

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav speciálněpedagogických studií

Bakalářská práce

Eliška Kremláčková

**Komunikace mezi pracovníky v sociálních službách a klienty
v azylových domech**

Olomouc 2023

Vedoucí práce: Mgr. Iva Koribská, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a uvedla jsem všechny použité zdroje a literaturu.

V Olomouci dne: 20. 6. 2023

.....

Eliška Kremláčková

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí bakalářské práce Mgr. Ivě Koribské, Ph.D. především za její vstřícný přístup a mnoho užitečných rad a připomínek. Poděkování patří všem zaměstnancům v Domově pro matky a otce v tísni Znojmo a respondentům v Azylovém domě ve Znojmě. V neposlední řadě bych ráda poděkovala své rodině za podporu při studiu.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá tématem komunikace pracovníků v sociálních službách s klienty v azylových domech. V teoretické části jsou zahrnuty kapitoly azylové domy, klienti v azylových domech a pracovníci v sociálních službách, kteří zajišťují nepřetržitý provoz. Stěžejní kapitolou je komunikace a s ní spojené komunikační strategie. Empirická část má kvalitativní charakter a věnuje se komunikačním schopnostem pracovníků v sociálních službách, kteří komunikují s klienty v azylových domech. Výzkumné šetření probíhá za pomoci polostrukturovaných rozhovorů. Cílem je analyzovat komunikaci pracovníků v sociálních službách s klienty v azylových domech. Výzkum je rozebrán pomocí otevřeného kódování formou analýzy.

Klíčová slova: azylové domy, pracovníci v sociálních službách, komunikace

ANNOTATION

The bachelor thesis deals with the topic of communication between social workers and clients in shelters. The theoretical part includes chapters on shelters, clients in shelters and social service workers who provide continuous service. The core chapter is on communication and related communication strategies. The empirical part is qualitative in nature and focuses on the communication skills of social service workers who communicate with clients in shelters. The research investigation is conducted using semi-structured interviews. The aim is to analyze the communication of social service workers with clients in shelters. The research is analyzed using open coding through analysis.

Keywords: shelters, social service workers, communication

OBSAH

Úvod.....	7
Teoretická část.....	9
1 Azylové domy.....	9
1.1 Způsoby poskytování služeb azylového domu	9
1.2 Podmínky přijetí do služby	12
2 Klienti v azylových domech	15
2.1 Příčiny bytové nouze.....	16
2.2 Typologie klientů	17
3 Pracovníci v sociálních službách v azylových domech.....	21
3.1 Odborné předpoklady.....	22
3.2 Osobnostní předpoklady pomáhajících pracovníků.....	23
3.3 Přístupy ke klientům	24
4 Komunikace pracovníků v sociálních službách s klienty v azylových domech	25
4.1 Navázání vztahu s klientem	26
4.2 Komunikační strategie	28
4.2.1 Komunikační strategie s problémovými klienty.....	29
4.2.2 Komunikační strategie při řešení konfliktů	33
4.2.3 Asertivita jako strategie jednání	34
Empirická část.....	36
5 Výzkumné šetření.....	36
5.1 Metoda a techniky sběru dat	36
5.2 Analýza dat	36
5.3 Cíle výzkumného šetření.....	37
5.4 Výzkumný vzorek	37
5.4.1 Výběr vzorku do výzkumného šetření	37
5.4.2 Vybrané azylové domy	38

5.4.3	Charakteristika výzkumného souboru	40
6	Výsledky výzkumného šetření.....	41
7	Diskuse výsledků výzkumného šetření	55
8	Závěr.....	57
	Seznam použité literatury a zdrojů	58
	Seznam tabulek.....	63
	Seznam grafů	64
	Seznam příloh	65

Úvod

Komunikace je klíčovou dovedností každého jedince. Existuje mnoho různých způsobů a typů komunikace, kterými nejen získáváme, ale také předáváme informace. Komunikace se neomezuje pouze na obsah toho, co sdělujeme, ale také na způsob, jakým předáváme svou zprávu.

Bakalářská práce se zaměřuje na komunikaci mezi pracovníky v sociálních službách a klienty v azylových domech. Pracovníci s klienty denně komunikují, avšak každá komunikace s klientem je jedinečná, protože každý klient je originální a komunikuje podle svých schopností a možností. Důvody, kvůli kterým se osoby ocitli v nepříznivé sociální situaci, se liší. Někteří klienti jsou výrazněji motivováni a projevují aktivní snahu překonat nepříznivou sociální situaci, ve které se ocitli. Ovšem stává se, že někteří jsou opakovaně ubytováni v azylovém domě, či se stěhují z jednoho azylového domu do druhého. Důležité je zdůraznit, že všichni klienti pracují společně se svými klíčovými pracovníky na dosažení svých cílů. Klíčoví pracovníci klientům poskytují podporu, aby se aktivně zapojovali do řešení jejich situace a docílili svých přání. Zároveň společně vyhodnocují pokroky a hledají nové možnosti, jak dosáhnout stanovených cílů.

Téma bakalářské práce jsem si vybrala z toho důvodu, že pracuji v Domově pro matky a otce v tísní ve Znojmě a během mých služeb v Domově jsem si uvědomila, že komunikace s klienty není vždy snadná. Je důležité, aby pracovníci v sociálních službách přistupovali ke klientům s respektem a empatií, a snažili se najít společnou cestu, která bude pro klienta přijatelná a podporující. Komunikace s klienty v azylových domech bývá někdy náročná, protože klienti mohou mít různé potřeby, očekávání nebo zvláštnosti. Pracovníci v sociálních službách by měli ke každému klientovi přistupovat individuálně a zvolit takovou formu komunikace, která bude co nejvíce efektivní. Pro navázání vztahu s klientem je nezbytné zmínit aktivní naslouchání. Avšak i přes všechny snahy úspěšné a efektivní komunikace dochází někdy mezi pracovníky a klienty k náročným komunikačním situacím, na které je třeba, aby pracovník adekvátně zareagoval. Nepostradatelnou schopností pracovníků v sociálních službách je asertivní komunikace, bez které by se nejspíše neobešli.

Teoretická část je rozdělena do čtyř kapitol. První kapitola se zabývá azylovými domy, které mají stanovené cíle a pravidla, jež musí být dodržovány. V další kapitole jsou podrobněji popsáni klienti, kteří využívají služby azylových domů. Třetí kapitola se věnuje pracovníkům v sociálních službách, kteří musí splňovat nejen kvalifikační, ale i osobnostní předpoklady,

kteé vedou k efektívni práci s lidmi. Čtvrtá kapitola pojednává o komunikaci mezi pracovníky v sociálních službách a klienty v azylových domech. V této kapitole je kladen důraz na navázání vhodného vztahu mezi pracovníkem a klientem. Zvláštní pozornost je věnována také komunikačním strategiím.

