení konfliktu takto:

#### **Pasivní a nepřímé strategie**

- Ignorovat problém, nevyvíjet žádné úsilí a čekat, že zmizí sám od sebe, zamítnout jej jako nedůležitý a pohrdat jím
- Empatické přizpůsobení, kdy při vzájemném pochopení obou stran dochází k řešení bez vzájemné nepřátelské komunikace

- Vyhýbání se konfliktům, snížení negativních reakcí protistrany na minimum, problém je snášen jako nutné zlo
- Únik před jedinci, s nimiž bychom se mohli střetnout
- Nepřímá strategie - narážky, neverbální komunikace
- Zlehčování problému a žertování o něm
- Submisivní reakce – pláč, podřízení, poddajnost.

### **Individuálně zaměřené strategie**

- Hrozby, výhrůžky
- Prosby, asertivní nebo až agresivní žádosti o změnu chování
- Přemlouvání, prosazení individuálních zájmů na úkor druhých při použití agresivity

### **Integrační strategie**

- Odhalení a snaha o porozumění protistraně, snaha o dosažení souhlasu a potvrzení partnera ve sporu
- Hledání možných alternativ přijatelných pro obě strany

### **Plamínek (2009) považuje za možné způsoby řešení konfliktů:**

- Pasivitu – určité druhy konfliktů je možné zvládnout nevyvíjením činnosti, ovšem nevýhodami takového řešení je, že ztrácíme kontrolu jak nad průběhem, tak i nad výsledkem konfliktu. Navíc můžeme v případě, že se jedná o zásadní destabilizační konflikt, riskovat vznik krize, která se odrazí na psychice nebo na vztazích s okolím.
- Delegaci – delegování řešení na jinou osobu, ani v tomto případě ale nemáme kontrolu nad procesem ani výsledkem sporu.
- Náhodu – řešení náhodnou volbou, například losem. V tomto případě kontrolujeme společně s druhou stranou proces řešení, kdy můžeme ovlivnit podmínky jeho průběhu, ale o výsledku rozhoduje náhoda, přičemž žádná ze stran není schopna kontrolovat průběh. Výhodou je rychlost a v podstatě nenapadnutelná spravedlnost.
- Mediaci a facilitaci – při volbě mediace nebo facilitace dochází k přímému jednání mezi stranami konfliktu za účasti neutrální strany – odborníků na řešení konfliktů, na které je přeneseno právo v dohodnuté míře regulovat průběh jednání a usnadňovat dohodu mezi stranami. Je-li řešený konflikt sporem, jedná se o mediaci, jde-li o problém, hovoříme o facilitaci. Mediátor má větší kompetence stanovovat proces řešení oproti facilitátorovi, který v mnoha případech vhodný postup navrhuje a ulehčuje.

- Vyjednávání a projednávání můžeme označit jako ideální řešení konfliktů. Protistrany mají pod kontrolou jak proces, tak i výsledek řešení, jehož podstatu tvoří přímá komunikace mezi nimi. Pojem vyjednávání se používá při řešení sporů, projednávání se vztahuje k řešení problémů.
- Násilí – protivníci do určité míry určují proces řešení, ovšem na výsledek mají ve většině případů pouze omezený vliv. V kultivované společnosti je užití násilí (fyzického i psychického) při řešení problémů považováno za nepřípustné.

Šafránková (2009) k výše uvedenému dodává, kdy zmíněné strategie využít:

Únik – vyhnoutí se střetnutí. Je vhodné použít v případě, že se jedná o triviální záležitost nebo pokud musíme souběžně řešit podstatnější záležitosti; neexistuje-li prostor pro prosazení vlastních zájmů; chceme-li získat čas na uklidnění emocí a získat prostor pro účelné jednání; je-li nutné zjistit další informace pro efektivní vyřešení konfliktu; vyřeší-li druzí konflikt lépe než my.

Boj – soupeření, jeden vítězí, jeden prohrává, použijeme, je-li nejpodstatnější rozhodnost a rychlost v jednání; je-li třeba zavést neoblíbené opatření; proti soupeři, který zneužívá nekompetitivní jednání.

Útěk – jsou-li vztahy podstatnější než vlastní cíle, je vhodný v případě, že jsme se zmýlili; když má mimořádnou důležitost nastolit a udržet stabilitu a harmonii; chceme-li položit základy pro další spolupráci.

Kompromis – oboustranné ustoupení od části cíle je nasnadě, nestojí-li hodnota cílů za vynaložené úsilí nebo vznik rozvratu; když protivníci mají vzájemně se vylučující cíle; při snaze uzavřít účelné řešení v časovém presu; k dosažení shody ve složitých a komplexních problémech; jako náhrada spolupráce.

Dohoda – ocenění cílů i vztahů je na místě, když jsou zájmy obou stran natolik podstatné, že nelze použít kompromis; jde-li o dosažení dlouhodobějšího řešení; ke sladění pohledů stran s různou perspektivou; pro odhalení skutečné podstaty pocitů, jejichž neznalost měla negativní vliv na vztahy.

Pro všeobecně přijatelné řešení konfliktů existují dvě klíčová omezení, týkající se násilí, a to, že způsob řešení nesmí být násilný a výsledek sporu nesmí nikoho poškozovat, a všichni účastníci s ním musí bez nátlaku souhlasit. Uvedená omezení umožňují posoudit etiku při řešení konfliktů a určit, zda je zvolený postup legitimní a obhajitelný. Jen ta řešení, která mohou strany konfliktu svobodně akceptovat, bývají stabilní a dlouhodobě konzistentní (Plamínek, 2009).

Vyřešení konfliktu by měla doprovázet spokojenost se způsobem řešení a jeho výsledkem (Holá, 2003). Durdová (2010) ovšem konstatuje, že ne všechny konflikty lze řešit, zvláště v situacích, kdy konflikt vyvolá jedinec, který si v těchto situacích libuje.

## 5 Empirická část

V empirické části diplomové práce nejdříve vymezíme cíl této části a výzkumný problém, charakterizujeme výzkumný vzorek, uvedeme zvolený druh výzkumu a metodu sběru dat, dále načrtne průběh vlastního výzkumu a na závěr provedeme vyhodnocení výsledků výzkumu a diskusi.

### 5.1 Vymezení cíle empirické části práce

Cílem empirické části diplomové práce je zjistit, zda je způsob komunikace sociálních pracovníků odboru sociálních věcí Magistrátu města Olomouce jednou z příčin vzniku konfliktu mezi těmito sociálními pracovníky a seniory.

Na základě stanoveného cíle empirické části jsme zformulovali tři problémové otázky:

1. Jaké jsou příčiny vzniku konfliktních situací mezi sociálním pracovníkem a seniorem?
2. Jaký způsob komunikace vede ke vzniku konfliktní situace mezi sociálním pracovníkem a seniorem?
3. Jaké strategie řešení volí sociální pracovníci při vzniku konfliktních situací se seniory?

K získání potřebných dat jsme následně nastínili předběžný scénář rozhovoru, který obsahoval následující otázky:

1. Jak si představujete ideálního sociálního pracovníka?
2. Popište konkrétní situaci, kdy jste se dostal do střetu se sociálním pracovníkem?
3. Jak s Vámi sociální pracovník v této situaci komunikoval?
4. Měl/a jste pocit, že Vám naslouchá a chápe Váš problém?
5. Jak reagoval sociální pracovník na zrod této situace?
6. Kdo další se jednání účastnil?
7. Jak vzniklá situace skončila?
8. Co bylo podle Vás příčinou vzniku tohoto konfliktu?

Otázky č. 1, 2 a 8 směřovaly k první problémové otázce, otázky č. 3, 4 k druhé a konečně otázky 5, 6, 7 k třetí problémové otázce.



## 5.2 Charakteristika výzkumného vzorku

Cílovou skupinou výzkumu byla skupina **seniorů**, u nichž při jednání na odboru sociálních věcí Magistrátu města Olomouce došlo ke konfliktní situaci se sociálním pracovníkem zmíněného odboru.

Ačkoliv si uvědomujeme, že cílovou skupinu našeho výzkumu tvoří senioři, považujeme za vhodné rovněž krátce charakterizovat i jejich komunikační partnery, tj. sociální pracovníky, jejichž komunikační kompetence budou v konečném důsledku hodnoceny. Odbor sociálních věcí Magistrátu města Olomouce se ke dni 31.12.2011 členil na devět oddělení, kdy dvě z nich měly přímo v názvu pojem senior (viz příloha č. 2). Datum 31.12.2011 uvádíme jako mezník záměrně, neboť od 1.1.2012 došlo v důsledku výrazných legislativních změn k transformaci struktury odboru sociálních věcí i jeho pracovníků. S cílovou skupinou výzkumu přicházelo před touto změnou do přímého kontaktu díky svému pracovnímu zařazení dvacet šest sociálních pracovníků. V souladu s ustanovením § 110 zákona č. 108/2006, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, má 21 z nich předepsanou odbornou způsobilost, dva se snaží o její získání studiem a ostatní vzhledem k věku tuto předepsanou způsobilost již splňovat nemusí. Patnáct osob vystudovalo obor sociální práce, tři psychologii a stejný počet speciální pedagogiku. Podíváme-li se blíže na osobnostní strukturu uvedených sociálních pracovníků, zjistíme, že se jedná o tři muže a dvacet tři žen, jejichž věkový průměr je 41 let a průměrná délka pracovního poměru na odboru sociálních věcí činí 11 let.

Pracoviště odboru sociálních věcí Magistrátu města Olomouce bylo pro testování komunikačních dovedností jeho sociálních pracovníků zvoleno záměrně, neboť výzkumník jako zaměstnanec oddělení sociální pomoci seniorům a osobám se zdravotním postižením měl v průběhu poslední let částečný přehled jak o výskytu sporných situací, tak o účastnících vzniklých konfliktů, kteří by připadali v úvahu pro následné oslovení s žádostí o případnou spolupráci na výzkumu. Značným přínosem pro výzkum byla i výzkumníkova rámcová představa o úhlu pohledu všech zúčastněných stran na popisovaný konflikt, znalost úrovně komunikačních kompetencí předmětných sociálních pracovníků a přehled o kurzech komunikace, jež absolvovali. Na druhé straně nevýhodou byl požadavek na výzkumníka, směřující k udržení objektivity a neutrality při vedení rozhovorů a poté i při interpretaci nabytých dat. Jelikož z logických důvodů neexistuje evidence seniorů, kteří navštíví pracoviště, kde dochází k jejich interakci se sociálními pracovníky, a tím spíše jsou-li tam účastníky konfliktu, považovali jsme tuto cestu kontaktu s respondenty jako optimální.

Při výběru výzkumného vzorku bylo použito záměrného výběru, „*kdy o výběru jistého prvku nerozhoduje náhoda, ale buď úsudek výzkumníka, nebo úsudek zkoumané osoby*“ (Chráska, 2008, s. 22). Záměrný výběr jsme volili zejména proto, aby vybrané osoby měly potřebné zkušenosti ze zkoumaného prostředí.

Respondenti byli vybráni podle předem stanovených kritérií. První kritérium představoval věk (muselo se jednat o seniora), druhé pak jednání se sociálním pracovníkem na zmíněném odboru sociálních věcí a vznik konfliktní situace při tomto jednání a třetí kritérium zahrnovalo souhlas seniora s účastí na výzkumu.

Vzhledem ke zvolené metodě získávání dat, jejich následnému vyhodnocení a okolnostem výzkumu se počet dotazovaných stanovil na číslo osm. Pohlaví respondentů i jejich další demografické charakteristiky vyplynuly náhodně ze stanovených kritérií. V okruhu dotazovaných se vyskytly čtyři ženy a čtyři muži, jejichž věkové rozmezí se pohybovalo od 65-78 let. Dva dotazovaní měli základní vzdělání, jeden byl vyučen, dva absolvovali střední odbornou školu a tři školu vysokou. Všichni senioři bydleli v Olomouci a výzkum probíhal v pro ně v přirozeném prostředí - u nich v domácnosti. Kvůli zachování anonymity byla skutečná jména respondentů zaměněna za označení R a pořadové číslo rozhovoru.

**Respondent 1 (R1)**, žena ve věku 65 let. Celý život pracovala jako účetní. Vzdělání střední odborné. Rozvedená, má dvě děti, obě žijí v Olomouci. Rodiče zemřeli, má bratra, který bydlí v Praze, stýkají se jen o svátcích a narozeninách. S dětmi se vidá také méně než by si přála, cítí se hodně osamělá. Bydlí sama ve svém bytě ve druhém patře o velikosti 1+1, což je dle jejího názoru pro ni z ekonomického hlediska nejvhodnější. V bytě má vzorný pořádek, vše seřazeno a na svém místě. Paní má pohybové obtíže, chodí o francouzských holích. Vzhledem k tomu, že v domě není výtah, musí při opuštění bytu zdolat cca 30 schodů, proto vychází, jen když je to opravdu nutné. Jako koníčky uvedla ruční práce, luštění sudoku, čtení literatury a práci na PC. Žena je velmi milá, pohostinná. Povahou spíše introvertka, snaží se všem vyhovět. S bývalým manželem měla před rozvodem časté rozepře, což ji do budoucna traumatizovalo. Je patrná její tendence vyhýbat se konfliktům. Při rozhovoru mluvila klidným tišším hlasem, v malé míře využívala gestikulace. Často se odmlčela a volila „vhodná“ slova. Na odbor sociálních věcí se vydala vyřizovat průkaz mimořádných výhod. I když hned při první návštěvě došlo ke konfliktu, navštěvuje úřad nadále.

**Respondent 2 (R2)**, muž ve věku 70 let. Vzdělání základní, profesí dělník. Většinu života trávil mezi muži. Je ženatý, má tři dcery, žijí s rodinami v daleké cizině. Rodiče navštěvují minimálně. Bydlí s manželkou v dvougeneračním rodinném domě. Z rozhovoru

byla patrná hořkost nad tím, že respondent nemá syna a že dcery odešly z domu. Ve volných chvílích ho zajímá fotbal a hokej, dvakrát týdně chodí s kamarády na pivo. Manželka se jevila zakřiknutá, do hovoru se nezapojuje, dělá, co jí manžel řekne. Její životní náplní je starost o domácnost, zahradu a o manžela. V domě bylo čisto, uklizeno. Vybavení domu je spíše starší. Manželé oba hůř chodí. Pán se chová direktivně hlavně vůči ženám, které mají podle něj své místo v domácnosti. Má konzervativní názory. Rád se poslouchá, mluví hojně a dlouho. V hovoru usiluje o poslední slovo, není zvyklý na odpor zvláště od žen. Výrazná gestikulace i mimika. Sklon k cholerickému jednání. Ke konfliktu došlo při pokusu podat žádost o byt v domě s pečovatelskou službou. Jednalo se o první a poslední návštěvu respondenta na odboru sociálních věcí.

**Respondent 3 (R3)**, žena ve věku 78 let. Vdova, manžel před pěti lety zemřel, rok před ním syn. Paní má jednu svobodnou dceru, která je po autonehodě invalidní a žije s ní ve společné domácnosti v bezbariérově upraveném bytě o velikosti 3+1. Respondentka vystudovala vysokou školu - pedagogický směr, aprobace český a ruský jazyk, a své profesi se věnovala přes čtyřicet let. Dodnes ve volném čase doučuje žáky, dělá korektury a překládá prózu. V bytě je jedna místnost zaskládána knihami a slovníky. Respondentka se ukazuje jako velmi komunikativní, asertivní, mluva striktně spisovná. Má sklon hodnotit lidi podle způsobu vyjadřování a jejich písemného projevu. Přísný vzhled, nevýrazná gestikulace, moc se neusmívá. Vysoce si váží profesionality a perfektně provedené práce. Problémy se snaží řešit racionálně a věcně. Na odbor sociálních věcí se vydala požádat o příspěvek na zakoupení motorového vozidla. Ke konfliktu došlo při prvním kontaktu se sociální pracovnící. Podala stížnost u vedoucí oddělení a začala navštěvovat jinou referentku, s níž je spokojená.

**Respondent 4 (R4)**, muž ve věku 71 let. Vzdělání středoškolské, pracoval jako technik. Momentálně má závažné pohybové potíže, chodí o holích a čeká ho operace kyčelních a kolenních kloubů. Bez automobilu si nedokáže představit život. Je ženatý, jeden syn. Se ženou obývají vlastní menší byt. Prostředí velmi příjemné a útulné. Pán je výbušnější povahy, má hlasitější vyjadřování, bohatou gestikulaci. Neustále šermuje rukama, snadno se rozčílí a za chvíli o ničem neví. Nelibě reaguje na skákání do řeči. Manželka ho tlumí v impulzivitě. Mezi jeho záliby patří kutilství, na celé hodiny se zavře do dílny a pracuje s kovem a dřevem. Kreslí technické výkresy, podle nichž vyrábí předměty. Patří k dlouhodobým klientům odboru sociálních věcí, pravidelně žádá o příspěvek na provoz motorového vozidla, v minulosti vyřizoval mimořádné výhody a speciální označení do vozidla. Ke konfliktu došlo při skončení platnosti průkazu ZTP, kdy obdržel výzvu, aby průkaz vrátil a nestihl si uplatnit včas žádost o

jeho prodloužení, což pro něj znamenalo nemalé komplikace. Klientem odboru zůstal po konfliktu i nadále.

**Respondent 5 (R5)**, žena ve věku 67 let. Vdaná, bezdětná. Vzdělání vysokoškolské, profesí lékařka, manžel rovněž lékař, onkolog. Obývá s manželem vlastní rodinný dům s velkou zahradou. Pro sluchové obtíže (na jedno ucho ohluchla) musela zhruba před pěti lety odejít do důchodu, což velmi těžce nese, jelikož práci obětovala celý život a neměla kvůli ní ani děti. Snažila se svou práci dělat precizně a totéž očekává od druhých. Na svůj handicap je velmi citlivá, cítí se kvůli němu méněcenná a pro společnost již nepotřebná. Snaží se proto realizovat se v charitě a v osvětě pro sluchově handicapované. Pokud má chvíli volna, studuje a pomáhá manželovi s administrativou. Při rozhovoru se snaží odezírat. Je velmi otevřená vůči druhým lidem. Komunikuje i přes svoje omezení velmi dobře, ale snadněji se unaví. Má klidný, kultivovaný projev. Ke konfliktu se sociální pracovníci došlo při podání žádosti o příspěvek na zvláštní pomůcku, kdy respondentka měla pocit křivdy ze strany pracovníce. V tomto případě měla dotyčná pravdu, přístup sociální pracovníce i její chování ke klientům nebylo v pořádku a zaměstnavatel s ní ukončil pracovní poměr ve zkušební lhůtě. Respondentka se ovšem na základě negativního prvního dojmu snaží návštěvám zmíněného pracoviště vyhnout.

**Respondent 6 (R6)**, žena ve věku 73 let. Asi dva roky vdova, tři děti, které bydlí daleko od ní. Vzdělání základní, nikdy nepracovala. Živil ji manžel, takže mohla být v domácnosti. Bydlí sama v dvoupokojovém bytě. Její běžný den vyplňují ustálené rituály, které dělá ve stanovenou dobu. Jako koníčky uvedla návštěvu výstav, kulturních představení a setkání s přáteli, kdy se stýkají každý týden ve stanovený den, ve stejnou hodinu. Paní začala hodně zapomínat, běžně nevytáhne sporák, nezhasne světlo, nechá téct vodu, nemůže najít klíče, peněženku nebo doklady. O většinu věcí se po celý život staral manžel, paní si nemůže zvyknout, že má převzít odpovědnost za své záležitosti. Těžce nese jakékoli změny, které nabourávají její zažitá stereotypy. Je přátelská, ráda si povídá. Komunikuje klidně, řeč je rozvážná. Povahou spíše introvert. Pravidelně žádá na odboru sociálních věcí o příspěvek na provoz motorového vozidla a dostavuje se k aktualizaci své žádosti do domu s pečovatelkou službou. Ke sporu došlo po odchodu její sociální pracovníce, kdy byla přidělena k jiné, která má odlišný styl práce než ta předešlá.

**Respondent 7 (R7)**, muž ve věku 69 let. Vyučen, pracoval jako pokrývač. Ženatý, dvě děti. Bydlí se ženou v menším rodinném domě. Na domu patrná nutnost oprav, na což již manželé svými fyzickými silami nestačí. Oba špatně chodí, paní je hodně nemocná, často odpočívá i přes den. Většina činností ohledně chodu domácnosti spočívá na respondentovi.

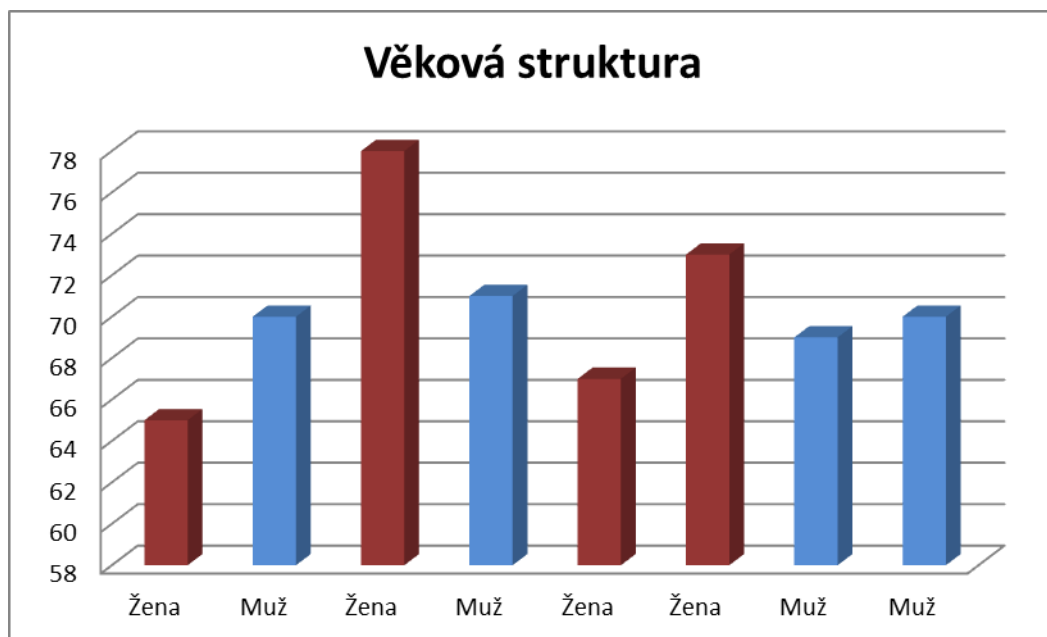
Pán je zahořklý, má negativistický přístup k životu. Dnešní společnost považuje za zkorumpovanou a nepřátelskou převážně vůči starým lidem. Má předsudky vůči úředníkům, institucím a celé státní správě. Domnívá se, že bez úplatku to dnes nejde. Ve volných chvílích sleduje hlavně diskusní a politické pořady v televizi, čte noviny včetně bulváru. Je velmi komunikativní, k řeči se nedá pobízet, snadněji se rozčílí. Evidentně extrovertní povahy. Má výrazná gesta i živou mimiku. Ke konfliktu došlo při jeho první návštěvě na odboru sociálních věcí, kdy šel uplatnit za manželku žádost o příspěvek na péči.

**Respondent 8 (R8)**, muž ve věku 70 let. Vzdělání vysokoškolské, pracoval jako inženýr ve strojírenském závodě. Ženatý, jeden syn. Žije s manželkou v bytě o velikosti 3+1. Útulné a příjemné prostředí, manželka je o deset let mladší a vytváří mu klidné zázemí, aby se mohl věnovat koníčkům. Pán má velké hobby - modelářství. Ve volných chvílích sestavuje modely letadel a lodí, specializuje se hlavně na druhou světovou válku. Učí tomu i své vnuky, společně jezdí i na výstavy. Pán je klidnější povahy, rozvážný, už vzhledem k jeho koníčku velmi trpělivý. Spíše introvertní povahy. Ochotně odpovídal na dotazy, jeho gesta jsou umírněná. Pokud se zmýlí, umí uznat svou chybu, zajímá se o názory protistrany v hovoru. Respondent navštěvuje odbor sociálních věcí pravidelně cca jednou ročně, ke konfliktní situaci došlo v situaci, kdy respondentovi nepřišly peníze v očekávaném termínu. Je i nadále klientem tohoto odboru.

### Osobní charakteristika respondentů

	<b>pohlaví</b>	<b>věk</b>	<b>vzdělání</b>	<b>rodinný stav</b>
<b>R1</b>	Žena	65	SOŠ	Rozvedená
<b>R2</b>	Muž	70	ZŠ	Ženatý
<b>R3</b>	Žena	78	VŠ	Vdova
<b>R4</b>	Muž	71	SOŠ	Ženatý
<b>R5</b>	Žena	67	VŠ	Vdaná
<b>R6</b>	Žena	73	ZŠ	Vdova
<b>R7</b>	Muž	69	Vyučen	Ženatý
<b>R8</b>	Muž	70	VŠ	Ženatý

Následně uvedeme pro názornost v grafu věkovou strukturu dotazovaných.



### 5.3 Metody výzkumu

Vzhledem k typu a stanovenému cíli výzkumu zaměřenému na popis vztahů mezi lidmi a jejich vzájemnou interakci jsme považovali **kvalitativní výzkum** za optimální metodu pro získání potřebných dat. Creswell (1998, s.12 in Hendl, 2008, s. 48) vymezuje kvalitativní výzkum: „jako proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ Jedná se o „*nenumerické šetření a interpretaci sociální reality.*“ (Reichel, 2009, s. 40).

Kvalitativní výzkum směřuje více do hloubky zkoumaných jevů než výzkum kvantitativní, snaží se o pohled na zkoumané fenomény v širším kontextu. Jednou z jeho charakteristických vlastností je blízký, neformální vztah výzkumníka a zkoumaných subjektů (Maňák, Švec, 2004), jehož vytvoření bylo z důvodu získání co nejpregnantnějších dat i naším záměrem.

Cíl výzkumníka směřuje k pochopení situace z pohledu samotných aktérů. „*Což značí popis všedních detailů každodenní reality, chápání chování a významu v sociálním kontextu, důraz na čas a proces*“ (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 18). Autoři dále uvádí, že výzkum probíhá v přirozeném prostředí aktérů, kdy rozlišujeme dvě možné perspektivy: význam události z pohledu jedince a pohled obecnější, mezikulturní.

Teoretické východisko kvalitativního výzkumu můžeme najít ve filozofickém směru – fenomenologii, která připouští existenci více realit a zdůrazňuje subjektivitu lidského jednání (Chráska, 2007).

Při volbě metody pro sběr dat byly vytipovány jako vhodné dvě metody – zúčastněné pozorování chování aktérů přímo při vzniku konfliktu, které ovšem ve vypovídajícím množství není s ohledem na časové možnosti výzkumníka reálně uskutečnit, a polostrukturovaný rozhovor, jenž byl nakonec zvolen. V průběhu rozhovoru došlo i na aplikaci techniky přímého pozorování a empatického porozumění, což posloužilo k vyvozování širších souvislostí z odpovědí na vznesené otázky.

Zvolený typ rozhovoru dle Hendla (2008) ulehčuje srovnávání a interpretaci údajů. Metoda rozhovoru předpokládá bezprostřední verbální komunikaci výzkumníka a respondenta. Značnou předností této metody je navázání osobního kontaktu, který dává možnost pochopit motivy a postoje dotazovaných. Výzkumník může zaznamenat reakce respondenta na položené otázky a podle nich korigovat další průběh rozhovoru. Úspěšnost rozhovoru se z převážné části odvíjí od nadání výzkumníka uzavřít s druhou stranou přátelský vztah s otevřenou atmosférou (Chráska, 2007). Vztah mezi účastníky rozhovoru je asymetrický, jelikož průběh rozhovoru má v režii badatel (Schneider, 1989).

Rozhovor s ohledem na jeho téma, zachování anonymity a **výslovné přání** všech respondentů **nezaznamenávala** žádná audiovizuální technika. „*V ideálním případě identita účastníků není výzkumníkům známa. Pokud není možné zjistit anonymitu, identita nesmí být odhalena nikomu dalšímu*“ (Hendl, 2008, s. 153).

Vytěžené odpovědi byly pomocí transkripce převedeny do písemné podoby. U úseků použitých v textu praktické části došlo k redukci prvního řádu pro lepší porozumění a přehlednost textu a usnadnění jeho analýzy. Při redukci byly vynechávány části textu tvořící slovní vatu a nepodstatná sdělení. Doslovná transkripce jednotlivých rozhovorů je uvedena v příloze č. 1.

Rozhovory a jejich následná úplná transkripce posloužily jako zdroj velkého množství dat. Pro jejich analýzu a zpracování se jevila jako nejvhodnější metoda vytváření trsů, která slouží k seskupení a rozřídění výroků do skupin (Miovský, 2006).

Pomocí otevřeného kódování a následné analýzy se objevovaly společné znaky a témata. Otevřené kódování můžeme považovat za základ analýzy textu pro většinu typů kvalitativního výzkumu. Analyzovaný text se rozdělí na jednotky označené kódy vystihujícími kontext zvoleného textu. Kódy se systematicky seskupují a vznikají kategorie k následné komparaci (Škvaříček, Šed'ová a kol., 2007). Kódovat je možné slovo od slova,

podle odstavců nebo podle celého textu. Alternativa se vybere podle výzkumné otázky či problému nebo osobního stylu práce při zachování cíle kódování – tematického rozkrytí textu (Hendl, 2008).

## 5.4 Průběh vlastního výzkumu

Dle Chrásky (2008) se výzkumy zpravidla uskutečňují ve třech úrovních – pilotáž, předvýzkum a vlastní výzkum. Během své dvanáctileté praxe na místě sociálního pracovníka se výzkumník nejednou setkal se vznikem konfliktních situací při jednání se seniory, jejichž aktuální kondice byla navíc ještě ovlivněna nějakým handicapem, a musel na danou situaci adekvátně reagovat. Stejně zkušenosti měli kolegové výzkumníka a v rámci společné supervize častokrát hledali nejvhodnější řešení, což bylo prvotním impulsem, který podnítil zájem výzkumníka o zkoumanou problematiku, a proto se rozhodl se jí zabývat blíže v diplomové práci. Následně začal shromažďovat a studovat vhodnou odbornou literaturu k dané tématice. Tímto způsobem si opatřil předběžné informace o zkoumané oblasti (pilotáž).

V přípravné fázi byl rovněž stanoven cíl výzkumu a připraveny stěžejní otázky pro rozhovor (konečná verze viz 5.1). Konečnému dialogu předcházela telefonický kontakt a oslovení případných účastníků výzkumu s nabídkou spolupráce. V jednom případě se jednalo o kontakt písemný z důvodu sluchového handicapu respondentky. Z oslovených sedmnácti seniorů dva účast na výzkumu ihned odmítli. S ostatními došlo k osobní schůzce a následnému představení obsahu, průběhu a okolností výzkumu. Po uvedeném setkání projevilo souhlas se svou účastí třináct seniorů, s nimiž byl domluven čas a místo rozhovoru, čímž přípravná část skončila.

Předvýzkum se realizoval ve formě tří zkušebních rozhovorů. „*Předvýzkum by měl být jakýmsi zmenšeným modelem vlastního výzkumu (všech jeho hlavních fází)*“ (Chráska, 2008, s. 26). Po provedení dvou zkušebních rozhovorů byly vyhodnoceny nedostatky jak v provedení po technické stránce, tak v kladených dotazech. Jako hlavní problém se jevílo velké množství otázek, které mělo negativní vliv na koncentraci dotazovaných, kdy se ke konci rozhovoru již projevovala jejich únava. Jako dílčí problém se ukázala přesná reprodukce sdělovaného do připraveného archu s ohledem na rychlost řeči a současné sledování neverbální komunikace komunikačního partnera. Další obtíž spočívala v čase rozhovoru, kdy respondenti ve večerních hodinách sledovali v televizi oblíbené pořady, na rozhovor se plně nekoncentrovali a snažili se ho mít brzy za sebou. V kontextu zjištěného byla přijata opatření ke korekci zjištěných chyb (snížení počtu dotazů do verze uvedené v 5.1, přizpůsobení se ve



vyjadřování komunikačnímu partnerovi, změna času rozhovorů aj.) a ověření jejich odstranění při třetím rozhovoru.