Praktická část bakalářské práce se zaměřuje na způsoby komunikace, které pracovníci v sociálních službách používají. Výzkum je proveden s respondenty ze dvou azylových domů ve Znojmě, jež mají odlišnou cílovou skupinou. Cílem práce je analyzovat komunikaci pracovníků v sociálních službách s klienty v azylových domech.

Teoretická část

1 Azylové domy

Azylové domy spadají do služeb sociální prevence, která se snaží zabránit sociálnímu vyloučení. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., §53 uvádí, že cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám, aby překonali nepříznivou sociální situaci a též je cílem chránit před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Zákon 108/2006 Sb., v § 57 uvádí, že azylové domy „*poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.*“ Matoušek (2003, s. 32) definuje azylový dům jako „*ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, jež by těm klientům, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni, mělo umožnit integraci do společnosti.*“

Azylový dům je jednou z forem sociálního bydlení, který je spojený s poskytováním sociálních služeb. Dle Dukové a kol. (2013) je sociální bydlení určeno pro sociálně slabé skupiny obyvatelstva. Nicméně i v azylovém domě je stanovena výše úhrady za poskytnutí služby, která je uvedena ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., v §22.

Při realizaci sociálního bydlení je nezbytné zajistit odpovídající úroveň kvality. Kvantita, tedy počet bytů provozovaných pro sociální bydlení, nemůže být měřítkem kvality. Důležitá je kvalita podpory, jež je domácnostem poskytovaná. (Potůček a kol., 2021) Zákon 108/2006 Sb., v § 99 uvádí, že kvalita sociálních služeb se ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb.

Důležitým dokumentem v oblasti sociálního bydlení je *Koncepce sociálního bydlení České republiky pro rok 2015- 2025*, jež obsahuje koncepční a strategická východiska pro řešení narůstajícího počtu osob, kteří jsou v bytové nouzi, nebo jsou jí přímo ohroženi (MPSV, 2015). Dalším důležitým dokumentem je *Koncepce bydlení ČR 2021+*, který připravilo Ministerstvo pro místní rozvoj. V tomto dokumentu stát oznamuje své záměry na zvýšení podpory dostupnosti bydlení. (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2021)

1.1 Způsoby poskytování služeb azylového domu

Cíle a způsoby poskytování sociální služby má každá sociální služba zpracované ve Vnitřním předpise, který vychází ze Standardů kvality sociálních služeb. Podle zákona 108/2006 Sb., § 99 je povinnost poskytovatele dodržovat standardy kvality sociálních služeb.

K vyhlášce č. 505/2006 Sb., v příloze č. 2 je uveden Obsah standardů kvality sociálních služeb, podle něhož má ve Vnitřním předpise č. 1 poskytovatel písemně zpracované veškeré body, které jsou uvedeny v tabulce níže.

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Tabulka 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb (zdroj: Vyhláška č. 505/2006 Sb., příloha 2)

Cíle azylových domů

Hlavním cílem služby je poskytnout pomoc a podporu při sociálním začleňování osob do společnosti. Úkolem je, aby se uživatelé stali samostatnými při řešení svých problémů a nestali se závislími na systému sociální pomoci, nebo alespoň aby se jejich závislost minimalizovala. (cssznojmo.cz, 2023 [online])

Cílem každého azylového domu je poskytnout podporu v určitých oblastech. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, zmiňuje v §22 základní činnosti, do kterých se řadí *poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy*. Klienti mají v azylových domech k dispozici prostory, kde si mohou sami uvařit a mohou požádat o pomoc s přípravou stravy. Další základní činností při poskytování sociálních služeb azylových domů je možnost *ubytování* po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok. V prostorách azylového domu mají uživatelé možnost konat celkovou hygienu těla. Zajištěny jsou podmínky pro úklid, praní, žehlení osobního prádla a výměny ložního prádla. V neposlední řadě je důležité zmínit *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*. Pomoc zahrnuje vyřizování běžných záležitostí, které vyplývají z individuálního plánu. Pomoc spočívá také při obnovení či upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

Zásady poskytování sociální služby

Zásady poskytování sociální služby v azylových domech jsou důležité pro vytváření bezpečného prostředí pro uživatele. Zásady zahrnují individuální přístup, podporu samostatnosti a sociálního začlenění, spolupráci s dalšími organizacemi a institucemi, respektování lidské důstojnosti a práv uživatele, dostatečnou kvalifikaci a neustálé profesní vzdělávání pracovníků, a vázanost mlčenlivostí.

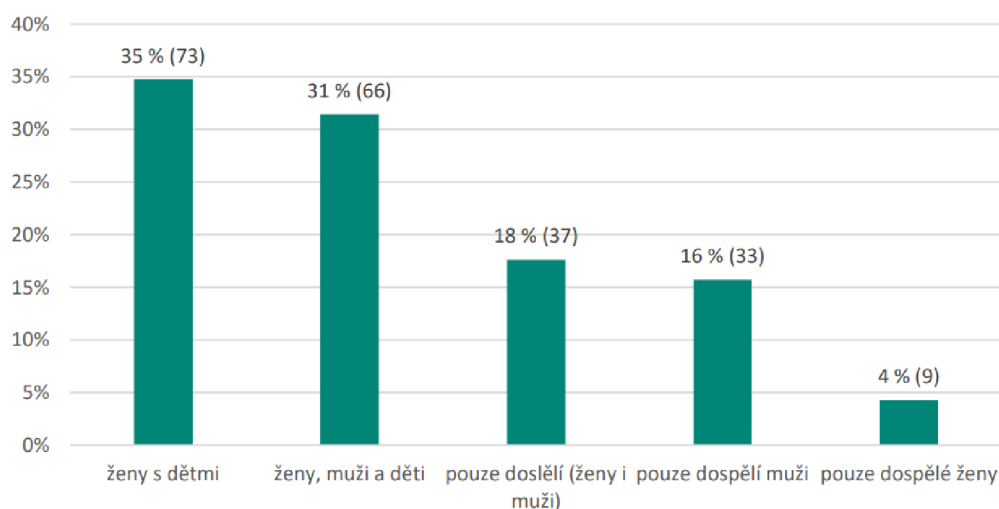
Individuální přístup k uživateli je základním principem poskytování sociální služby v azylových domech. Pracovníci se snaží pochopit specifické potřeby a situaci každého uživatele a podle něj utvořit individuální plán, který je vždy sestavován přesně pro určitého uživatele. Dalším významnou zásadou je podpora samostatnosti uživatele a posilování jeho sociálního začlenění. Pracovníci se snaží poskytovat uživatelům podporu, která jim umožní rozvíjet jejich schopnosti a dovednosti, které jsou potřebné k samostatnému životu a vedou k aktivnímu zapojení do společnosti.

Spolupráce s dalšími organizacemi a institucemi je důležitým prvkem poskytování sociální služby v azylových domech. Pracovníci aktivně spolupracují s příslušnými úřady, neziskovými organizacemi a dalšími poskytovateli služeb, aby zajistili komplexní podporu klientům. (Vnitřní předpis č. 1)

Cílové skupiny azylových domů

Každý azylový dům má stanovenou cílovou skupinu osob, které mají nárok na poskytnutí sociálních služeb v daném zařízení. Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení člení osoby do několika kategorií na základě jejich situace bydlení a také uvádí několik kategorií osob, které pobývají v azylových domech s krátkodobým ubytováním. Cílovou skupinou v azylových domech mohou být muži a ženy bez domova, matky a otcové s dětmi, úplné rodiny a ženy ohrožené násilím. (feantsa.org [online])

Ombudsman (2020) uvedl rozbor cílových skupin, kterého se zúčastnilo 218 azylových domů. Z grafu, který je níže, lze vyčíst, že z počtu 218 azylových domů je nejvíce azylových domů zaměřeno na ženy s dětmi. Druhou nejpočetnější cílovou skupinou jsou ženy, muži a děti. Na třetím místě byly umístěny azylové domy pro dospělé ženy i muže a o čtyři azylové domy méně je v České republice azylových domů pouze pro muže. Nejméně azylových domů je určeno pouze pro dospělé ženy.



Graf 1: Cílové skupiny azylových domů (N=218) (ochrance.cz [online])

1.2 Podmínky přijetí do služby

Podmínky přijetí do služby se mohou u jednotlivých azylových domů lišit, ale ve všech azylových domech je nutné, aby osoba, která má zájem o poskytování služby, podala žádost o službu. Zájemce je poté kontaktován a proběhne domluva na termínu a čase osobního jednání. Na osobním jednání je zájemce o sociální službě informován o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby. Zájemce je obeznámen o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Vše je zájemci sdělováno srozumitelným způsobem. (Vnitřní předpis č. 1)

Při jednání se zájemcem sociální pracovník zkoumá nepříznivou sociální situaci klienta. Zjišťuje požadavky, očekávání a osobní cíle klienta, které by vzhledem k možnostem a schopnostem klienta bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby. Na základě informací, které zájemce sdělil, se rozhoduje, zda lze se zájemcem uzavřít smlouvu o poskytování služby. (Vnitřní předpis č.1) Tokárová a kol. (2003) vymezují podmínky spolupráce, jasné formulování problému, i toho, co klient od pracovníka očekává, považuje za jeden z nejdůležitějších momentů.

Sociální pracovník při jednání rozhodne, zda nastaly důvody pro odmítnutí zájemce. V případě důvodu je pracovník povinen zájemce odmítnout. Pracovník může dále poskytnout zájemci o službu základní sociální poradenství a předat zájemci kontakt na jiné služby, které mu mohou pomoci řešit jeho nepříznivou sociální situaci. Jestliže nastaly žádné důvody pro odmítnutí, může být se zájemcem uzavřena smlouva o poskytování sociálních služeb. (Vnitřní

předpis č. 3) Matoušek a kol. (2011) uvádí, že povinností poskytovatele sociální služby, jestliže má volnou kapacitu, je uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby s osobou, která pomoc sociálních služeb potřebuje a žádá o ni.

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout zájemce o službu z důvodů uvedených zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění v § 91. Jedním z důvodů, proč je nutné zájemce odmítnout, je skutečnost, že azylový dům nenabízí službu, o kterou zájemce žádá. Dalším kritériem, pro které lze odmítnout zájemce, je naplněná kapacita daného zařízení. Zájemce může být také odmítnut na základě zdravotního stavu, který vylučuje poskytnutí takové sociální služby. K posouzení může být vyžadováno při nástupu do služby posouzení ošetřujícího lékaře.

Lucie Zámečnicková ve své bakalářské práci s názvem *Sociální práce v azylových domech pro matky s dětmi práci*, uvádí další důvody, pro které mohou být žadatelky o azylový dům odmítnuty. Mezi tyto důvody patří neovládání českého jazyka, závislost (alkohol, drogy), dluhy vůči zařízení, nepředložení bezinfekčnosti, přítomnost duševní poruchy.

Ombudsman (2020) za účelem výzkumu oslovil všechny azylové domy v České republice (celkem 220 zařízení). Výzkum probíhal v roce 2019 a to formou dotazníkového šetření, kterého se z 220 zařízení zúčastnilo 102 respondentů. Některé otázky nebyly povinné, proto se v tabulce objevuje možnost „bez odpovědi“. Dotazníkové šetření poukazuje i na to, jaké konkrétní diagnózy a omezení mohou bránit člověku ve vstupu do azylového domu. Z výzkumu vyplývá, že nejméně azylových domů může poskytnout službu zájemci pohybujícímu se na vozíku, který potřebuje dopomoc se sebeobslouhou. Překážkou jsou především prostory azylového domu, které nejsou bezbariérové. Naopak nejlépe dostupné azylové domy jsou pro dospělé zájemce s depresivními projevy, kteří nemají děti viz. tabulka. (Ombudsman, 2020 [online])