Realizace vlastních rozhovorů proběhla v měsících prosinec 2011 až březen 2012 technikou polostrukturovaného rozhovoru v místě bydliště seniorů. Při vlastních rozhovorech obdrželi účastníci opět podrobné informace o okolnostech a průběhu výzkumu, dostalo se jim ujištění o zachování jejich anonymity a poučení o možnosti svou účast na projektu kdykoli ukončit, což dva z nich po provedení rozhovoru kvůli obavám z možných následků udělali. Všichni respondenti byli požádáni o podepsání informovaného souhlasu se svou účastí. Nejdříve došlo k navázání kontaktu pomocí obecnějších témat k hovoru. V průběhu rozhovorů panovala navzdory nastolenému tématu hovoru uvolněná atmosféra, na většině seniorů byla patrná chuť o svém zážitku hovořit a konečně ho v sobě nějakým způsobem zpracovat. V závěrečné fázi následovalo ocenění ochoty účastníků a poděkování za jejich čas.

Délka jednotlivých dialogů se lišila, průměrně se pohybovala kolem 50 minut. Převládaly otázky otevřené, podporující rozpraudění konverzace. Pořadí a formulace otázek se přizpůsobovalo dané situaci. V některých okamžicích rozhovoru přešla aktivita na komunikačního partnera, v jiných byly kladeny doplňující otázky.

Získaná data byla zaznamenána s maximální možnou přesností do záznamového archu a zpracována pomocí doslovné transkripce. V následném vyhodnocení vlastních výsledků byly pod každou problémovou otázkou vztahující se k cíli výzkumu pod sebe přiřazené odpovědi jednotlivých respondentů, pomocí otevřeného kódování a následné analýzy pak objevovány společné znaky a témata. Kódy jsou označeny písmenem K a pořadovým číslem.

### **Soupis kódů:**

#### **Problémová otázka č. 1: Jaké jsou příčiny vzniku konfliktních situací mezi sociálním pracovníkem a seniorem?**

1. Kategorie - ideální sociální pracovník - očekávání
  - K1: pohlaví
  - K2: věk
  - K3: odborné a komunikační dovednosti
  - K4: vlastnosti
  
2. Kategorie - emocionální naladění
  - K5: stres, vyčerpání

K6: pocit méněcennosti

K7: úzkost

K8: pocit ponížení

K9: vztek

K10: antipatie

K11: první dojem

### 3. Kategorie - další faktory

K12: zdravotní obtíže

K13: prostředí

K14: orientace

K15: příčiny vzniku konfliktu z pohledu seniorů

## **Problémová otázka č. 2: Jaký způsob komunikace vede ke vzniku konfliktu mezi sociálním pracovníkem a seniorem?**

### 4. kategorie – způsob komunikace pracovníka

K16: neverbální komunikace

K17: písemná komunikace

K18: verbální komunikace

K19: postoj pracovníka

K20: empatie a naslouchání

## **Problémová otázka č. 3: Jaké strategie řešení volí sociální pracovníci při vzniku konfliktních situací se seniory?**

K21: reakce sociálního pracovníka na konflikt

K22: další účastník při řešení konfliktu

K23: způsob ukončení konfliktu

K24: pocity spokojenosti s řešením konfliktu u respondentů

## **5.5 Vlastní výsledky**

### **Problémová otázka č. 1: Jaké jsou příčiny vzniku konfliktních situací mezi sociálním pracovníkem a seniorem?**

## 1. Kategorie - ideální sociální pracovník - očekávání

### K1: Pohlaví

R1: „ Žena... “ „...žena se umí víc vcítit do toho, kdo za ní přichází. ...se ženou se mi mluví lépe, před chlapem bych se necítila ve své kůži.“

R2: „ Muž... “ „...s chlapem se mi líp jedná, spíš najdeme společnou řeč. Ženský jsou moc přecitlivělý, a když je potřeba, neuměj být rázný. Každému ustupují a dělají, co jim kdo nakuká.“

R3: „Ideální sociální pracovník neexistuje. Zda je to muž nebo žena pro mě není rozhodující.“ „Považuji výše zmíněné vlastnosti pro každého člověka, který pracuje s lidmi za nezbytné.“

R4: „Odborníka pohlaví nedělá.“

R5: „Žena... “ „...myslím, že to není práce pro muže. Na uživení rodiny to není, v této oblasti nezbohatnete a podle výzkumů jsou skoro  $\frac{3}{4}$  seniorů ženy a těm zase nejvíc rozumí ženy.“

R6: „Žena... “ „..... „chlapovi bych asi nemohla říct tolik. Mají jiné myšlení i jiný přístup. Necítila bych se dobře.“

R7: „Žena... “ „Chlap má dělat něco pořádného a ne vykecávat s lidma, to je práce pro ženskou.“

R8: „Žena... “ „...muži nemají smysl pro administrativní práci a trpělivost s formuláři a suchou úřednicinou.“

### K2: Věk

R1: „ středního věku... “ „Nesmí být příliš mladá, to ještě nemá ty životní zkušenosti a přehled. Starší ročníky zase už dělají svou práci moc stereotypně, nerady mění zaběhlé pořádky, což může být na škodu.“

R5: „ středního věku... “ „...mladá děvčata znají nové postupy a ovládají práci s počítačem, umí jazyky a srší znalostmi, ale nemají praxi. ... tato práce je o komunikaci...to se nedá vysedět u knížek. ...to se musí odžít.“

R8: „ středního věku... “

### K3: Odborné a komunikační dovednosti

R1: „....rozumí své práci. Umí mluvit s lidmi a naslouchá jejich trápení. Umí všem dobře poradit. Klient jí není na obtíž a je tu vždycky pro ty, co ji potřebují.“

R2: „....odborník, od huby. ....ví si se vším rady....Je tu pro lidi.“

R3: „vysokou míru profesionality, znalost legislativy, vynikající komunikační dovednosti a empatický přístup. Asertivní....“

R4: „Kompetentní odborník, měl by umět jednat s lidmi, znát zákony, umět pomoci druhým....“

R5: ....“se zkušenostmi z praxe, má potřebnou kvalifikaci. Komunikativní, empatická, psychicky vyrovnaná. Dobrý psycholog, který umí odhadnout lidi. Dostatečně relaxuje. Zná své meze i meze systému. Nenabízí pomoc, když ji nemůže poskytnout. Zná postupy a metody jak jednat se zrakově i sluchově handicapovanými lidmi.“

R6: „Měla by umět poradit, když to člověk potřebuje a mělo by jí záležet na lidech víc než na předpisech. ... vždycky ochotná pomoci druhým.....Měla by svoje lidi znát jménem a vědět, co je trápí. ....Neměl by se bát za ní přijít....“

R7: „....žádná navoněná, namyšlená nána v kostýmku, ověšená zlatem s dvacetimetrovými nehtama, jak se to dnes všude vidí. Měla by rozumět své práci a hlavně lidem.“

R8: “Rozumí a naslouchá problémům klientů, umí s nimi mluvit a chápe jejich potíže.“

### K4: Vlastnosti

R1: „Je ochotná, příjemná, milá, sympatická.“

R2: „Dlouho nad ničím nedumá... Nikomu nenadržuje a z nikoho se nepo...“

R3: „....sympatický, smysl pro humor.“

R4: „příjemné vystupování.“

R5: „Vlídá a přístupná.“

R6: „měla být hodná, vstřícná ..... Člověk by k ní měl mít důvěru.“

R7: „Nemám rád nemachrovaný lidi, co musej dát všem najevo svou úroveň a myslej si, že když mají školy, že sežrali všechnu moudrost světa a obyčejnej člověk je pro ně nic.“

R8: „vstřícná, inteligentní, ochotná, rychlá, sympatická.“

**Tabulka č. 2 - Jak si tedy respondenti představují ideálního sociálního pracovníka?**

Označení respondenta	<i>Ideální sociální pracovník</i>				
<b>R1 (žena)</b>	žena	střední věk	Odborník, umí poradit	Komunikativní, empatická, je tu pro lidi	Ochotná, milá, sympatická
<b>R2 (muž)</b>	muž	střední věk	Odborník	Rozhodný, asertivní	Spravedlivý, sebevědomý
<b>R3 (žena)</b>	-	-	Profesionál, odborník	Výborné komunikační schopnosti, asertivní, empatický	Sympatický, smysl pro humor
<b>R4 (muž)</b>	-	-	Odborník	Umí jednat s lidmi, pomoci druhým	Příjemný
<b>R5 (žena)</b>	žena	střední věk	Odborník, psycholog, nevyhořelá	Komunikativní, empatická, znalost komunikace s handicapovanými	Vlídná, příjemná
<b>R6 (žena)</b>	žena	-	Odborník, umí poradit, zná lidi	Záleží jí na lidech	Hodná, vstřícná, důvěryhodná, přístupná
<b>R7 (muž)</b>	žena	-	Odborník	Empatická	Normální
<b>R8 (muž)</b>	žena	střední věk	Inteligentní	Empatická, komunikativní	Ochotná, rychlá, sympatická

## 2. Kategorie - emocionální naladění

### K5: Stres, vyčerpání

R1: „Dlouho jsem to odkládala, nerada chodím po úřadech. Ráno jsem šla k paní doktorce ..... Bylo tam strašně moc lidí a tak jsem se tam zdržela. Celá schváčená jsem se vydala na úřad.“

R3: „Byla jsem tehdy hodně psychicky unavená a zoufalá ze všeho, co nás jako rodinu postihlo...“

### K6: Pocit méněcennosti

R5: „Je mi to tam nepříjemné, necítím se tam dobře. Cítím se tam prostě méněcenná.“

### K7: Pocit úzkosti

R2: „S manželkou jsme se rozhodli, že půjdeme do toho penzionu pro důchodce. Děti máme daleko v cizině, zdraví už stojí za dvě věci, tak tam se o nás aspoň někdo cizí za peníze postará.“

K8: Pocit ponížení

R7: „To by mě zajímalo, jakou značku by jí člověk musel přinést, aby si to vzala. Obyčejnej Jacobs pro ni asi není dost dobrý, doma zřejmě pijou kafe za dvě stovky ze zlatejch šálků.“ „Asi se u nás štítla, nejsme holt dost na úrovni.“

K9: Vztek

R4: „Taková nehoráznost. Strašně jsem se naštvál a šel jsem na ně. Mně nikdo vyhrožovat nebude.“

R7: „No naštvál jsem se. Šel jsem si to s ní teda vyjasnit pěkně od plic, ze mě nikdo vola dělat nebude. Celej život jsem poctivě a těžce dřel za pár korun.“

R8: ....“neposlali včas moje peníze, které jsem nutně potřeboval, tak jsem si na ně došel. Dělalí, jako by to dávali ze svého. Když po nás něco chtěj, tak to musí mít hned, ale oni mají na všechno dost času. ....Měl jsem toho tak akorát a můj vztek rostl.“

K10: Antipatie

R6: „Ta nová to je neštěstí. Nemůžu si na ni zvyknout..... není to ono. Zkrátka ta paní před ní mi vyhovovala víc, byla jsem na ni zvyklá.“

K11: První dojem

R3: „Ultra moderní oblečení a ještě modernější slovník. Zdála se mi nad věci.“

R7: „Přišel jsem tam, otevřel dveře a v kanclu seděla nějaká ženská v nažehleným kostýmku.“

R8: „Vpadl jsem do kanceláře a na pohled tam seděla velmi komisní a nesympatická ženština.“

### 3. Kategorie - další faktory

K12: Zdravotní obtíže

R1: „...mám zdravotní potíže, nemůžu na nohy. ....ujdu pár metrů po kuchyni a celý den ze mě nic není.“

R2: „.....zdraví už stojí za dvě věci. Špatně chodím....“

R4: .... *“Já nikam nedojdu....”*

R5: *„Jak jste si mohla všimnout, hůř slyším. Umím celkem dobře odezírat, ale je to hodně náročné na soustředění a na spolupráci partnera při komunikaci. A stejně nepochytím všechno.“*

R7: .... *“ted’ na stáří, když jsem nemocnej...”*

#### K13: Prostředí

R2: *„...bylo vedro, tak jsem toho měl plné zuby.“*

R8: *„Vyčekal jsem si v horku asi dvouhodinovou frontu, ani si nebylo kde sednout. Měl jsem toho tak akorát ...”*

#### K14: Orientace

R1: *„Hned ve dveřích se do mě obul asi nějaký vrátný, kam že si myslím, že jdu. Vchod pro veřejnost je pryč o dvoje dveře dál. ....Pak jsem musela ještě po schodech vyjít do prvního patra, což mi dalo pořádně zabrat. ....Chvíli mi taky trvalo, než jsem se zorientovala a našla ty správné dveře.“*

R2: *„Nejdřív jsem to vůbec nemohl najít, šel jsem na bývalý ONV a tam mi řekli, že se přestěhovali a poslali mě na Hádkovu. ....Chodil jsem sem tam po ulici, každý mě posílal od čerta k ďáblu. Nakonec jsem to teda našel.“*

#### K15: Příčiny vzniku konfliktu z pohledu klientů

R1: *„Myslím, asi že jsem přišla těsně před obědem, nebo paní měla špatný den a potřebovala si na někom zchladit žáhu.“*

R2: *„Příčinou je ten bordel, co je v celé republice. A že tam neseděl chlap, s tím bych se domluvil.“*

R3: *„Řekla bych, že nedostatečné zkušenosti a praxe dotyčné, chybějící empatie a nedostatečné komunikační dovednosti na její straně.“*

R4: *„Můj vztek, že mi vzala tu značku do auta a její přístup k celé věci. Kdyby mi to aspoň nějak rozumně vysvětlila. Místo toho mi předhazuje moje chyby.“*

R5: *„Částečně moje sluchová vada a částečně neschopnost sociální pracovnice komunikovat s neslyšícím.“*

R6: *„Asi stres a časová zaneprázdněnost sociální pracovnice, že tam byla sama, nevím.“*

R7: *„Přezíravost, míra arogance, pocit bezmoci.“*

R8: „Asi jsem si to celé dobře nepřečetl, navíc ty podmínky tam jsou pro staré a nemocné fakt strašné.“

### **Problémová otázka č. 1: vlastní výsledky**

5 respondentů (62,5%) z celkového počtu respondentů očekává na pozici sociálního pracovníka ženu, dvěma (25%) na pohlaví nezáleží a jeden (12,5%) preferuje muže. Ženy dávají přednost osobě stejného pohlaví, svou volbu zdůvodňují tím, že u ženy předpokládají vyšší stupeň empatie a navázání důvěrnějšího vztahu než s mužem. Naproti tomu je polovině dotazovaných mužů pohlaví sociálního pracovníka lhostejné, jen jeden z nich preferuje na této pozici muže, jelikož se domnívá, že se s ním lépe dohoví. Dva muži a jedna žena jsou navíc přesvědčení, že to není práce vhodná pro muže jak z ekonomického hlediska, tak kvůli náplni práce a administrativním povinnostem.

Jako nejvíce preferované dovednosti sociálního pracovníka uvádějí respondenti odbornost, komunikativnost, empatii, umění naslouchat a jednat s lidmi. Z osobnostních vlastností si respondenti cení vstřícnosti, příjemného vystupování a vzájemných sympatií.

3 respondenti (37,5%) se vyjádřili i k věku sociálního pracovníka, kdy uvedli jako ideální střední věk, jelikož dle jejich názoru mladé dívky nemají potřebné zkušenosti a praxi, starší ročníky jsou zase neflexibilní v přístupu.

Z faktorů, které ovlivnily rozpoložení klientů před vznikem konfliktu, se objevily ve výpovědích klientů stres a vyčerpání, pocit méněcennosti způsobený zdravotním stavem, pocit úzkosti a obav z budoucnosti, pocit ponížení, vzájemné antipatie. Největší vliv na emocionální stránku dotazovaných měl první dojem (u tří z nich) a pocit vzteku, s nímž už na úřad přišli.

Ve výčtu důvodů, jež uvádí respondenti jako příčiny vzniku konfliktní situace, najdeme neuspokojení potřeby respondenta a pohlaví jeho komunikačního partnera; pocit bezmoci v kombinaci s postojem sociálního pracovníka; nedorozumění spojené s vnějšími podmínkami. Ve dvou případech sehrálo roli emocionální rozpoložení sociálního pracovníka a ve třech situacích šlo o komunikační dovednosti příslušného pracovníka a jeho odbornost.