Člověk	Ano	ne	bez odpovědi
s depresivními projevy (nevyžadující hospitalizaci)	88 %	5 %	7 %
s lehkým mentálním postižením	87 %	6 %	7 %
se schizofrenií (mírnější forma onemocnění – je samotářský, velmi podezřívavý, jeho emoce jsou oploštělé)	80 %	13 %	7 %
se sluchovým postižením – s obtížemi se dorozumí (odezírání, jednoduchý text, těžko srozumitelná řeč)	75 %	19 %	7 %

omezený ve svéprávnosti	75 %	16 %	10 %
HIV pozitivní	69 %	24 %	8 %
závislý na alkoholu – potřebuje malé dávky alkoholu, neopíjí se, nenarušuje soužití	67 %	26 %	7 %
zneužívající návykové látky (jiné než alkohol) v omezeném množství, nenarušující soužití	60 %	32 %	8 %
se schizofrenií (těžší forma onemocnění; nevyžadující však hospitalizaci – jeho řeč bývá často nesouvislá, míra motivace je snižena, nedbá příliš na hygienu a oblékání)	55 %	37 %	8 %
závislý na návykových látkách (jiných než alkohol)	34 %	58 %	8 %
na vozíku, schopný udělat několik kroků a schopný sebeobsluhy	33 %	59 %	8 %
s těžkým zrakovým postižením, nevidomý	32 %	57 %	11 %
se středně těžkým mentálním postižením	28 %	64 %	8 %
se sluchovým postižením – dorozumívá se pouze znakovým jazykem	25 %	65 %	10 %
závislý na alkoholu – stavy opilosti narušující soužití	23 %	69 %	9 %
na vozíku, neschopný chůze, ale schopný sebeobsluhy	17 %	75 %	8 %
s těžkým mentálním postižením	6 %	86 %	8 %
na vozíku, neschopný chůze a potřebuje dopomoc se sebeobsluhou	5 %	87 %	8 %

Tabulka 2: Možnost využití azylového domu dle omezení u dospělých klientů (N=102) (ochrance.cz [online])

Ovšem, pokud se bude jednat o osobu, která pečuje o dítě, výsledky se budou v některých případech lišit. Na rozdíl od předchozí otázky neposuzují pouze schopnost sebeobsluhy, ale také schopnost starat se o dítě. Samozřejmě pro přijetí dítěte do azylového domu je omezení daleko menší, protože je zde rodič, který o dítě pečuje. (Ombudsman, 2020 [online])

2 Klienti v azylových domech

V bakalářské je používán termín klient, avšak Matoušek (2003) zmiňuje, že výraz klient může představovat pasivní a závislý postoj, proto někteří autoři dávají přednost termínu uživatel. V bakalářské práci jsou tyto termíny použity jako synonyma, nicméně důležité je vědět, že se těmito termíny označují osoby, kterým je poskytována sociální služba z důvodu jejich nepříznivé sociální situace.

Klienti azylových domů, jsou osoby, které se ocitli v nepříznivé sociální situaci, která je spojená se ztrátou bydlení. (108/2006 Sb.) Osoby v bytové nouzi člení ETHOS (Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení) do několika kategorií. Klienti v azylových domech patří do kategorie nazývané *bez bytu*. Do této kategorie patří též osoby, které bydlí v ubytovnách nebo institucích, jako jsou sociální ubytovny, věznice, zdravotnická zařízení, zařízení pro děti nebo podporované bydlení. Další kategorií, kde se mohou osoby v bytové nouzi nacházet, jsou lidé *bez střechy* nad hlavou. Tito lidé přežívají venku nebo v noclehárnách. Třetí kategorie zahrnuje osoby *v nejistém bydlení*, žijící v přechodném bydlení u rodiny nebo přátel, v bydlení bez právního nároku, osoby ohrožené vystěhováním nebo osoby ohrožené násilím. Poslední kategorií jsou osoby *v nevyhovujícím bydlení*, které žijí v provizorních nebo neobvyklých obydlích, v neobyvatelných bydlech nebo přelidněných bytech. (faentsa.org [online])

Hradecký a Hradecká (1996) klienty v azylových domech zahrnují do skupiny *zjevných bezdomovců*, ke kterým patří i lidé žijící na ulicích, na nádražích, v noclehárnách. Další kategorií, kterou Hradeckí uvádí, jsou *skrytí bezdomovci*. Ti se neobrací na služby, neboť si nocleh zajišťují sami. Skrytí bezdomovci žijí ve squatech, sklepích, domech určených k demolici, ve starých automobilech, kontejnerech, ve stanech atd. Poslední kategorií jsou *potencionální bezdomovci*, kteří žijí v různě obtížných životních podmínkách, denních rodinných problémech, v potížích osobního charakteru, v potížích udržet si byt a v riziku jej ztratit.

Osoby, které se nachází v jakékoli bytové nouzi, mohou podat žádost do azylových domů. Jestliže zájemce splňuje podmínky pro přijetí do služby je se zájemcem uzavřena smlouva o poskytování sociální služby, a lze mluvit o klientovi či uživateli sociální služby. (Vnitřní předpis č. 3)

Klienti v azylových domech, jsou spoutaní různými problémy a těžkostmi, a potřebují kromě materiálního zabezpečení i lidské nebo psychické pochopení, poradenství. Cílem azylových domů je pomáhat klientům překonat obtížnou životní situaci, ve které se ocitli, a

reintegrovat je zpět do společnosti. Důležitou součástí je poskytnout pomoc a udělat veškeré opatření sociální prevence, aby se již neocitli v této nepříznivé sociální situaci.

2.1 Příčiny bytové nouze

Glumbíková a kol. (2017) uvádí několik důvodů, které vedou k situaci bezdomovectví a příchodu do azylového domu. Tato situace může nastat například v důsledku vystěhování, neschopnosti platit nájem, ztráty zaměstnání, dluhů, exekucí nebo podvodů. Ztráta domova je často spojena s rodinnými problémy, ztrátou partnera nebo domácím násilím. Osoby mohou přicházet do azylového domu přímo z ulice nebo z jiných nejistých forem ubytování, které jsou spojené s opakovaným pobytem v azylových domech. Často se jedná o kombinaci několika faktorů.

Podle Matouška a kol (2010) se příčiny, které vedou ke ztrátě domova, dají rozdělit na objektivní a subjektivní faktory. Mezi *objektivní faktory* patří politika zaměstnanosti, bytová politika, postavení etnických minorit, postoj většinové společnosti k marginálním skupinám, sociální politiku daného státu a další specifické faktory. *Subjektivní faktory* jsou podmíněny úrovní schopností sociální adaptace jedince, která souvisí s jeho rodinným zázemím., osobností, dosaženým vzděláním apod.

Hradecký a Hradecká (1996) rozdělují subjektivní faktory ovlivňující bezdomovectví do čtyř kategorií: materiální, vztahové, osobní a institucionální. *Materiální faktory* jsou spojené s problémy se získáváním prostředků potřebných k zajištění živobytí, jako je například ztráta zaměstnání, nízké příjmy, zadlužení, ztráta majetku nebo ztráta živitele. *Vztahové faktory* mohou zahrnovat problémy v rodině, rozpad manželství, násilí v rodině, sexuální zneužívání, znásilnění nebo osamělost. *Osobní faktory*, jako například mentální retardace, duševní nebo tělesná choroba, invalidita, nesamostatnost nebo závislost na alkoholu, jiných látkách nebo na hráčství, mohou rovněž vést k tomu, že jedinec ztratí své bydlení. Posledním kategorií jsou *institucionální faktory*, jako propuštění z výkonu trestu odnětí svobody nebo opuštění ústavní výchovy.

Za hlavní příčiny nárůstu počtu osob bez domova v české společnosti považuje Matoušek a kol. (2010, str. 318) „*neadekvátní politiku zaměstnanosti, nedostatek sociálních bytů a nevyhovující podporu znevýhodněných osob.*“

Lux a kol. (2010) spatřují bariéry ve finanční nedostupnosti bydlení. Dále zmiňují, že pro osoby v bytové nouzi mohou být zábranou nájemního bydlení různé překážky, jako je požadavek na stabilní příjem a pracovní poměr. Mnoho pronajímatelů požaduje, aby žadatelé o bydlení měli pravidelný příjem a prokázali svou finanční stabilitu. Pro některé osoby může být problémem také záznam v trestním rejstříku, který znemožňuje uplatnění na trhu práce. Podstatnou bariérou jsou dluhy, které se řeší i v azylovém domě, kde se může stanovit splátkový kalendář. Neúspěšná integrace může být zapříčiněná různými závislostmi, do kterých lidé opětovně propadají a vrací se na ulici či do azylových domů. V neposlední řadě je důležité zmínit, že systém sociální podpory „penalizuje“ či nedostatečně motivuje návrat do pracovního procesu. V situaci, kdy má osoba zaměstnání a zároveň pobírá dávky, jsou tyto dávky snižovány o výši příjmu z pracovního poměru. V důsledku toho se celkový příjem domácnosti nemění.

Přestože se klienti v azylových domech nachází v nepříznivé sociální situaci, ve společnosti se může objevovat negativní pohled na osoby bez přístřeší či osoby žijící v institucích. Ve výzkumu, který probíhal pomocí kombinace kvalitativní a kvantitativní výzkumné strategie a zúčastnilo se jej 221 obyvatel azylových domů, Glumbíková a kol. (2017) poukazují na nepříjemné vystupování a odstup ze strany lékařů a zdravotnických pracovníků k lidem v bytové nouzi.

2.2 Typologie klientů

Klienty sociálních služeb lze rozdělit do kategorií na základě určitých kritérií. Mezi tyto kategorie patří aktivita, chování a problémová situace klienta. Na základě typologie klientů lze zjistit, jak jsou klienti a jejich problémové situace velice různorodé. Typologie klientů může pracovníkovi napomoci při volbě vhodného přístupu a způsobu komunikace.

Typologie na základě aktivity klienta

V azylových domech se klienti liší ve svém přístupu k vlastní situaci. Zatímco někteří projevují zájem a odhodlání zlepšit svoji životní situaci, jiným zájem a odhodlání schází. V souvislosti s přístupem klientů lze mluvit o motivovanosti. *Motivovaný klient* má zájem a odhodlání k dosažení svých cílů. Je často ochoten investovat svůj čas a úsilí, aby překonal překážky, které se mohou objevit. Opakem je *nemotivovaný klient*, jež vůbec o změně chování neuvažuje a objevuje se také nedostatek zájmu k dosažení svých cílů. Klient není motivován k podniknutí potřebným krokům vedoucím ke změně. Jedná se o klienta, který nedokáže najít

dostatečnou motivaci. Dle Soukupa (2022) skutečně nemotivovaný klient vůbec neuvažuje o změně chování. Podotýká, že s takovým typem klienta se lze setkat jen výjimečně.

Ondrušová a kol (2009) rozděluje klienty na základě aktivity na dobrovolného, nedobrovolného a klienta odběratele. *Dobrovolný klient* obvykle aktivně spolupracuje a očekává od pracovníka náležitou formu pomoci. *Nedobrovolný klient* přichází na základě nařízení nebo tlaku okolí a blízkých. Klient přichází bez vlastní motivace řešit svoji situaci a často si ani nepřipouští, že nějaké problémy má. Posledním typem, který Ondrušová a kol (2009) uvádí, je *klient odběratel*. Ten přichází dobrovolně, ale pouze za účelem finanční podpory, dávek, nebo sociální služby. Typickým příkladem je klient, který pobírá sociální dávky. Přestože mu je vyhověno, dál se neangažuje.

Typologie na základě problémové situace klienta

Klient může mít různé problémy, se kterými přichází. V azylových domech, jsou osoby, které se nachází v bytové nouzi a nejsou schopni tuto situaci sami řešit. Podle typu problému zařazuje Schavel a kol. (2010) klienty v azylových domech především do skupiny, jež mají *sociálně-ekonomické problémy*. Ve společnosti se jedná o nezaměstnané osoby, osoby bez domova a chudé. V životě klientů se také mohou objevovat *sociálně-patologické jevy*, jako je například kriminalita, delikvence, závislosti atd. Klienty se také stávají lidé, kteří patří do různých etnických minorit. Problém je spatřován na základě *sociální skupiny*, kterou mohou být například romské skupiny.

V azylových domech mohou být i klienti s postižením. Na základě dotazovaných zástupců sociálních služeb bylo zjištěno, že mezi 2 707 klienty azylových domů je 470 klientů s postižením a z toho nejvíce klientů s duševním onemocněním viz. tabulka (Ombudsman, 2020).

	počet klientů s postižením	procento z celkového počtu klientů
Duševní onemocnění	237	9 %
Tělesné postižení	152	6 %
Kombinované postižení	47	2 %
Smyslové postižení	34	1 %
Celkem	470	17 %

Tabulka 3: Počet klientů s postižením v azylových domech

Typologie na základě chování se klienta

Na základě typologie podle chování byly vybrány některé typy klientů, které byly charakterizovány.