### **Problémová otázka č. 2: Jaký způsob komunikace vede ke vzniku konfliktu mezi sociálním pracovníkem a seniorem?**

4. kategorie - způsob komunikace sociálního pracovníka



#### K16: Neverbální komunikace

R1: „Zaklepala jsem na dveře a nic se nedělo. Zaklepala jsem tedy podruhé a vešla dovnitř. Úřednice ani nezvedla hlavu od papírů a pohodila svým směrem hlavou....dávala mi gesty najevo, že ji zdržuji...“

R2: „Poslouchala, co říkám, přikyvovala hlavou...“

R3: „nad věcí...“

R4: „s ledovým klidem.... kamennou tváří.... ale nic ji nezajímalo...“

R5: „slečna se pořád dívala do počítače nebo do papírů, takže jsem jí neviděla na ústa a nemohla odezírat. Oční kontakt nevyhledávala. Jak měla něco poněkolkáté zopakovat, tak se tvářila otráveně. Měla jsem pocit, že jsem jí na obtíž.“

R6: „ona se dívala co chvíli na hodinky, zvedala jeden telefon za druhým a poslouchala mě na jedno ucho. A ještě u toho psala v počítači ten svůj protokol. Nepamatovala si mé jméno, musela se dívat do papírů.“

R7: „Sjela mě pohledem od hlavy až k patě a bylo vidět, že jí zrovna nebyla má návštěva vhod.“

R8: „...na pohled tam seděla velmi komisní a nesympatická ženština.“

#### K17: Písemná komunikace

R3: „Nedlouho poté mi od ní přišel dopis..... Stylistická úprava jak u žáka sedmé třídy základní školy a v těch pár větách byly čtyři pravopisné chyby.“

R4: „Přišla mi výzva, tak že mi dají pokutu.“

R6: „Napsala mi úřední dopis, abych přišla, a hned mi vyčísčila přeplatek.“

#### K18: Verbální komunikace

R1: „.....s poznámkou „to teda jdete brzo“ se mě zeptala na důvod mé návštěvy. ...Pořád mě opravovala, protože neznám tu jejich přesnou terminologii.... Nakonec si neodpustila poznámku, abych příště přišla dřív.“

R2: „,,Mluvila se mnou tichým a konejšivým hlasem, jako bych byl malé dítě. Pořád se mě na něco vyptávala a dávala mi rady, co bych měl a mohl udělat.....“

R3: „Ultra moderní oblečení a ještě modernější slovník. Řekla mi jen to nezbytné penzum informací, co mi říct musela. Nic navíc, žádná další rada, o co bychom si ještě mohli požádat.“

R4: „Přítomná mi s ledovým klidem sdělila,... opět s kamennou tváří odmítla.....ale nic ji nezajímalo, pořád si vedla svou. Prý jí žádný zákon neukládá, aby za mě hlídala

*platnost mých dokladů. Chladně, odtažitě, komisně. Říkala, že je jí to líto, ale nebyla to pravda. Stačilo se na ni podívat.“*

R5: *„Mluvila hodně rychle, takže jsem jí z velké části nerozuměla. Když jsem jí požádala, aby mluvila pomaleji a výrazněji artikulovala, tak to vydržela jen chvíli a zase sklouzla do svého tempa.“*

R6: *„Nepamatovala si mé jméno, musela se dívat do papírů.“*

R7: *„Pořád se nás na něco vyptávala. Měla takový ty odborný výrazy, kterejm obyčejnej člověk nerozumí.“*

R8: *„Hned se na mě obořila, zda neumím klepat?... mě pozdravila a nabídla mi židli. Řekla mi, že se podívá do počítače a řekne mi, proč jsem nic nedostal. Pokud bude moct v té věci něco udělat, ráda mi pomůže. ....Pak mi s klidem sdělila, že rozhodnutí musí nejdřív nabýt nějaké té moci a pak se teprve posílají peníze. Ukázala mi, že to na to lejestro, který mi přišlo, kdesi dole píšou.“*

K19: Postoj

R1: *„...byla nervózní, nepříjemná a povýšená.“*

R2: *„.... Ona byla v klidu....“*

R3: *„Zdála se mi nad věcí.“*

R4: *„Chladně, odtažitě, komisně.“*

R6: *„Na dveře taky pořád někdo klepal, venku se dělala dost fronta a paní z toho byla hodně nervózní.“*

K20: Naslouchání, empatie

R1: *„O naslouchání a pochopení v této rovině nešlo. Sice pochopila, co po ní chci a dala mi ty formuláře, ale hlavně jsem měla pocit, že se mě chtěla co nejdřív zbavit.“*

R2: *„Poslouchala, co říkám, přikyvovala hlavou a stále mě ujišťovala, že mě chápe a ví, jak mi je a nechápala nic, což jsem jí i řekl.“*

R3: *„Ne.“*

R4: *„Říkala, že je jí to líto, ale nebyla to pravda.Stačilo se na ni podívat.“*

R5: *„Ne.“*

R6: *„Ne.“*

R7: *„Ne.“*

R8: *„Jo. Nemůžu nic špatného říct.“*

## **Problémová otázka č. 2: vlastní výsledky**

V neverbální komunikaci popisované respondenty lze najít nedostatky v chybějícím nebo nevhodném očním kontaktu (4 případy), objevila se nepatřičná gesta a výraz tváře, vyvolávající v respondentech pocit nezájmu a nevíтанosti (5 případů), nesoulad verbální a neverbální složky komunikace (2 případy) a pasivní naslouchání (1 případ).

Písemný kontakt s respondenty vyvolal u jednoho z nich negativní první dojem a ve dvou třetinách z obeslaných pocit vzteku, s nímž se vydali na úřad.

U verbální komunikace je možné vysledovat následující podněty, které měly negativní vliv na další průběh komunikace. Jedná se o: chybějící reakci na zaklepaní i vznesený dotaz, absence pozdravu, ironické poznámky a invektivy, poučování, opravování terminologie, neadekvátní styl komunikace - rychlá mluva, odborná terminologie, oboření se na klienta, předhazování chyb na straně respondenta, chybějící zpětná vazba, velké množství dotazů.

Postoj sociálního pracovníka hodnotí dotazovaní ve dvou situacích jako nervózní, v ostatních jako odtažitý, nad věcí a klidný.

7 respondentů (**87,5%**) mělo z probíhajícího jednání pocit, že sociální pracovník není dostatečně empatický a nenaslouchá mu. Ve dvou případech byl tento pocit posílen rozparem mezi verbální a neverbální komunikací.

## **Problémová otázka č. 3: Jaké strategie řešení volí sociální pracovníci při vzniku konfliktních situací se seniory?**

K21: Reakce sociálního pracovníka na konflikt

R1: *„Nabádala mě, abych se uklidnila a nezvyšovala na ni hlas. Že už má pět minut polední přestávku. Pak nevím, asi si uvědomila, že se nechovala úplně správně a ubrala něco ze svého nadřazeného postoje.“*

R2: *„Ona byla v klidu, ale já byl vytočený.“ „Něco blekotala, ale nemělo to cenu, mě ty jejich výmluvy nezajímají.“*

R3: *„Zvýšily jsme ho obě. Bylo to hodně emotivní....Nejdřív se snažila hájit, něco v tom smyslu, že jsem chtěla pouze žádost o automobil a na nic jiného jsem se neptala.“*

R4: *„Řekla, že mě nechá vyvést ostrahou, pokud nepřestanu. Že si za všechno můžu sám.“*

R5: *„Bylo jí to nepříjemné a nevěděla jak z toho ven. Nakonec si zavolala na pomoc kolegyni.“*

R6: *„Ohradila se proti mému způsobu řeči.“*

R7: „*Chvíli jsme si hlasitěji vyjasňovali stanoviska....Nelíbilo se jí to, ale co nadělala. Nakonec mi řekla, jak můžu ve věci postupovat dál, jako že se můžu odvolat a já jsem se podle toho zařídil.*“

R8: „*Úřednice mě pozdravila a nabídla mi židli. Řekla mi, že se podívá do počítače a řekne mi, proč jsem nic nedostal. Pokud bude moct v té věci něco udělat, ráda mi pomůže. Vyžádala si občanku a chvíli tam něco v tom systému štrachala. Pak mi s klidem sdělila, že rozhodnutí musí nejdřív nabyt nějaké té moci a pak se teprve posílají peníze. Ukázala mi, že to na to lejtstro, který mi přišlo, kdesi dole píšou.*“

#### K22: Další účastník při řešení konfliktu

R1: „*Její kolegyně. Snažila se celou situaci uklidnit. Řekla jí, co po ní chci a podala jí ty potřebné tiskopisy. Taky mi vysvětlovala postup při podání žádosti a sdělila všechny potřebné informace a posílala tu kolegyni na oběd.*“

R2: „*Ne.*“

R3: „*Ano, její kolegyně. Hájila svou kolegyni, což mě ještě víc rozčílilo. Nechápu, jak se jí může zastávat, když viděla, jak to celé probíhalo.*“

R4: „*Jo, nějaká její kolegyně. Nechala nás, ať si to vyřikáme spolu.*“

R5: „*Nakonec si zavolala na pomoc kolegyni. Snažila se celou situaci uklidnit. Vysvětlila mi pomalu, jednoduchými větami a stručně celý postup. Důležité informace mi ještě napsala.*“

R6: „*Ne.*“

R7: „*Kolegyně. Snažila se celou situaci uklidnit. Snažila se mi vysvětlit, jak celý ten kolotoč funguje.... Uvidíme, jak dopadne to odvolání.*“

R8: „*Jo. Její kolegyně. Bylo vidět, že se s tím tam asi setkávají běžně. Věřila, že to kolegyně zvládne.*“

#### K23: Způsob ukončení konfliktu

R1: „*Kolegyně. Snažila se celou situaci uklidnit. Řekla jí, co po ní chci a podala jí ty potřebné tiskopisy. Taky mi vysvětlovala postup při podání žádosti a sdělila všechny potřebné informace a posílala tu kolegyni na oběd. ...Vzala jsem si ty papíry a šla domů.*“

R2: „*Řekl jsem si svoje a šel jsem domů.*“

R3: „*Šla jsem si stěžovat k vedoucí. Ne ani tak kvůli sobě, ale kvůli těm dalším, co přijdou po mně. Byla jsem vyslechnuta a dočkala jsem se omluvy. .. už chodím k jiné a jsem spokojená*“

R4: „Šel jsem ještě za vedoucí, ale bylo to zbytečné, tak jsem prostě odešel.“

R5: „Bylo jí to nepříjemné a nevěděla jak z toho ven. Nakonec si zavolala na pomoc kolegyni.“

R6: „Když jsem viděla, že s ní nic nezmužu, tak jsem podepsala to lejtro a šla domů.“

R7: „Kolegyně se snažila celou situaci uklidnit. ...vysvětlit, jak celý ten kolotoč funguje, a že hlavní slovo má posudkový doktor a ne oni. Uvidíme, jak dopadne to odvolání.“

R8: „Dobře. Řekla mi, co jsem potřeboval vědět.“

#### K24: Pocity a spokojenost s řešením na straně respondentů

R1: „...tam už nikdy nepůjdu. ....mám z toho vždycky dopředu stres.....chodím tam raději hned ráno, jak otevřou.“

R2: „...tam už nikdy nepůjdu.“

R3: „Smutný. ...dodnes to považuji za nekvalitně odvedenou práci. Myslím, že kromě odbornosti má mít sociální pracovník i značnou míru empatie, aby se dokázal vžít do situace protistrany a je jeho etickou povinností podat pomocnou ruku.“

R4: „Nespravedlnosti.“

R5: „Ne moc dobrý. Ale můj handicap je všeobecně problém nejenom na úřadech. Pošlu tam raději vždycky někoho za sebe.“

R6: „Všelijaký. Hlavně je mi líto, že ta moje paní odešla a už za ní nemůžu jít pro radu.....není to ono. Zkrátka ta paní před ní mi vyhovovala víc, byla jsem na ni zvyklá.“

R7: „Zklamání.“

R8: „Trošku trapný....První dojem často klame. Je docela příjemná, sympatická a nemám s ní žádné problémy.“

#### **Problémová otázka č. 3: vlastní výsledky**

Jako reakci sociální pracovnice na vznik konfliktu uvedli dotazovaní respondenti v šesti případech (75%) zaujetí obranného postoje, tj. ve dvou případech na zvýšení hlasu reagovaly pracovnice rovněž zvýšením hlasu, jedna se pokusila o obhajobu svého předchozího jednání a jedna se snažila situaci zvládnout pomocí psychologického postupu. V jednom případě došlo k okřiknutí klienta, které bylo spojené s pokusem o jeho manipulaci, v dalších dvou byly použity výhrůžky a ironické poznámky.

Konfliktu v šesti případech (75%) účastnila další osoba, konkrétně kolegyně pracovnice. V polovině případů měla její přítomnost uklidňující vliv, dvakrát do konfliktu nezasahovala a jednou ho ještě více rozdmýchala.

Konfliktní situace se ve třech případech vyřešila za pomoci kolegyně, dvakrát nespokojený klient vyhledal pomoc vedoucí oddělení, kdy v jednom případě došlo ke změně pracovnice, dvakrát respondent odešel a jednou se mu dostalo žádaného vysvětlení.

S řešením konfliktní situace měl pocit spokojenosti jen jeden dotazovaný (12,5%). Dva dotazovaní (25%) odešli s pocitem, že se na místo konfliktu už nikdy nevrátí. Další provázely pocity smutku, zklamání, bezmoci, nedůvěry, nespravedlnosti a křivdy. Pro tři respondenty to byl první kontakt s pracovištěm i pracovníkem, pět z nich tam chodí i nadále.

## 5.6 Diskuze a závěr

V této části zhodnotíme závěry realizovaného výzkumu a získaná fakta se pokusíme porovnat s teorií a s dalšími realizovanými výzkumy.

Provedeným kvalitativním výzkumem jsme usilovali o vytěžení poznatků vztahujících se k oblasti komunikačních kompetencí sociálních pracovníků Magistrátu města Olomouce a jejich vztahu ke vzniku konfliktních situací z pohledu jejich klientů - seniorů. Zjistili jsme, jak široké spektrum příčin se podílí na vzniku vzájemných rozporů, případně jaký způsob komunikace na straně sociálních pracovníků je spouštěcím mechanismem při jejich zrodu. Zajímaly nás také způsoby řešení, které volí zmínění pracovníci nejčastěji.

Rezultáty výzkumu, jak už bylo nastíněno v předchozí části, naznačují, že způsob komunikace je velmi individuální záležitostí. To, jak zvládáme komunikaci v interakci s ostatními lidmi, do značné míry ovlivňují osvojené komunikační vzorce, společenská empatie, trénink komunikačních dovedností a také talent ke komunikační nápodobě (Krutilová, 2010).

Zdrojem konfliktu může být jak vnější prostředí, tak i vlastnosti, postoje a názory druhých lidí nebo disproporce samotného jedince, k nimž řadíme momentální tělesný a duševní stav, temperament, neobjektivní hodnocení sebe sama a motivaci ke komunikaci (Stibalová, 2011). Mikuláščík (2010) jako nejhojnější příčiny agresivního chování uvádí pocity ohrožení a strachu, pocity křivdy a nespravedlnosti, zbytečně větší zátěž (jako např. dlouhé čekání, zbytečné dotazy), ponížení, pocit viny a hledání viníka jinde, bolest, snahu překonat úzkost pramenící ze situace, ocenění chování okolím, zdánlivé ohrožení zájmů klienta, špatnou interpretaci reality, psychopatické rysy osobnosti a v neposlední řadě i zklamaná očekávání.

Velká část z uvedených příčin má zastoupení i v našem výzkumu. Vezmeme-li emocionální stránku dotazovaných, nejvýraznější vliv na ni měl získaný první dojem (37,5%) a pocit vzteku (37,5%), s nímž už na úřad přišli. Z faktorů, které ovlivnily rozpoložení klientů

před vznikem konfliktu na místě, zaznívaly ve výpovědích respondentů stres a vyčerpání (25%), následoval pocit méněcennosti způsobený handicapem, pocity úzkosti a obav z budoucnosti, najdeme zde i pocit ponížení a vzájemné antipatie. Svou roli hrály i externí faktory jako např. vnitřní teplota prostředí, nepohodlí, dlouhé čekání, špatná orientace v prostoru, aktuální zdravotní stav a načasování setkání.

Ve výčtu důvodů, jež uvádí sami respondenti jako příčiny vzniku konfliktní situace dle jejich mínění, je pro cíl našeho výzkumu nejpodstatnější zjištění, že ve dvou případech (25%) se jednalo o emocionální rozpoložení sociální pracovníka a ve třech situacích (37,5%) šlo o komunikační dovednosti příslušného pracovníka a jeho odbornost.