- **Spolupracující klient** - očekává od pracovníka náležitou formu pomoci a podílí se na řešení svého problému (Ondrušová a kol., 2009).
- **Nespolupracující klient** - odmítá se podílet na odstranění problému a většinou si ani nepřipustí, že nějaký problém má (Ondrušová a kol., 2009).
- **Klient v odporu** - odmítá spolupráci s pracovníkem a každou snahu o navázání spolupráce s pracovníkem neguje. Většinou projev takového chování pramení z určitých negativních zkušeností klienta, které s sebou přináší nedůvěru ve spravedlivost, zoufalství apod. (Ondrušová a kol., 2009)
- **Mlčenlivý klient** - Mlčení může být povahová vlastnost klienta, nebo se může projevat kvůli obavám, strachu nebo úzkostem. V některých případech se může jednat o poruchy řeči, sociální zaostalost nebo klientova trucovitost. (Ondrušová a kol., 2009) Gabura (2005) uvádí, že klient i mlčením něco signalizuje. Mlčení může být také projevem vnitřního konfliktu klienta, kdy váhá, zda má mluvit nebo ne. Klient pociťuje úzkost, nejistotu, nedůvěru, ale i neochotu spolupracovat a odpor. Mnohdy se může zdát, že klient je stydlivý a neschopný hovořit o svých problémech.
- **Depresivní klient** - Linhartová (2007) uvádí, že „*deprese zbavuje člověka radosti z čehokoliv, především ze života. Smutek, nezájem, bezmoc, nerozhodnost, beznaděj, zpomalená řeč a hlas, v němž je slyšet trvalé trápení, mluvení o odchodu ze života a někdy i pokusy o sebevraždu.*“ Gabura (2005) upozorňuje, že deprese je v životě běžná, avšak je těžké určit, kde přesně leží hranice mezi zármutkem a depresí jako symptomem nemoci. Pro depresivního klienta je důležitá spolupráce s psychiatrem.
- **Klient se suicidálními projevy** - termín "suicidní" souvisí s myšlenkami, pocitem nebo chováním, které se týkají sebevraždy. Suicidní myšlenky jsou myšlenky na to, že by bylo lepší zemřít, než žít dál. Tyto myšlenky mohou být doprovázeny silnými emocemi, jako je beznaděj a zoufalství. Pocity mohou být tak silné, že se člověk cítí, jako by neměl žádnou jinou možnost než ukončit svůj život. Suicidální chování může zahrnovat plánování a provádění sebevraždy a je nutné vyhledat odbornou pomoc.
- **Klient s manipulativním chováním** - se snaží ovládat druhé osoby, a to jak vědomě, tak i nevědomě. Manipulace se objevuje i ve skryté formě, proto někdy trvá, než si druhá osoba uvědomí, že je obětí manipulace. Gabura (2005) popisuje manipulativní chování

jako úmyslné ovládnání druhých lidí ve svůj prospěch, s cílem získat výhodu. Ondrušová a kol. (2009) zdůrazňují, že klient s manipulativním chováním neusiluje o spolupráci, ale snaží se ovlivnit pracovníka, často podáváním nepravdivých tvrzení s cílem získat sympatie.

- **Klient s agresivním chováním** - agresivní projevy mohou být verbálního charakteru, jako jsou například různé nadávky, hlasité výhrůžky až výkřiky. Dále se může jednat o fyzické napadení, které se ovšem objevují méně často. (Ondrušová a kol., 2009)
- **Narcistický typ klienta** - Pro narcistické typy klientů je důležité stálé potvrzování své dokonalosti a výjimečnosti, a to může vést k obtížnému chování, jako jsou výhrůžky, verbální agresivita a manipulace. Tito klienti mohou mít sníženou empatii a těžko přijímají kritiku, což může vést k neustálým stížnostem a požadavkům na nadstandardní péči. (Kelnarová, Matějková, 2009)

3 Pracovníci v sociálních službách v azylových domech

Pro profesi pracovníka v sociálních službách jsou v zákoně 108/2006 Sb., uvedeny podmínky pro výkon povolání. Těmito podmínkami jsou plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách v §116 uvádí činnosti, které pracovníci v sociálních službách mohou vykonávat. V azylových domech se jedná o základní výchovnou nepedagogickou činnost, která spočívá především v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků. To zahrnuje učení se správné hygieně, zvládnutí každodenních úkolů jako je stravování, oblékání nebo úklid, a rozvíjení dovedností potřebných pro život. Pracovníci v sociálních službách pomáhají klientům také při rozvíjení pracovních návyků, hledání zaměstnání a podporují je při udržování pracovního místa. Klienty podporují při jejich zájmech a smysluplného trávení volného času.

V podkapitolách se dozvídáme, jaké by měl mít pracovník kvalifikační a osobnostní předpoklady. Hauke (2011) uvádí, že by se měl pracovník dále vzdělávat a pracovat na svém odborném a osobnostním rozvoji.

Pracovník v sociálních službách jako klíčový pracovník

Pracovníci v sociálních službách se stejně jako sociální pracovníci, stávají klíčovými pracovníky, kteří jsou koordinátory péče u přiděleného klienta (Hauke, 2011). Klíčový pracovník je pracovník v přímé péči, který zná nepříznivou životní situaci uživatele a plánuje s ním poskytování sociální služby. Za pomoci nástroje individuálního plánování, klíčový pracovník zjišťuje potřeby a cíle uživatele, a společně s uživatelem plánují postup, jak dosáhnout stanovených cílů.

Klíčový pracovník podporuje uživatele v jeho samostatném myšlení, rozhodování a uplatňování jeho vlastní vůle v souvislosti s řešením jeho nepříznivé sociální situace. Dle Matouška a kol. (2013) by měl pracovník klientovi nechat prostor, aby si sám pro sebe vypracoval doporučení a poté by je měl schválit a posílit. Když si klient sám přijde na řešení, je pravděpodobnější, že se ho bude držet.

Klíčový pracovník získává, shromažďuje a vyhodnocuje informace o plnění individuálního plánu. Vede a zakládá individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby, přičemž zápisy z individuálního plánování jsou vyhotoveny i pro uživatele. Ve stanovených termínech vyhodnocuje pracovník s uživatelem cíle, které byly stanovené, a společně posuzují, zda se daří

stanovené cíle v individuálním plánu plnit. Vše je zaznamenáno ve formuláři individuálního plánu. (Vnitřní předpis č. 5)

3.1 Odborné předpoklady

Odborná způsobilost pracovníka v sociálních službách, který pracuje v azylovém domě a vykonává základní výchovnou nepedagogickou činnost, je ukotvena v zákoně 108/2006 paragrafu 116, odstavci 5b. Pracovník v sociálních službách musí mít dokončené střední vzdělání s výučním listem nebo maturitní zkouškou a absolvovaný kvalifikační kurz.

Matoušek a kol. (2021) uvádí, že příprava na vstup do profese by měla korespondovat s aktuálními možnostmi uplatnění na trhu práce a měla by adepta připravit na reálné požadavky. Podotýká, že pokud se edukační realita výrazně liší, může nastat šok realitou.