Způsoby chování klienta klasifikuje sociální pracovník jako přijatelné nebo nepřijatelné podle toho, v jakém momentálním rozpoložení se sám ocitá. Je-li v dobré kondici, bude se oblast tolerovaného chování zvětšovat. V opačném případě bude hodnotit jako nepřijatelné chování bezmála cokoli. Dalším výrazným faktorem v tomto bodě jsou i rozdíly v sympatiích k jednotlivým klientům, místo a doba, přístupy k práci a profesionalita pracovníka (Úlehla, 2007).

Jalovegová (2009) v empirické části své diplomové práce výzkumem zjistila, že vyšší míru osobní pohody mají ti sociální pracovníci, kteří věří ve své schopnosti a dovednosti, jsou emocionálně vyrovnaní s vysokou mírou frustrační tolerance a nepodléhající tlaku v zátěžových situacích. Spokojenější jsou spíše extroverti s převahou sociálních kontaktů, volící adaptivní způsoby chování a mající vybudovanou pevnou sociální síť.

Máme-li hodnotit očekávání většiny seniorů v našem výzkumu směřující k pohlaví či věku sociálních pracovníků, jejich očekávání byla vzhledem ke struktuře zaměstnanců naplněna. Z osobnostních vlastností si respondenti u sociálního pracovníka cení ve vzájemném kontaktu nejvíce vstřícnosti, příjemného vystupování a vzájemných sympatií. Co se týká odborných a komunikačních dovedností, v této kategorii uvádějí respondenti jako nejvíce preferované dovednosti odbornost, komunikativnost, empatii, umění naslouchat a jednat s lidmi. Tato očekávání byla naplněna jen částečně.

Takřka k totožnému závěru ohledně preferovaných vlastností u zdravotnického personálu pečujícího o seniory došla Bystřická (2011) ve své diplomové práci, kdy z výsledku provedeného výzkumu vyplynulo, že senioři si u zmíněných pracovníků nejvíce váží zdvořilého, taktního, citlivého chování, respektu a úcty. Také si přejí personál, jenž jim naslouchá, zajímá se o jejich potřeby, nezlehčuje jejich problémy a zároveň v nich nevzbuzuje pocit, že obtěžují. Jako nejčastější příčinu jejich nespokojenosti v komunikaci zmiňuje Bystřická nedostatek času ošetřujícího personálu k rozhovorům, rychlé sdělování odborných

informací, nedostatek soukromí k rozhovorům, nepřihlédnutí k jejich zdravotnímu stavu a netaktní chování.

Stejně tak Krejčířiková (2010) došla na základě výsledků výzkumu k závěru, že všechny dotazované osoby považují za nejdůležitější aspekt při jednání se sociálním pracovníkem na úřadě jeho osobnost, ochotu, vstřícnost, způsob jednání, ale rovněž znalosti a od toho se odvíjející informace, které předává klientovi.

Podíváme-li se na způsob komunikace vedoucí ke vzniku konfliktu mezi sociálním pracovníkem a seniorem v našem výzkumu, v oblasti neverbální komunikace lze najít nejčastěji nedostatky v chybějícím nebo nevhodném očním kontaktu (50% případů), v nepatřičných gestech a výrazu tváře, vyvolávající v respondentech pocit nezájmu a nehostinnosti (62,5% případů) a v nesouladu verbální a neverbální složky komunikace. Což je v přímém rozporu s vhodnými neverbálními signály, které uvádí Quisová (2009): přiměřený oční kontakt, uklidňující tón hlasu, adekvátní empatický výraz obličeje a přiměřená gestikulace.

Písemný kontakt směřující k respondentům vyvolal v 66 % obeslaných pocit rozčilení, s nímž se následně vydali na úřad. U verbální komunikace jsme zaznamenali rovněž četné podněty, které měly negativní vliv na další průběh komunikace. Jednalo se převážně o neadekvátní styl komunikace – absenci pozdravu, rychlou mluvu, odbornou terminologii, ironické poznámky a invektivy, mentorování a opravování klienta, a chybějící zpětnou vazbu. Drtivá většina respondentů (87,5%) měla navíc z probíhajícího jednání pocit, že sociální pracovník není dostatečně empatický a nenaslouchá.

Způsob, jakým řešíme konflikty, se odvíjí od našich vnitřních hodnot, zkušeností a postojů k této problematice. Značnou část reakcí v konfliktních situacích jsme si osvojili od druhých, převážně rodičů a dalších vztahových osob, již v dětství a podvědomě jejich chování imitujeme. Surá (2011) ve své bakalářské práci v empirické části z odpovědí respondentů zjistila, téměř 52% dotazovaných, a to jak mužů, tak žen, pocítuje při konfliktní situaci napětí a nejistotu, kdy neví, co od ní mají očekávat a považuje ji jako stresující záležitost, a u 27 % dalších převládá emoce vzteku. To, jak člověk prožívá konflikt uvnitř, může mít značný vliv na vývoj a řešení dané situace. 42 % dotazovaných se někdy zajímá o pocity druhých, což se odvíjí od konkrétní situace a od osoby protivníka. Jedná se do určité míry o pozitivní zjištění, neboť projevený zájem o emocionální rozložení druhého může přispět ke smířlivému vyřešení sporu.

Co se obecně otázky řešení sporů týká, Surá (2011) vyzdvihuje zjištění, že téměř polovina respondentů se domnívá, že dokáže konflikt úspěšně vyřešit, kdy 54% oslovených se



snaží o kompromis. Nebyly zjištěny výrazné disproporce mezi konfliktností mužů a žen. Zda volíme jako strategii zápas nebo útek záleží do značné míry na druhu konfliktu a našem záměru (Baum, 2009).

Jako reakci sociální pracovnice na počátek konfliktu uvedli naši respondenti v drtivé většině (75%) zaujetí obranného postoje, spojené ve dvou případech se zvýšením hlasu pracovnice. Dalšími reakcemi byl pokus o obhajobu předchozího jednání, snaha o manipulaci klienta, výhrůžky a ironické poznámky. Taylorová, Lesterová (2010, s. 164-165) uvádí jako sedm smrtelných hříchů v zacházení s konflikty: „*křik, jízlivost, obviňování, obrannou taktiku (nenasloucháme), urážky, výhrůžky a stěžování.*“

Pokud do konfliktu zasáhla další osoba, měla v polovině případů její přítomnost uklidňující vliv. „*Přítomnost třetí osoby snižuje konfliktnost dvou, jen stojí-li osoba uprostřed stran*“ (Gruber, 2011, s. 146).

Zásadním pro vývoj dalších vztahů je zjištění, že s řešením konfliktní situace měl pocit spokojenosti jen jeden dotazovaný. Dva respondenti odešli s pocitem, že se na místo konfliktu už nikdy nevrátí. Další provázely pocity smutku, zklamání, bezmoci, nedůvěry, nespravedlnosti a křivdy.

V tomto ohledu nezbývá než konstatovat, že komunikační kompetence určitých sociálních pracovníků nejsou na dobré úrovni, identifikovali jsme velké množství nedostatků a pochybení a naopak zcela nedostatečnou míru empatie, taktu a tolerance, jež by měly představovat samozřejmou profesní výbavu každého profesionála v oblasti sociální práce.

Domníváme se, že cíl výzkumu zjistit, zda je způsob komunikace sociálních pracovníků odboru sociálních věcí Magistrátu města Olomouce jednou z příčin vzniku konfliktu mezi těmito sociálními pracovníky a seniory, byl s přihlédnutím k výsledkům výzkumů splněn. Bohužel zde musíme říci, že nevhodně zvolený způsob komunikace sociálního pracovníka ve většině případů přispěl k eskalaci konfliktu a nelze než doporučit školicí a edukativní aktivity v této oblasti, ovšem zaměřené **praktickým** směrem, neboť je zřejmé, že někteří sociální pracovníci mají v komunikačních dovednostech značné rezervy. Jistě by byla rovněž vhodná přítomnost a možnost konzultace se supervizorem na pracovišti.

Za nedostatek empirické části této práce je možné považovat malý počet respondentů a dále to, že výzkum nebyl prováděn s klienty více úřadů. Zde jsme ovšem naráželi na časové důvody a problémy s ochotou klientů spolupracovat. Od věci také není myšlenka se na celou problematiku podívat i z pohledu sociálních pracovníků.

Výsledky této diplomové práce byly poskytnuty zúčastněným respondentům a projevili o něj zájem i samotní sociální pracovníci odboru sociálních věcí Magistrátu města Olomouce, neboť pro ně může být hodnotnou zpětnou vazbou a podnětem pro změnu.

## Závěr

V diplomové práci jsme se zabývali komunikačními kompetencemi sociálních pracovníků při zvládání konfliktních situací se seniory. Naší snahou bylo poukázat na možná specifika komunikace, jež se mohou objevit při vzniku sporů, je-li jedním z účastníků senior.

Teoretická část si kladla za cíl analyzovat žádoucí komunikační kompetence sociálních pracovníků při zvládání konfliktních situací se seniory. Úvod zmíněné části patřil definici stěžejních pojmů - konflikt, komunikační kompetence i specifika komunikace se seniory, jimiž se následně práce věnovala podrobněji v jednotlivých kapitolách. Vymezili jsme příčiny a zdroje konfliktů, popsali druhy konfliktních situací, vývoj konfliktu i strategie jejich řešení. Nebylo možné opomenout složky komunikačních kompetencí, jež mají vliv na sociální vnímání, jako např. empatie, emoční inteligence či naslouchání. V neposlední řadě jsme se zmínili o zvláštích komunikace se seniory, charakteristice věkových a psychologických zvláštností v komunikaci, problémových aspektech komunikace a případných bariérách. V závislosti na výše popsaném se domníváme, že cíl teoretické práce byl splněn.

Empirická část měla zjistit, zda je způsob komunikace sociálních pracovníků odboru sociálních věcí Magistrátu města Olomouce jednou z příčin vzniku konfliktu mezi těmito sociálními pracovníky a seniory. Výběr skupiny respondentů pro výzkum byl učiněn záměrně a to s ohledem na délku působení výzkumníka na výše uvedeném odboru před zahájením výzkumu, díky čemuž jsme disponovali částečným povědomím o výskytu i o účastnících vzniklých konfliktů. Znalost těchto informací nám napomohla ve vytipování vhodných respondentů a jejich následném oslovení s nabídkou spolupráce. Dalším důvodem k volbě zmíněného pracoviště byla skutečnost, že jde o pole neorané a není nám znám výzkum, který by se námi vybraným tématem na tomto typu pracoviště již zabýval. Pokud došlo k nějakým výzkumům v této oblasti, týkaly se převážně komunikace personálu a seniorů ve zdravotnických zařízeních nebo domovů pro seniory či se zvláštním určením. V uveřejněných výsledcích výzkumů na úřadech existovaly pokusy zhodnotit obecně komunikační úroveň sociálních pracovníků, ovšem již bez zaměření na konfliktní situace.

Formou kvalitativního výzkumu za použití částečně standardizovaného rozhovoru se nám podařilo získat velké množství podnětných informací o příčinách vzniku konfliktu, o způsobu využívání komunikačních kompetencí sociálních pracovníků v těchto situacích a o používaných strategiích řešení. Je tedy zřejmé, že cíl výzkumu byl dosažen.

Z výsledků výzkumu se nám podařilo zjistit, že způsob komunikace s klientem i řešení vzniklého konfliktu záleží z velké míry na individualitě příslušného sociálního pracovníka, přičemž můžeme určit i některé společné prvky. Jedním z nich je nespokojenost klientů s řešením konfliktní situace a dále neadekvátní styl verbální, neverbální i písemné komunikace projevující se v chybějící či nedostatečné empatii vůči pocitům seniorů. Není ovšem možné, vzhledem k malému vzorku respondentů, výsledky paušalizovat a jednoznačně tvrdit, že komunikační kompetence všech sociálních pracovníků jsou neuspokojivé.

Nutno ale dodat, že podle zjištění, která z výzkumu vyplynula, je zde velký prostor ke zkvalitnění služeb, profesních dovedností a kompetencí zaměstnanců odboru sociálních věcí. Změny v tomto směru povedou nejen k vyšší míře spokojenosti klienta, ale i samotných sociálních pracovníků.

Doufáme, že získané výsledky této práce poslouží následně i v praxi, neboť na obou zúčastněných stranách evidujeme zájem se s nimi seznámit, a že budou jedním z prostředků, které přispějí ke zlepšení vztahu klienta a sociálního pracovníka, respektive ke zkvalitnění komunikace mezi nimi. Vždyť máme-li něco změnit k lepšímu, tak kde jinde začít než sami u sebe.

## Seznam literatury

- BAŠTECKÁ, B., *Základy klinické psychologie*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 436 s. ISBN 80-717-8550-4.
- BAUM, T., *Umění přátelského řešení konfliktů*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009, 190 s. ISBN 978-807-3675-257.
- BUDA, B., *Empatia: psychológia vcítenia a vžitia sa do druhého*. Nové Zámky: Psychoprof, 1994. ISBN 80-967-1480-5.
- CARNEGIE, D., *Pět nejdůležitějších dovedností při jednání s lidmi: jak se prosadit, naučit naslouchat druhým a řešit konflikty*. Vyd. 1. Překlad Svatoslav Gosman. Praha: BETA, 2010, 229 s. ISBN 978-807-3064-181.
- Cesty pedagogického výzkumu*. Editor Josef Maňák, Vlastimil Švec. Brno: Paido, 2004, 78 s. Pedagogický výzkum v teorii a praxi, sv. 1. ISBN 80-731-5078-6.
- CLARK, Ch. L., *Social work ethics: politics, principles and practice*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Macmillan Press, 2000, ix, 227 p. ISBN 03-337-1934-4.
- DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001, 420 s. ISBN 80-716-9988-8.
- DURDOVÁ, I., *Vybrané kapitoly z mezilidské komunikace*. 1. vyd. Ostrava: VŠB – Technická univerzita Ostrava, 2010, 98 s. ISBN 978-80-248-2164-1.
- ERNEKER, J., *Sociální komunikace ve veřejné správě*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2008, 1 CD-ROM. ISBN 978-80-86708-66-9.
- EXNEROVÁ, S., *Komunikační dovednosti: otázky a odpovědi*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2008, 107 s. ISBN 978-80-7372-357-6.
- GAVORA, P., *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido, 2005, 165 s. ISBN 80-731-5104-9.
- GOLEMAN, D., *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books, 1998. 370 s. ISBN 05-538-4023-1.
- GRUBER, D., *Zlatá kniha komunikace*. Vyd. 4., dopl. Ostrava: Gruber - TDP, c2011, 280 s. ISBN 978-80-85624-30-4.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H., *Psychologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, 774 s. ISBN 978-807-3675-691.
- HAŠKOVCOVÁ, H., *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010, 365 s. ISBN 978-808-7109-199.

- HAVRDOVÁ, Z., *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství, 1999, 167 s. ISBN 80-902-0818-5.
- HENDL, J., *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HODAŇOVÁ, J., VALOUCHOVÁ, E., HOŘÁNKOVÁ, V., *Poradenské techniky a aktivity při práci s uchazečem: metodická příručka pro poradce pro zprostředkování*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003, 48 s. ISBN 80-865-5265-9.
- HOLÁ, L., *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Vyd. 1. Praha: Grada Pub., 2003, 190 p. Psyché (Prague, Czech Republic). ISBN 80-247-0467-6.
- HOLMEROVÁ, I., JURAŠKOVÁ, B., ZIKMUNDOVÁ, K., *Vybrané kapitoly z gerontologie*. 3., přeprac. a dopl. vyd. Praha: EV public relations, 2007, 143 s. ISBN 978-80-254-0179-8.
- CHRÁSKA, M., *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
- JANÁČKOVÁ, L., a WEISS, P., *Komunikace ve zdravotnické péči*. Praha: Portál, 2008, 134 s. ISBN 978-807-3674-779.
- KLENKOVÁ, J., *Logopedie: narušení komunikační schopnosti, logopedická prevence, logopedická intervence v ČR, příklady z praxe*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 224 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-802-4711-102.
- KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I., *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 202 s. Sestra. ISBN 978-802-4721-699.
- KRIESBERG, L., *Constructive conflicts: from escalation to resolution*. 2nd ed. Lanham, Md: Rowman, 2002. 428 s. ISBN 07-425-2046-3.
- KRISTOVÁ, J., *Komunikácia v ošetrovatelstve*. Martin: Osveta, c2004, 211 s. ISBN 80-806-3160-3.
- KŘIVOHLAVÝ, J., *Povídej - naslouchám*. 1. vyd. Praha: Navrat, 1993, 105 p. ISBN 80-854-9518-X.
- KŘIVOHLAVÝ, J., *Konflikty mezi lidmi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, 189 s. ISBN 978-807-3674-076.
- KŘIVOHLAVÝ, J., *Psychologie nemoci*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2002, 198 s. ISBN 80-247-0179-0.
- KUSÁK, P., DAŘÍLEK, P., *Pedagogická psychologie*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001, 234 s. ISBN 80-244-0294-7.

- LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D., *Vývojová psychologie. 2., aktualiz. vyd.* Praha: Grada, 2006, 368 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1284-9.
- LEŠKO, L., *Náhled do sociální komunikace.* V Tribunu EU vyd. 1. Brno: Tribun EU, 2008, 99 s. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-7399-466-2.
- LINHART, J., *Slovník cizích slov pro nové století: základní měnové jednotky, abecední seznam chemických prvků, jazykovědné pojmy, 30 000 hesel.* Litvínov: Dialog, 2007, 412 s. ISBN 80-738-2005-6.
- LINHARTOVÁ, V., *Praktická komunikace v medicíně: pro mediky, lékaře a ošetřující personál.* 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 152 s. ISBN 978-802-4717-845.
- MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních.* 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 328 s. ISBN 978-802-4731-483.
- MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce.* Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 379 s. ISBN 80-717-8548-2.
- MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce.* II. vydání. Praha: Portál, 2008. s. 271. ISBN 978-80-7376-368-0.
- MIKULÁŠTÍK, M., *Komunikační dovednosti v praxi. 2., dopl. a přeprac. vyd.* Praha: Grada Publishing, 2010, 325 s. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6.
- MIOVSKÝ, M., *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.* Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- MLČÁK, Z., *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty.* Vyd. 1. Editor Zdeněk Mlčák. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005, 350 s. ISBN 80-736-8129-3.
- MÜHLPACHR, P., *Gerontopedagogika.* 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004, 203 s. ISBN 80-210-3345-2.
- NAVRÁTIL, L., *Vnitřní lékařství: pro nelékařské zdravotnické obory.* 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 424 s. ISBN 978-802-4723-198.
- NOVÁK, T., CAPPONI V., *Asertivně do života. 3., aktualiz. a dopl. vyd.* Praha: Grada, 2012, 164 s. ISBN 978-802-4738-697.
- NOVOSAD, L., *Základy speciálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním.* Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 159 s. ISBN 80-717-8197-5.
- Osobnost v kontextu prosociálního chování a zátěžové odolnosti.* Vyd. 1. Editor Zdeněk Mlčák, Karel Paulík, Helena Záškodná. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta,

- 2008, 196 s. Sborník prací Filozofické fakulty Ostravské univerzity, 241/2008. ISBN 978-807-3685-324.
- PACOVSKÝ, V., *O stárnutí a stáří*. Vyd. 1. Praha: Avicenum, 1990, 135 s. ISBN 80-201-0076-8.
- PLAMÍNEK, J., *Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2009, 136 s. ISBN 978-80-247-2944-2.
- PLAŇAVA, I., *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 146 s. ISBN 80-247-0858-2.
- POKORNÁ, A., *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. 2. přepr. vyd. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2007, 100 s. ISBN 978-807-0134-665.
- POKORNÁ, A., *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 158 s. Sestra. ISBN 978-802-4732-718.
- POSPÍŠIL, M., *Slovní manipulace v komunikaci, jak vyvrát nad lží a chytráctvím, aneb, Jak rychle, vtipně a efektivně reagovat a vyhrát, jak bravurně zvládat těžké situace*. Vyd. 1. Plzeň: M. Pospíšil, 2008, 371 s. ISBN 978-809-0352-926.
- POSSEHL, G., KITTEL, F., *Jak se prosadit a přesvědčit ostatní: prosadte své návrhy, nápady a projekty*. 1. vyd. Překlad Zuzana Veselá. Praha: Grada, 2008, 155 s. Praxe. ISBN 978-80-247-2677-9.
- QUISOVÁ, S., *Sociální komunikace v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě, Ústav pedagogických a psychologických věd, 2009, 71 s. ISBN 978-80-7248-551-2.
- REICHEL, J., *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 184 s. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.
- ŘÍČAN, P., *Cesta životem*. II. vydání. Praha: Portál, 2006, s. 390. ISBN 978-80-7367-124-7.
- SCHARLAU, Ch., *Techniky vedení rozhovoru: zdokonalte své komunikační dovednosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 205 s. ISBN 978-80-247-2234-4.
- SCHNEIDEROVÁ, A., SCHNEIDER, M., *Komunikační dovednosti: učební text pro distanční studium*. Vyd. 2., upr. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2008, 84 s. ISBN 978-807-3682-682.
- SCHULZE, R., ROBERTS, R. D., *Emoční inteligence: přehled základních přístupů a aplikací*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 367 s. ISBN 978-80-7367-229-4.
- SLOWÍK, J., *Komunikace s lidmi s postižením*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, 155 s. ISBN 978-807-3676-919.



STUART-HAMILTON, I., *Psychologie stárnutí*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1999, 319 s. ISBN 80-717-8274-2.

ŠAFRÁNKOVÁ, J., *Komunikace a jednání s lidmi*. Vyd. 1. V Praze: České vysoké učení technické, 2009, 75 s. ISBN 978-80-01-04389-9.

ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K., *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

TAYLOR, S., LESTER, A. J., *Umění komunikace: odhalte tajemství, která vám pomohou k lepší výkonnosti a uspokojivější budoucnosti*. Vyd. 1. Překlad Lucie Matějková. V Praze: Knižní klub, 2010, 179 s. Universum (Knižní klub). ISBN 978-80-242-2770-2.

TONDL, L., *Mezi epistemologií a sémiotikou: deset studií o vztazích poznání a porozumění významu*. Vyd. 1. Praha: Filosofia, nakl. Filosofického ústavu AV ČR, 1996, 223 p. ISBN 80-700-7076-5.

ÚLEHLA, I., *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.

VÁGNEROVÁ, M., *Vývojová psychologie II.: dospělost a stáří*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2007, 461 s. ISBN 978-80-246-1318-5.

VENGLÁŘOVÁ, M., MAHROVÁ, G., *Komunikace pro zdravotní sestry*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 144 s. ISBN 80-247-1262-8.

VYBÍRAL, Z., *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 264 s. ISBN 80-717-8291-2.

VYKOPALOVÁ, H., *Vybrané kapitoly ze sociální psychologie v kontextu komunikace*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Právnická fakulta, 2000, 198 p. ISBN 80-244-0084-7.

### Časopisy:

BAJER, P. a TOKÁROVÁ, A., *Široká veřejnost stále vníma sociálních pracovníků jako úředníky*. Sociální práce: odborná revue pro sociální práci = Sociálna práca. 2007, roč. 2007, č. 1, s. 5. ISSN 1213-6204.

KRUTILOVÁ, D., *Možnosti komunikace a navázání vztahu s obtížně komunikujícími klienty*. Sociální služby: odborný časopis. 2010, roč. 12, 6-7, s. 2. ISSN 1803-7348.

STIBALOVÁ, K., *Náročné životní situace*. Zpravodaj Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. 2011, č. 1, 16-17 s. ISSN 1803-7348.

SWIECICKI, I., *Emoční inteligence a osobnostní rozvoj*. Zpravodaj Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. 2011, č. 1, s. 20-21. ISSN 1803-7348.

### **Diplomové a bakalářské práce:**

BYSTRICKÁ, Jana. *Odlíšnosti v komunikaci a v přístupu k seniorům* [online]. Brno, 2011 [cit. 2012-05-10]. Dostupné z:

[http://is.muni.cz/th/101116/lf\\_m?info=1;zpet=%2Fvyhledavani%2F%3Fsearch%3DJana%20Byst%C5%99ick%C3%A1%26start%3D1](http://is.muni.cz/th/101116/lf_m?info=1;zpet=%2Fvyhledavani%2F%3Fsearch%3DJana%20Byst%C5%99ick%C3%A1%26start%3D1). Diplomová práce. Masarykova univerzita, Lékařská fakulta. Vedoucí práce Mgr. Eva Malíková.

JALOVEGOVÁ, Jana. *Osobnostní, emocionální a psychosociální charakteristiky osob v pomáhajících profesích (se zaměřením na vězeňské pracovníky) efektivně zvládající zátěžové situace a jejich komparace s lidmi v zátěžových situacích selhávajícími* [online]. Brno, 2009 [cit. 2012-05-10].

Dostupné z: [http://is.muni.cz/th/144947/ff\\_m/](http://is.muni.cz/th/144947/ff_m/). Diplomová práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Lubomír Vašina, CSc.

KREJČÍŘÍKOVÁ, Lucie. *Specifika komunikace při sociální práci s osobami s nižší jazykovou kompetencí* [online]. Olomouc, 2010 [cit. 2012-05-10]. Dostupné z: <http://theses.cz/id/ow0azg/>. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Eva Suralová.

SURÁ, Alena. *Konflikty jako přirozená součást života* [online]. Olomouc, 2011 [cit. 2012-05-10]. Dostupné z:

<http://theses.cz/vyhledavani/?search=Konflikty+jako+p%C5%99irozen%C3%A1+sou%C4%8D%C3%A1st+%C5%BEivota>. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Lenka Holá, Ph.D.

### **Internetové zdroje:**

Different Generations Have Different Communication Styles and Different Tools. In: *TechTeachToo* [online]. [cit. 2012-03-02]. Dostupné z: <http://techteachtoo.com/e-mail/different-generations-have-different-communication-styles-and-different-tools/>

Interakce. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2011-12-20]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Interakce>

Kompetence. In: <http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/competence.htm>

Komunikace. In: <http://oxforddictionaries.com/definition/communication>

Konflikt. In: <http://www.ohrd.wisc.edu/onlinetraining/resolution/aboutwhatisit.htm>

Senior. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2012-11-05]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Senior>

Senior. In: <http://www.answers.com/topic/senior-citizen>

Konfliktní situace. In: <http://spolecenske-vedy.blogspot.cz/2011/01/12-vznik-konfliktnich-situaci-socialni.html>

**Zákony:**

z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů

## **Seznam zkratek**

aj. – a jiné

apod. – a podobně

atd. – a tak dále

č. – číslo

kol. – kolektiv

MmOl – Magistrát města Olomouce

např. – například

resp. - respektive

s. – strana

srov. – srovnání

tj. – to je

tzv. – tak zvané

WHO – Světová zdravotnická organizace

## **Seznam tabulek a grafů**

Tabulka č. 1	Údaje o respondentech.....	45
Tabulka č. 2	Jak si respondenti představují ideálního soc. pracovníka .....	53
Graf č.1	Věková struktura respondentů .....	46

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 Přepis rozhovorů

Příloha č. 2 Organizační struktura odboru sociálních věcí MmOI do 31.12.2011

## **Příloha č. 1 – Přepis rozhovorů**

### **Respondent č. 1**

**OT1: Na úvod jsem se Vás chtěla zeptat, jak si představujete ideálního sociálního pracovníka.**

**R1:** (váhá) Nevím, o tom jsem nepřemýšlela. (pomlka v řeči, zamyslí se). Žena, středního věku, která rozumí své práci. Umí mluvit s lidmi a naslouchá jejich trápení. Umí všem dobře poradit. Je ochotná, příjemná, milá, sympatická. Klient jí není na obtíž a je tu vždycky pro ty, co ji potřebují.

**OT2: Proč zrovna takto?**

**R1:** No, žena se umí víc vcítit do toho, kdo za ní přichází. Nesmí být příliš mladá, to ještě nemá ty životní zkušenosti a přehled. Starší ročníky zase už dělají svou práci moc stereotypně, nerady mění zaběhlé pořádky, což může být na škodu. Osobně se mi se ženou mluví v tomto směru lépe, před chlapem bych se necítila ve své kůži.

**OT3: Jak často jednáte v současnosti se sociálními pracovníky?**

**R1:** Celý život jsem žádného nepotřebovala až teď (povzdechne si). Když byla moje maminka vážně nemocná a potřebovala naši péči (náběh na pláč, třes brady, zastřený hlas), tak takové vymoženosti jako dnes ještě nebyly. Poslední dva roky mám zdravotní potíže, nemůžu na nohy. (hladí si kolena) Vyřizovala jsem si všechny ty výhody pro postižené. Není to jednoduché, mám s tím špatné zkušenosti. (odmlčí se)

**OT4: Špatné zkušenosti? Jak to myslíte?**

**R1:** No, záleží, na koho tam natrefíte. Já jsem zrovna neměla štěstí.

**OT5: To je mi líto. Můžete mi popsat konkrétní situaci, kdy došlo k Vašemu střetu se sociálním pracovníkem?**

**R1:** Asi před půl rokem jsem šla vyřizovat tu kartu do auta, abych mohla zastavit na místech pro invalidy. Dlouho jsem to odkládala (klesnutí hlasem), nerada chodím po úřadech. Ráno jsem šla k paní doktorce na drážní polikliniku na kontrolu a tak jsem to chtěla spojit. Je to na stejnou stranu a mně se fakt hodně špatně chodí. Kolikrát ujdu pár metrů po kuchyni, a celý den ze mě nic není. Bylo tam strašně moc lidí a tak jsem se tam zdržela. Celá schvácená jsem se vydala na úřad. Chtěla jsem se na to nejdřív zase vykašlat, ale nakonec jsem šla. Hned ve dveřích se do mě obul asi nějaký vrátný, kam že si myslím, že jdu. Vchod pro veřejnost je prý o dvoje dveře dál. Jak jsem to asi tak měla vědět, když jsem tam byla poprvé, ho nezajímalo. Pak jsem musela ještě po schodech vyjít do prvního patra, což mi dalo pořádně

zabrat. Až později jsem se dozvěděla, že tam mají výtah. Chvíli mi taky trvalo, než jsem se zorientovala a našla ty správné dveře. (Zarazí se.)

**OT6: A jak to bylo dál?**

**R1:** Zaklepala jsem na dveře a nic se nedělo. Zaklepala jsem tedy podruhé a vešla dovnitř. Zeptala jsem se, zda mohu jít dál. Úřednice ani nezvedla hlavu od papírů a pohodila mým směrem hlavou. Copak jsem pes? S poznámkou „to teda jdete brzo“ se mě zeptala na důvod mé návštěvy.

**OT7: A jak s Vámi dotyčná mluvila?**

**R1:** Pořád mě opravovala, protože neznám tu jejich přesnou terminologii, dávala mi gesty najevo, že ji zdržuji, byla nervózní, nepříjemná a povýšená. Nakonec si neodpustila poznámku, abych příště přišla dřív.

**OT8: To pro Vás asi nebylo hodně příjemné. Měla jste pocit, že Vám naslouchá a chápe Váš problém?**

**R1:** O naslouchání a pochopení v této rovině nešlo. Sice pochopila, co po ní chci a dala mi ty formuláře, ale hlavně jsem měla pocit, že se mě chtěla co nejdřív zbavit.

**OT9: Jakým způsobem jste na její chování reagovala?**

**R1:** No, ze začátku jsem se chtěla omluvit a celou situaci vysvětlit, ale přiznám se, že mě tím chováním vytočila. Nemám ráda hádky, s bývalým manželem jsme se často hádali. (Odmlčí se.) Bylo to hodně ošklivé, nerada na ty doby vzpomínám, tak se snažím udržet klid a sporům se vyhnout. Tentokrát jsem to nevydržela a začala se bránit.

**OT10: Zvýšila jste hlas?**

**R1:** Ano.

**OT11: A jaká byla v ten okamžik reakce druhé strany?**

**R1:** Nabádala mě, abych se uklidnila a nezvyšovala na ni hlas. Že už má pět minut polední přestávku. Pak nevím, asi si uvědomila, že se nechovala úplně správně a ubrala něco ze svého nadřazeného postoje.