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách je akreditován ministerstvem práce a sociálních věcí a minimální rozsah kurzu je 150 hodin. Kurz se skládá z obecné a zvláštní části, která zahrnuje tematické okruhy, které jsou uvedeny i ve vyhlášce 505/2006 Sb., v §37. Zakončení kurzu probíhá ověřováním znalostí a dovedností formou závěrečného testu. V případě úspěšného absolvování získá účastník osvědčení opravňujícího k výkonu k výkonu činností pracovníka v sociálních službách. (MPSV, 2021)

Akreditovaný kurz pracovníka v sociálních službách nemusí absolvovat ti, kteří získali způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut, nebo získali způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka. Dále se akreditovaný kvalifikační kurz nevyžaduje u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oborech, které jsou uvedeny v příloze č. 4 k vyhlášce 505/2006 Sb. (Zákon 108/2006 Sb.)

Název oboru vzdělání	Kód oboru vzdělání	Předchozí kód oboru vzdělání
Sociální péče - pečovatelská činnost	75-41-M/003	75-46-6/01
Sociální péče - sociální činnost pro etnické skupiny	75-41-M/005	75-46-6/03
Sociální činnost - sociální pečovatelství	75-41-M/008	76-52-6/01
Sociální činnost - sociální vychovatelství	75-41-M/009	76-52-6/02
Sociální činnost v prostředí etnických minorit	75-41-M/010	75-97-6
Výchovná a humanitární činnost - sociálně výchovná činnost	75-41-M/012	76-45-6/01
Vychovatelství	75-31-M/002	76-41-6
Předškolní a mimoškolní pedagogika	75-31-M/005	76-50-6
Vychovatelství pro ústavy sociální péče	75-31-L/501	76-51-6
Rodinná škola - sociální služby	78-41-M/003	63-44-6/01
Charitativní služby	69-55-J/001	63-67-3
Práce ve zdravotnických a sociálních zařízeních - pečovatelské práce	69-55-E/005	55-91-2/02
Sociální činnost v prostředí etnických minorit	75-41-J/002	75-97-3

Tabulka 4: Obory vzdělání, při jejichž absolvování se nevyžaduje absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách

3.2 Osobnostní předpoklady pomáhajících pracovníků

Pro pracovníky v pomáhajících profesích jsou důležité osobnostní předpoklady. Dle Gulové (2011) by měl být pracovník důvěryhodný a schopný naslouchání a projevování hluboké empatie vůči klientům, neboť je důležité, aby klienti cítili vřelost a zaujetí pracovníka. Dalšími vlastnostmi, které by měl pracovník mít, jsou cílevědomost, iniciativa, samostatnost, schopnost rozpoznávat souvislosti, schopnost samostatného rozhodování, schopnost abstrakce a předvídavosti, nápaditost, sebekritičnost, smysl pro humor, vysoká motivace, odolnost vůči neúspěchu, schopnost nést riziko, schopnost projevit nedůvěru vůči autoritám, odmítání stereotypů, zájem o informace, odmítání předčasných závěrů, potřeba participace na řízení, potřeba komunikace se spolupracovníky a zájem o další odbornost. (Gulová, 2011, str. 36)

Matoušek a kol. (2013) též uvádí, že v sociální sféře je pracovník angažován i svojí osobností. Mezi obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese lze zmínit zdatnost a inteligenci. U pracovníka se předpokládá emoční a sociální inteligence, která by měla být na vysoké úrovni a pracovník by měl s klientem přirozeně pracovat a reagovat na jeho potřeby. Dalším osobnostním předpokladem dle Matouška je přitažlivost, která může vést až ke spontánní náklonosti klienta k pracovníkovi. Pracovník může zaujmout klienta nejen po fyzické stránce, ale i svojí osobností a také odborností. K tomu se pojí důvěryhodnost, kde lze zmínit pojmy jako je diskrétnost, spolehlivost, využívání moci a porozumění.

Autoři zabývající se osobnostními předpoklady v pomáhajících profesích uvádí, že osobnost pracovníka se neobejde bez komunikačních schopností. Komunikační dovednosti jsou pro pracovníka nezbytnou součástí po celou dobu jeho práce a mohou mít významný vliv na úspěch jeho práce s klienty.

Tým Havrdové (1999) se zabývá kompetencemi v sociální sféře, jež byly definovány jako *„projev zvládnuté profesní role, jejíž součástí jsou znalosti, schopnost reflektovat kontext a aplikovat hodnoty profese.“* Havrdová (1999) popisuje šest základních kompetencí, které zahrnují schopnosti: rozvíjet účinnou komunikaci, orientovat se a plánovat postup, podporovat a pomáhat k soběstačnosti, zasahovat a poskytovat služby, přispívat k práci organizace a odborně růst (in Matoušek, 2021, str. 23).

3.3 Přístupy ke klientům

Existuje mnoho rozdělení přístupů v sociální práci. Ondrušová a kol. (2009) rozlišuje dva základní přístupy, kterým je přístup direktivní a přístup nedirektivní. *Direktivní přístup* spočívá v dominantním postavení pracovníka. Soukup (2020) uvádí, že direktivní přístup se často projevuje informováním, přesvědčováním, radami, směřováním, z nichž vyplývá řízení klienta, které bývá často ponižující. Ovšem napravný reflex pracovníků je obtížné zastavit, neboť je na pracovníky kladena zodpovědnost za výsledky práce, resp. za chování klientů. Pracovník by si měl uvědomovat a hlídat potřebu napravovat a vést klienty. Informace by měl klientům podávat zdrženlivě, a to formou nabídky. Dle Ondrušové a kol. (2009) je v sociální práci direktivní přístup považován za vhodný u klientů, jež jsou méně chápaví a mají zafixovanou svoji verzi řešení.

Druhý přístup, který uvádí Ondrušová a kol. (2009) je *přístup nedirektivní*. Napomáhá rozvíjet klientovu iniciativu tím, že se klient spolupodílí na řešení problémů. Tento přístup umožňuje partnerství a spolupráci s klientem, a tím utvrzuje klientovu zodpovědnost ke spolupráci. (Ondrušová a kol., 2009)

Nazýván „*Nedirektivní*“ byl dříve označován přístup Carla Rogerse, jež je dnes známý jako „*Přístup zaměřený na člověka*“. (Šiffelová, 2010) Carl Rogers byl přesvědčen, že lidská podstata je důvěryhodná a že každý jedinec má v sobě bohatý psychický potenciál, který se uvolňuje a rozvíjí za vhodných vztahových podmínek. Tento potenciál směřuje k sebeporozumění, pochopení a akceptaci sebe i svého okolí, a také ke konstruktivním změnám ve vztazích a jednání. (Nykl, 2012) Rogers (2015, str. 7) vyjádřil svoji hypotézu větou: „*Pokud dokážu nabídnout jistý druh vztahu, druhý v sobě objeví schopnost tento vztah využít k růstu a dojde u něj k osobnímu vývoji.*“ Nykl (2012) uvádí, že Rogers věřil, že v jádru lidské podstaty je tendence k růstu, rozvoji a zlepšování sebe sama a svého vztahu k okolí. Základním přístupem zaměřeným na člověka prohlášoval Carl Rogers tři postoje – akceptaci, empatii a kongruenci. Vymětal a Rezková (2001) uvádějí, že podle Rogerse si klient sám volí směr, kterým se vydá, a věci se tak dějí podle jeho vlastní představy, nikoli podle představ terapeuta.