**OT12: Byl tam u toho ještě někdo?**

**R1:** Její kolegyně.

**OT13: A ta se chovala jak?**

**R1:** Snažila se celou situaci uklidnit.

**OT14: Jakým způsobem?**

**R1:** Řekla jí, co po ní chci a podala jí ty potřebné tiskopisy. Taky mi vysvětlovala postup při podání žádosti a sdělila všechny potřebné informace a posílala tu kolegyni na oběd.

**OT15: Jak to celé dopadlo?**



**R1:** Vzala jsem si ty papíry a šla domů.

**OT16: Co myslíte, že bylo příčinou celého konfliktu?**

**R1:** Nevím. Myslím, asi že jsem přišla těsně před obědem, nebo paní měla špatný den a potřebovala si na někom zchladit žáhu.

**OT 17: Jaký jste měla z toho všeho pocit?**

**R1:** Že tam už nikdy nepůjdu.

**OT18: A dodržela jste to?**

**R1:** Ne, ale mám z toho vždycky dopředu stres.

**OT19: Chová se ta pracovnice pořád stejně?**

**R1:** Už jsme spolu konflikt neměly, chodím tam raději hned ráno, jak otevřou. Už není tak nepříjemná, ale její nadřazený způsob chování a gestikulace směrem k lidem je pořád stejný.

**Respondent č. 2**

**OT1: Chtěla jsem se na úvod zeptat, jak si představujete ideálního sociálního pracovníka?**

**R2:** (Zamyslí se.) Muž, odborník, od huby. Dlouho nad ničím nedumá a ví si se vším rady. Nikomu nenadržuje a z nikoho se nepo.... Je tu pro lidi.

**OT2: Proč zrovna takto?**

**R2:** Nevím, s chlapem se mi líp jedná a mám pocit, že spíš najdeme společnou řeč. Ženský jsou moc přecitlivělý, a když je potřeba, neuměj být rázný. Každýmu ustupují a dělají, co jim kdo nakuká.

**OT3: Jak často jednáte v současnosti se sociálními pracovníky?**

**R2:** No, moc ne. Byl jsem tam jenom jednou. Loni. Chtěl jsem podat žádost do toho penzionu pro důchodce.

**OT4: A jak to dopadlo?**

**R2:** No, jak? Nijak. Akorát jsem se tam rozčílil.

**OT5: Nepovídejte. Můžete mi říct konkrétně, jak k tomu došlo?**

**R2:** S manželkou jsme se rozhodli, že půjdeme do toho penzionu pro důchodce. Děti máme daleko v cizině, zdraví už stojí za dvě věci, tak tam se o nás aspoň někdo cizí za peníze postará. Nejdřív jsem to vůbec nemohl najít, šel jsem na bývalý ONV a tam mi řekli, že se přestěhovali, a poslali mě na Hádkovu. Špatně chodím, bylo vedro, tak jsem toho měl plné zuby. Chodil jsem sem tam po ulici, každý mě posílal od čerta k ďáblu. Nakonec jsem to teda

našel. Má to tam pod palcem taková starší ženská. Na všechno mají ty své pořadníky a předpisy. (mávně rukou)

**OT6: Co bylo dál?**

**R2:** No, řekla mi, že se dočkáme tak za dvacet let, na Přichystalce o něco dřív. Pokud člověk dneska nemá známé, tak je namydlený.

**OT7: A jak s Vámi dotyčná mluvila?**

**R2:** Mluvila se mnou tichým a konejšivým hlasem, jako bych byl malé dítě. Pořád se mě na něco vyptávala a dávala mi rady, co bych měl a mohl udělat, ale byt nám stejně nedala. Ten si schovává pro jinší.

**OT8: Měl jste pocit, že Vám naslouchá a chápe Váš problém?**

**R2:** Poslouchala, co říkám, přikyvovala hlavou a stále mě ujišťovala, že mě chápe a ví, jak mi je a nechápala nic, což jsem jí i řekl.

**OT9: Jakým způsobem na to reagovala?**

**R2:** Ona byla v klidu, ale já byl vytočený. To je pořád řečí, jak se společnost stará o své staré občany a když chce člověk slušně dožít, tak se dozví, že je to jen pro pár vyvolených a že k nim holt prostý dělník nepatří.

**OT10: Zvýšil jste hlas?**

**R2:** Jo.

**Snažila se Vás nějak uklidnit?**

**R2:** Něco blekotala, ale nemělo to cenu, mě ty jejich výmluvy nezajímají. Nedají, tak nedají. Ať se tím zalknou.

**OT11: Byl tam u toho ještě někdo?**

**R2:** Ne.

**OT12: Jak to celé dopadlo?**

**R2:** Řekl jsem si svoje a šel jsem domů.

**OT13: Co myslíte, že bylo příčinou celého konfliktu?**

**R2:** Příčinou je ten bordel, co je v celé republice. (divoce gestikuluje) A že tam neseděl chlap, s tím bych se domluvil.

**OT14: Jaký jste měl z toho všeho pocit?**

**R2:** Že tam už nikdy nepůjdu.

**OT15: A dodržel jste to?**

**R2:** Jo.

**Respondent č. 3**

**OT1: Chtěla jsem se na úvod zeptat, jak si představujete ideálního sociálního pracovníka?**

**R3:** Ideální sociální pracovník samozřejmě neexistuje, všichni jsme jen lidé se svými chybami a nedostatky. Nicméně od sociálního pracovníka očekávám vysokou míru profesionality, samozřejmě znalost legislativy, vynikající komunikační dovednosti a empatický přístup. Asertivní, sympatický, smysl pro humor. Zda je to muž nebo žena pro mě není rozhodující.

**OT2: Proč jste zvolila právě tyto vlastnosti?**

**R3:** Považuji výše zmíněné vlastnosti pro každého člověka, který pracuje s lidmi, za nezbytné.

**OT3: Jak často jednáte v současnosti se sociálními pracovníky?**

**R3:** Bohužel často. Dcera je po vážné autonehodě invalidní (pláče), její zdravotní stav jí neumožňuje, aby si všechno zařídila sama, a tak potřebovala mou pomoc při podání žádosti o invalidní důchod a taky o všechny ty záležitosti pro handicapované. A řeknu Vám, není to v současnosti vůbec jednoduché se v té legislativní smršti vyznat. Člověk musí mít alespoň obecné povědomí, na co má nárok, aby nedopadl bledě. Tak jako ze začátku my.

**OT4: Co se stalo?**

**R3:** Špatný pocit jsem začala mít už při podání žádosti o motorové vozidlo. Seděla tam taková mladá dívka, řekla bych, že sotva vyšla ze školy. Ultra moderní oblečení a ještě modernější slovník. Zdála se mi nad věcí. Řekla mi jen to nezbytné penzum informací, co mi říct musela. Nic navíc, žádná další rada, o co bychom si ještě mohli požádat. Nedlouho poté mi od ní přišel dopis a bylo mi hned jasné, že jsem se nespletla.

**OT5: A čím se Vám to potvrdilo?**

**R3:** Stylistická úprava jak u žáka sedmé třídy základní školy a v těch pár větách byly čtyři pravopisné chyby. Kdo neumí užívat rodnou řeč a neváží si jí, ten v profesi, kde ho jazyk živí, nemůže obstát se ctí.

**OT6: Co bylo tím zlomovým okamžikem, kdy mezi Vámi došlo ke konfliktu?**

**R3:** Dceři žádost o automobil zamítli, jelikož její diagnóza neodpovídá stanoveným kritériím pro jeho získání, takže jsem tři měsíce zbytečně ztrácela čas. Až při podání odvolání jsem se z rozhovoru s její kolegyní dozvěděla, že jsem měla raději uplatnit žádosti o spoustu dalších pomůcek a výhod, které by nám, ale hlavně dceři podstatně usnadnily život.

**OT7: Jak jste se v ten okamžik cítila?**

**R3:** Byla jsem tehdy hodně psychicky unavená a zoufalá ze všeho, co nás jako rodinu postihlo a cítila jsem to od té úřednice jako velkou křivdu a dodnes to považuji za nekvalitně

odvedenou práci. Myslím, že kromě odbornosti má mít sociální pracovník i značnou míru empatie, aby se dokázal vžít do situace protistrany a je jeho etickou povinností podat pomocnou ruku. (gestikuluje)

**OT8: Řekla jste jí to?**

**R3:** Řekla a to velmi důrazně. Taky jsem jí doporučila, aby uvažovala o změně profese, která by jí vyhovovala víc než práce s lidmi, ke které evidentně nemá potřebné předpoklady.

**OT9: To bylo poměrně drsné. Jak na to reagovala?**

**R3:** Nejdřív se snažila hájit, něco v tom smyslu, že jsem chtěla pouze žádost o automobil a na nic jiného jsem se neptala.

**OT10: Zvýšila jste hlas?**

**R3:** Ano. Zvýšily jsme ho obě. Bylo to hodně emotivní. S odstupem času mě to mrzí.

**OT11: Co konkrétně?**

**R3:** Že jsem křičela a neřešila to věcně.

**OT12: Byl tam u toho ještě někdo?**

**R3:** Ano, její kolegyně.

**OT13: A ta se chovala jak?**

**R3:** Hájila svou kolegyni, což mě ještě víc rozčílilo. Nechápu, jak se jí může zastávat, když viděla, jak to celé probíhalo.

**OT 14: Jak to celé dopadlo?**

**R3:** Šla jsem si stěžovat k vedoucí. Ne ani tak kvůli sobě, ale kvůli těm dalším, co přijdou po mně. Byla jsem vyslechnuta a dočkala jsem se omluvy.

**OT 15: Co myslíte, že bylo příčinou celého konfliktu?**

**R3:** Řekla bych, že nedostatečné zkušenosti a praxe dotyčné, chybějící empatie a nedostatečné komunikační dovednosti na její straně.

**OT16: Jaké jste měla z toho všeho pocit?**

**R3:** Smutný.

**OT17: Chová se ta pracovnice pořád stejně?**

**R3:** Nevím, už chodím k jiné a jsem spokojená. Ve skrytu duše doufám, že si z celé věci odnesla aspoň nějaké ponaučení.

**Respondent č. 4**

**OT1: Chtěla jsem se na úvod zeptat, jak si představujete ideálního sociálního pracovníka?**

**R4:** (Zamyslí se.) Kompetentní odborník, měl by umět jednat s lidmi, znát zákony, umět pomoci druhým, příjemné vystupování.

**OT2: Muž nebo žena?**

**R4:** Na tom mi nesejde. Odborníka pohlaví nedělá.

**OT3: To máte pravdu. Jak často jednáte v současnosti se sociálními pracovníky?**

**R4:** Postižený jsem asi pět let, to mi dali tu invalidní značku do auta a každý rok si chodím žádat o příspěvek na benzín.

**OT4: Vyskytly se někdy nějaké obtíže?**

**R4:** Ne, až teď. Přišla mi výzva, že mám vrátit průkazku a vozík do auta, že mi skončila platnost. A pokud to nevrátím, tak že mi dají pokutu. Taková nehoráznost. Já nikam nedojdu, bez té značky do auta jsem úplně vyřízený. Strašně jsem se naštvál a šel jsem na ně. (výrazná gestikulace, zvýšený hlas)

**OT5: Vidím, že jste rozčilený ještě teď. Můžete mi popsat konkrétní situaci, kdy došlo k Vašemu střetu se sociálním pracovníkem?**

**R4:** Přišel jsem tam a ptám se už od dveří, co to má jako znamenat? Mě nikdo vyhrožovat nebude. Přítomná mi s ledovým klidem sdělila, že mi před týdnem skončila platnost průkazu, a tudíž jí musím průkaz i značku vrátit, jak mi psala v tom dopise. Požadoval jsem tedy, aby mi průkaz prodloužila. To opět s kamennou tváří odmítla do doby, než bude mít nový posudek o mém zdravotním stavu, což může trvat i déle než dva měsíce. Snažil jsem se jí vysvětlit, že tu značku nutně potřebuji, ale nic ji nezajímalo, pořád si vedla svou. Značku mi zabavila a bylo to. Prý jí žádný zákon neukládá, aby za mě hlídala platnost mých dokladů.

**OT6: Zvýšil jste hlas?**

**R4:** Jo, přímo jsem řval. Proč mi to někdo neřekl, že mám žádat dva měsíce dopředu. Na všechno mají ty své počítače a člověka na nic neupozorní. Myslel jsem, že prostě přijdu, dají mi tam razítko na dalších pět let a bude. To si jako myslí, že se nějak zázračně uzdravím a odhodím berle nebo co?

**OT7: Ona také křičela? Jak na to celé vlastně reagovala?**

**R4:** Řekla, že mě nechá vyvést ostrahou, pokud nepřestanu. Že si za všechno můžu sám.

**OT8: Co jste si o tom myslel?**

**R4:** Měl jsem ještě větší vztek a taky jsem cítil beznaděj, když jsem si představil, že budu dva měsíce bez značky.

**OT9: Jak s Vámi dotyčná mluvila?**

**R4:** Chladně, odtažitě, komisně. Říkala, že je jí to líto, ale nebyla to pravda. Stačilo se na ni podívat. Do jaké situace jsem se dostal, ji vůbec nezajímalo. Ona se řídila předpisy a za všechno jsem si mohl podle ní sám. Pořád opakovala to svoje dokola jak pokažený gramofon.

**OT10: Byl tam u toho ještě někdo?**

**R4:** Jo, nějaká její kolegyně.

**OT11: Zasahovala do té situace nějak?**

**R4:** Ne, moc ne. Nechala nás, ať si to vyřídíme spolu.

**OT12: Jak to celé dopadlo?**

**R4:** Šel jsem ještě za vedoucí, ale bylo to zbytečné, tak jsem prostě odešel.

**OT13: Co myslíte, že bylo příčinou celého konfliktu?**

**R4:** Můj vztek, že mi vzala tu značku do auta a její přístup k celé věci. Kdyby mi to aspoň nějak rozumně vysvětlila. Místo toho mi předhazuje moje chyby.

**OT14: Jaký jste měl z toho všeho pocit?**

**R4:** Nespravedlnosti. Kdejaký chuligán si zaparkuje na místě pro invalidy přímo u vchodu a vyběhne jako laňka a to nikdo neřeší. Tomu pokutu nedají. A já, invalida, se budu plahočit přes hory a doly než pantáti rozhodnou, že můžu zaparkovat. (šermuje rukama, zvyšuje hlas).

**OT15: Chová se ta pracovnice pořád stejně?**

**R4:** Řekl bych, že jo, žádnou změnu jsem u ní nezaznamenal.

**Respondent č. 5**

**OT1: Chtěla jsem se na úvod zeptat, jak si představujete ideálního sociálního pracovníka?**

**R5:** Žena středního věku se zkušenostmi z praxe, která má potřebnou kvalifikaci. Komunikativní, empatická, psychicky vyrovnaná. Dobrý psycholog, který umí odhadnout lidi. Dostatečně ve volných chvílích relaxuje, aby brzy nevyhořela. Zná své meze i meze systému. Nenabízí pomoc, když ji nemůže poskytnout. Zná postupy a metody jak jednat se zrakově i sluchově handicapovanými lidmi. Vlídna a přístupná.

**OT2: Proč zrovna takto?**

**R5:** No mladá děvčata znají nové postupy a ovládají práci s počítačem, umí jazyky a srší znalostmi, ale nemají praxi. A tato práce je tedy aspoň podle mě o komunikaci a to se nedá vysedět u knížek. Na to se musí hodně odžít. A také si myslím, že to není práce pro muže.

**OT3: To je zajímavý názor. Proč ne?**

**R5:** Na uživení rodiny to není, v této oblasti nezbohatnete a podle výzkumů jsou skoro 3/4 seniorů ženy a těm zase nejvíc rozumí ženy.

**OT4: Jak často jednáte v současnosti se sociálními pracovníky?**

**R5:** Tak jednou, dvakrát ročně. Když tam nemusím osobně, tak tam nejdu.

**OT5: Máte k tomu nějaký důvod? Nebo jenom nerada něco vyřizujete?**

**R5:** Jak jste si mohla všimnout, hůř slyším. Umím celkem dobře odezírat, ale je to hodně náročné na soustředění a na spolupráci partnera při komunikaci. A stejně nepochytím všechno. A na úradech, tedy aspoň tady, nikdo neumí znakovou řeč. Je mi to tam nepříjemné, necítím se tam dobře.

**OT6: Co Vám konkrétně vadí?**

**R5:** Cítím se tam prostě méněcenná. Když jsme tam byla minule, tak se slečna pořád dívala do počítače nebo do papírů, takže jsem jí neviděla na ústa a nemohla odezírat. Oční kontakt nevyhledávala. Mluvila hodně rychle, takže jsem jí z velké části nerozuměla. Když jsem jí požádala, aby mluvila pomaleji a výrazněji artikulovala, tak to vydržela jen chvíli a zase sklouzla do svého tempa. Jak měla něco poněkolkrát zopakovat, tak se tvářila otráveně. Měla jsem pocit, že jsem jí na obtíž.

**OT7: To je mi líto. Došlo tam k nějakému konfliktu?**

**R5:** Dá se to tak říct. Neslyšela jsem dobře všechny informace, které mi dotyčná řekla, došlo k omylu, který mě poškodil. Když jsem to řekla té sociální pracovníci, tak se jí to nelíbilo a prohlásila, že když neslyším, tak mám příště přijít s doprovodem.

**OT8: A jak to bylo dál?**

**R5:** To se zase nelíbilo mně. Sice měla částečně pravdu, ale pokud sedí na takovém místě, kde sedí, tak by měla umět mluvit i s neslyšícími a podávat jim stejné informace jako slyšícím.

**OT9: Uznala svou chybu?**

**R5:** Ne, ona žádnou svou chybu neviděla.

**OT10: To asi nebylo příjemné. Měla jste pocit, že Vám naslouchá a chápe Váš problém?**

**R5:** Ne.

**OT11: Zvýšila jste hlas?**

**R5:** Ano. Cítila jsem se jejím přístupem pobouřená.

**OT12: Jak na to reagovala?**

**R5:** Bylo jí to nepříjemné a nevěděla, jak z toho ven. Nakonec si zavolala na pomoc kolegyni.

**OT13: Její přístup byl jiný?**

**R5:** Ano. Snažila se celou situaci uklidnit. Vysvětlila mi pomalu, jednoduchými větami a stručně celý postup. Důležité informace mi ještě napsala.

**OT14: Zaujala nějaký postoj k chování své kolegyně, na které jste si stěžovala?**

**R5:** Verbálně ne. Asi to přede mnou nechtěla řešit.

**OT15: Jaký jste měla z toho všeho pocit?**

**R5:** Ne moc dobrý. Ale můj handicap je všeobecně problémem nejenom na úřadech.

**OT16: Co myslíte, že bylo příčinou celého konfliktu?**

**R5:** Částečně moje sluchová vada a částečně neschopnost sociální pracovnice komunikovat s neslyšícím.

**OT17: Chová se ta pracovnice pořád stejně?**

**R5:** Nevím, už jsme se neviděli. Pošlu tam raději vždycky někoho za sebe.

**Respondent č. 6**

**OT1: Chtěla jsem se na úvod zeptat, jak si představujete ideálního sociálního pracovníka?**

**R6:** Myslíte tu paní na úřadě? Já myslím, že by měla být hodná, vstřícná a vždycky ochotná pomoci druhým. Měla by umět poradit, když to člověk potřebuje a mělo by jí záležet na lidech víc než na předpisech. Měla by svoje lidi znát jménem a vědět, co je trápí. Člověk by k ní měl mít důvěru. Neměl by se bát za ní přijít.

**OT2: Proč zrovna žena?**

**R6:** Nevím, chlapovi bych asi nemohla říct tolik. Mají jiné myšlení i jiný přístup. Necítila bych se asi dobře. A taky jsem zatím moc chlapů na úřadě nepotkala.

**OT3: Jak často jednáte v současnosti se sociálními pracovníky?**

**R6:** To je různé. Tak asi v průměru jednou za rok. Musím si chodit obnovovat žádost do toho pečovatelského domu. Někdy tam jdu i kvůli průkazce a tak.

**OT4: A jak se tam cítíte?**

**R6:** Teď je to horší. Měla jsem tam takovou hodnou paní, která mi vždycky zavolala a upozornila mě, že mi třeba něco končí nebo že mám o něco žádat. Ale odešla a já se s tím nemůžu srovnat. (odmlčí se) Ta nová, to je neštěstí. Nic mi nepřipomene ani mě na nic neupozorní, prý to není její povinnost. Nemůžu si na ni zvyknout. Zlatá paní, ta co odešla. Znaly jsme se léta, už jsme věděly, co a jak, a všechno dobře klapalo.

**OT5: To je mi líto, chápu, že Vám ta Vaše hodná pracovnice musí určitě chybět. Měla jste s tou novou i nějakou neshodu?**



**R6:** Ale prostě jsem nešla včas na technickou a byl z toho přeplatek. Ta moje paní mi vždycky zavolala dopředu a připomněla mi to. Ale ta nová ne. Napsala mi úřední dopis, abych přišla, a hned mi vyčíslila přeplatek. Z ničeho nic kvůli pár dnům. Člověk těch peněz taky moc nemá, a kdyby mi zavolala jako ta paní před ní, tak by se jí taky nic nestalo.

**OT6: A jak s Vámi ta dotyčná mluvila?**

**R6:** No chtěla jsem jí to všechno vysvětlit, že jsem to neudělala schválně a že to nebyla moje chyba. Zkrátka, že se to všechno tak nějak semlelo. (náběh na pláč) Že se mi zatočila hlava, spadla jsem a strašně mě bolela noha, pak že jsem měla tu chřipku, co všude řádila a nakonec všechny ty peripetie než mi tu technickou dali – oprava brzd a výměna destiček. Ale ona se dívala co chvíli na hodinky, zvedala jeden telefon za druhým a poslouchala mě na jedno ucho. A ještě u toho psala v počítači ten svůj protokol. Nepamatovala si mé jméno, musela se dívat do papírů. Na dveře taky pořád někdo klepal, venku se dělala dost fronta a paní z toho byla hodně nervózní. A pak se jí ještě zasekla ta tiskárna.

**OT7: A jak došlo k tomu konfliktu?**

**R6:** Při podpisu toho lejstra jsem jí řekla, že to budu muset zaplatit na dvě splátky, protože tolik peněz jsem neměla. Byla to sice nízká částka, ale já jsem platila hodně za opravu toho auta a za léky, tak jsem na tom byla špatně. Paní to pro tak nízkou částku odmítla a žádala zaplacení do konce měsíce. Tak jsem jí řekla, že mi mohla zavolat, jak to dělala paní před ní, a neměla by s tím teď tolik práce. To už se naštvála a odsekla mi, že ji nezajímá, jak to dělala paní před ní. Že si své povinnosti mám hlídat sama a nezapomínat na ně, stejně jak si nezapomenu přijít požádat o příspěvek.

**OT8: Jak jste na to reagovala?**

**R6:** Řekla jsem jí, že asi nikdy neudělala chybu a že si určitě bude v mém věku všechno bezvadně pamatovat.

**OT9: Zvýšila jste hlas?**

**R6:** Ano.

**OT10: A jak se zachovala v ten okamžik ona?**

**R6:** Ohradila se proti mému způsobu řeči.

**OT11: Byl tam u toho ještě někdo?**

**R6:** Ne.

**OT12: Jak to celé dopadlo?**

Když jsem viděla, že s ní nic nezmůžu, tak jsem podepsala to lejstro a šla domů.

**OT13: Co myslíte, že bylo příčinou celého konfliktu?**

**R6:** Asi stres a časová zaneprázdněnost sociální pracovnice, že tam byla sama, nevím.

**OT14: Jaký jste měla z toho všeho pocit?**

**R6:** Všelijaký. Hlavně je mi líto, že ta moje paní odešla a už za ní nemůžu jít pro radu.

**OT15: Chová se ta pracovnice pořád stejně?**

**R6:** Jde to, ale není to ono. Zkrátka ta paní před ní mi vyhovovala víc, byla jsem na ni zvyklá.

**Respondent č. 7**

**OT1: Chtěla jsem se na úvod zeptat, jak si představujete ideálního sociálního pracovníka.**

**R7:** Nevím. (Zamyslí se.) Normální ženská, žádná navoněná, namyšlená nána v kostýmku, ověšená zlatem s dvacet centimetrovými nehtama, jak se to dnes všude vidí. Měla by rozumět své práci a hlavně lidem.

**OT2: Proč zrovna takto?**

**R7:** Nemám rád namachrované lidi, co musej dát všem najevo svou úroveň a myslejí si, že když mají školy, že sežrali všechnu moudrost světa a obyčejnej člověk je pro ně nic.

**OT3: Proč žena?**

**R7:** Chlap má dělat něco pořádnýho a ne vykecávat s lidma, to je práce pro ženskou.

**OT4: Jak často jednáte v současnosti se sociálními pracovníky?**

**R7:** Šel jsem tam jednou, poslala mě tam obvod'áčka, ale stačilo. (gesto rukou)

**OT5: Jak to myslíte? Co se stalo?**

**R7:** Přišel jsem tam, otevřel dveře a v kanclu seděla nějaká ženská v nažehleným kostýmku. Sjela mě pohledem od hlavy až k patě a bylo vidět, že jí zrovna nebyla má návštěva vhod. Tak jsem vytáhl kafe, aby se jí zlepšila nálada. Nechtěla si to kafe vzít, přetahovali jsme se o něj dobrých deset minut. To by mě zajímalo, jakou značku by jí člověk musel přinést, aby si to vzala. Obyčejnej Jacobs pro ni asi není dost dobrej, doma zřejmě pijou kafe za dvě stovky ze zlatejch šálků.

**OT6: To nebyl zrovna dobrý začátek. Řekl jste jí, jak celou situaci vnímáte?**

**R7:** Ne, k čemu by to bylo. Stejně by to popřela a vymyslela si nějakou trapnou výmluvu.

**OT7: Můžete mi popsat konkrétní situaci, kdy došlo k Vašemu střetu?**

**R7:** Začalo to vlastně už při její návštěvě u nás doma, ne vzala si připravené papuče, měla svoje, na pití taky nic nechtěla, ani manželčin koláč si nenabídla a to ho pekla speciálně kvůli ní, i když je chudák tak nemocná. Asi se u nás štítí, nejsme holt dost na úrovni. Pořád se nás na něco vyptávala, jako co nám je, co děláme ve volném čase a jestli nás navštěvují

děti a známí. Nevím, na co to potřebuje vědět. Prohlídla si celej dům i s koupelnou a záchodem. Měla takový ty odborný výrazy, kterejm obyčejnej člověk nerozumí. No a pak uběhly dva měsíce a stejně mi nic nedala.

**OT8: Co bylo dál?**

**R7:** No našťval jsem se. Šel jsem si to s ní teda vyjasnit pěkně od plic, ze mě nikdo vola dělat nebude. Celej život jsem poctivě a těžce dřel za pár korun. Manželka chudák taky a teď na stáří, když jsem nemocnej a nepotřebnej, tak asi ještě ne dost, když mi ani tu almužnu nedají. Nevím, co bych jí musel šoupnout, aby se karta obrátila. Dneska to v tomto státě tak funguje všude, stačí se podívat na televizi nebo si přečíst noviny. Kdo maže, ten jede. Nebo musí být člověk tu správnou barvu kůže a hodně řvát, dokud nedosáhne svýho.

**OT9: Jak to setkání probíhalo?**

**R7:** Chvíli jsme si hlasitěji vyjasňovali stanoviska. Ona se sice odvolávala na posudkáře, ale já si myslím, že za to může ona.

**OT10: Jak jste spolu komunikovali?**

**R7:** Nejdřív vzrušeně. Zkoušela na mě ty svoje naučený psychologický žvásty, ale já na to moc nedám. Jsem pro férovou hru a řeč pěkně na rovinku. Nějaký odborný figle, to není nic pro mě.

**OT11: Jakým způsobem na toto Vaše chování reagovala?**

**R7:** Nelíbilo se jí to, ale co nadělala. Nakonec mi řekla, jak můžu ve věci postupovat dál, jako že se můžu odvolat, a já jsem se podle toho zařídil.

**OT12: Byl tam u toho ještě někdo?**

**R7:** Kolegyně.

**OT13: A ta se chovala jak?**

**R7:** Snažila se celou situaci uklidnit.

**OT14: Jakým způsobem?**

**R7:** Snažila se mi vysvětlit, jak celý ten kolotoč funguje, a že hlavní slovo má posudkový doktor a ne oni. Uvidíme, jak dopadne to odvolání.

**OT15: Co myslíte, že bylo příčinou celého konfliktu?**

**R7:** Přezíravost, míra arogance, pocit bezmoci.

**OT16: Jaký jste měl z toho všeho pocit?**

**R7:** Zklamání.

**OT 17: Chová se ta pracovnice pořád stejně?**

**R7:** Nevím, zatím jsem s ní nemluvil.

## **Respondent č. 8**

**OT1: Chtěla jsem se na úvod zeptat, jak si představujete ideálního sociálního pracovníka?**

**R8:** Žena středního věku, vstřícná, inteligentní, ochotná, rychlá, sympatická. Rozumí a naslouchá problémům klientů, umí s nimi mluvit a chápe jejich potíže.

**OT2: Proč zrovna takto?**

**R8:** Protože muži nemají smysl pro administrativní práci a trpělivost s formuláři a suchou úředničinou.

**OT3: Jak často jednáte v současnosti se sociálními pracovníky?**

**R8:** Pokaždé, když je potřebuji

**OT4: Což je jak často?**

**R8:** Tak jednou ročně.

**OT5: A došlo mezi Vámi někdy ke konfliktu?**

**R8:** Ano, hned na začátku, kdy mi neposlali včas moje peníze, které jsem nutně potřeboval, tak jsem si na ně došel. Dělají, jako by to dávali ze svého. Když po nás něco chtějí, tak to musí mít hned, ale oni mají na všechno dost času.

**OT6: Jak celé Vaše setkání probíhalo?**

**R8:** Vyčekal jsem si v horku asi dvouhodinovou frontu, ani si nebylo kde sednout. Měl jsem toho tak akorát a můj vztek rostl. Vpadl jsem do kanceláře a na pohled tam seděla velmi komisiční a nesympatická ženština. Hned se na mě obořila, zda neumím klepat?

**OT7: A jak to bylo dál?**

**R8:** V tom svém rozčilení jsem na to úplně zapomněl, ale neměl jsem chuť se babě omlouvat, účel mé návštěvy byl jiný. Důrazně jsem vyžadoval vysvětlení, proč mi nepřišlo to, co mi patří.

**OT8: Zvýšil jste hlas?**

**R8:** Ano, poměrně dost, byl jsem vzteklej.

**OT9: Jaká byla reakce?**

**R8:** Úřednice mě pozdravila a nabídla mi židli. Řekla mi, že se podívá do počítače a řekne mi, proč jsem nic nedostal. Pokud bude moct v té věci něco udělat, ráda mi pomůže. Vyžádala si občanku a chvíli tam něco v tom systému štrachala. Pak mi s klidem sdělila, že rozhodnutí musí nejdřív nabýt nějaké té moci a pak se teprve posílají peníze. Ukázala mi, že to na to lejtstro, který mi přišlo, kdesi dole píšou.

**OT10: Myslíte si, že jste ji svým chováním nějak vyvedl z míry?**

**R8:** Ne, zdála se úplně klidná a ani můj křik ji nijak nerozhodil. Celou situaci rychle a s přehledem zvládla.

**OT11: A jak s Vámi dotyčná mluvila?**

**R8:** Klidně, věcně, stručně, účelně.

**OT12: Měl jste pocit, že Vám naslouchá a chápe Váš problém?**

**R8:** Jo. Nemůžu nic špatného říct.

**OT13: Byl tam u toho ještě někdo?**

**R8:** Jo. Její kolegyně.

**OT14: A ta se chovala jak?**

Nijak, bylo vidět, že se s tím tam asi setkávají běžně. Věřila, že to kolegyně zvládne.

**OT 15: Jak to celé dopadlo?**

**R8:** Dobře. Řekla mi, co jsem potřeboval vědět.

**OT16: Co myslíte, že bylo příčinou celého konfliktu?**

**R8:** Asi jsem si to celé dobře nepřčetl, navíc ty podmínky tam jsou pro staré a nemocné fakt strašné.

**OT17: Jaký jste měl z toho všeho pocit?**

**R8:** Trošku trapný.

**OT18: Chová se ta pracovnice pořád stejně?**

**R8:** Jo, zatím jsem ji neviděl na nikoho zvednout hlas. První dojem často klame. Je docela příjemná, sympatická a nemám s ní žádné problémy.

**Příloha č. 2 - Organizační struktura odboru sociálních věcí MmOl**

**k 31.12.2011**