Soukup (2020) uvádí, že snahou pracovníka by mělo být dovést klienta k přijetí zodpovědnosti za svoje chování, neboť pracovník nemůže být zodpovědný za chování klienta.

4 Komunikace pracovníků v sociálních službách s klienty v azylových domech

Mikuláščík (2010) uvádí, že komunikace není pouze prostý přenos informací mezi sdělejícím a příjemcem, ale zahrnuje mnohem více aspektů, jako je sebe prezentace a sebe potvrzování. Komunikace slouží k vyjádření postojů vůči předmětu, komunikovanému obsahu a také k příjemci samotnému. Ovlivňuje různé úrovně působení a může znesnadňovat, ale také usnadňovat porozumění.

Janoušek (2015) popisuje vzájemnou souvislost mezi komunikací a sociálními vztahy. Tato vzájemnost vytváří sociální komunikaci, která se projevuje prostřednictvím interakce mezi lidmi a předáváním a přijímáním významů. Souvisí se společnou činností (kooperace), vzájemným působením (interakce) a se společenskými vztahy.

Soukup (2020) pokládá klienta a pracovníka za rovnoprávné a spolupracující experty ve svých oblastech. Pracovník je považován za odborníka na podporu změny a klienta považuje za odborníka na jeho život. Dle Hauke (2011) by měl pracovník přistupovat k uživateli jako k rovnocennému partnerovi. To znamená, že by s uživatelem měl jednat s úctou, respektovat jeho jedinečnost a vytvářet prostředí bezpečí a důvěry. Pokud uživatel má snížené kognitivní schopnosti, pracovníci by měli v každém okamžiku chránit jeho práva a základní svobody.

Matoušek (2022) uvádí, že by měl pracovník přizpůsobovat komunikaci možnostem klienta a průběžně si ověřovat, jestli klient danému sdělení porozuměl. Aby byla komunikace úspěšná, je potřeba dle Vymětala (2008) zvládnout techniky poslouchání, aktivního naslouchání a kladení otázek. Dle Nelešovské (2005) by si měl být pracovník vědom vědomostní úrovně klienta a podle toho klást klientovi otázky. Pokud klient není schopen otázku pochopit, nebude schopen na ni adekvátně odpovědět.

Quisová ve studijní opoře s názvem *Sociální komunikace v pomáhajících profesích* (2020) uvádí, že mezilidská komunikace bývá často podceňována, neboť si všichni myslí, že komunikovat umí. Autorka zmiňuje, že jestliže pracovník nezná efektivní metody komunikace, naslouchání specifika komunikace s cílovou skupinou apod., může komunikace vést až ke zvyšování nežádoucího stresu u klienta, k pocitům nepochopení a nerespektování jeho osoby.

S klienty je důležité navázat profesní vztah. Mátel (2019) uvádí, že by pracovníci s klienty měli mít jasně vymezené hranice, které nechrání pouze klienty, ale i pracovníky. Matoušek a kol. (2022) zmiňují, že nastavení hranic je ovlivněno jak osobností a situací klienta, tak osobnostní pracovníka a jeho životními i profesními zkušenostmi.

Zásady efektivní komunikace

Schopnost efektivně komunikovat je jedním z nejdůležitějších předpokladů pro úspěšnou mezilidskou komunikaci. Každá komunikace by měla splňovat určité požadavky. Pro efektivní komunikaci je dle Lošťákové (2020) nutné zvolit takový komunikační přístup, který bude pro všechny nejvýhodnější.

Chloupková (2013) uvádí, že pracovník by měl již na počátku jednání dodržovat základní zásady, mezi které řadí slušné chování, příjemné a milé vystupování, vstřícnost a zájem o druhé. Dále zdůrazňuje důležitost empatie a individuálního přístupu ke každému klientovi. Pracovník by měl respektovat právo klienta na autonomii a měl by mít nehodnotící postoj ke klientovi a jeho situaci.

Carnegie (1936) definoval tři základní pravidla pro jednání s lidmi. Vymětal (2008) tvrdí, že v modifikované podobě platí tato pravidla i dnes a shrnuje je takto:

- Nesnižujte hodnotu druhých lidí. Nedívejte se na ně svrchu, neponižujte je, neodsuzujte je, nezpochybňujte jejich schopnosti a dovednosti, nepodceňujte je...
- Zvyšujte hodnotu druhých lidí. Ukažte jim, že si jich vážíte, že jsou důležití, že pro vás i pro jejich okolí něco znamenají, chvalte je, povzbuzujte je, berte je na vědomí, jednejte s nimi rovně, oceňujte jejich úsilí...
- Podněcujte druhé lidi v činnosti. Motivujte je, vybízejte je k odvaze do dalších kroků, vysvětlujte, objasňujte, pomáhejte, aby se nebáli rizika...

4.1 Navázání vztahu s klientem

Komunikace je klíčovým nástrojem pro navázání kvalitního vztahu mezi pracovníkem a klientem. Je to dovednost, kterou je možné a zároveň nutné rozvíjet po celý život, neboť má zásadní vliv na interakce mezi lidmi. (Kelnarová a Matějková, 2009) Bez efektivní komunikace může dojít k nedorozuměním, nedůvěře nebo konfliktům, které mohou ohrozit kvalitu vztahů a spolupráci mezi lidmi, a proto je důležité, aby pracovníci neustále rozvíjeli své komunikační dovednosti.

Rosenberg (2022 str. 25) za podstatnou k navázání kontaktu k ostatním i k sobě samému považuje nenásilnou komunikaci, která „*podporuje naslouchání na hluboké úrovni, respekt, empatii a vytváří oboustranný zájem dávat ze svého srdce.*“

Kopřiva (2013) pro vytvoření vztahu mezi klientem a pracovníkem pokládá za důležité, aby klient od pracovníka pociťoval důvěru a bezpečí. MPSV (2019) za základní pilíře každého kvalitního vztahu považuje respekt a důvěru, které jsou důležité už při úvodních setkáních a bez kterých bývá spolupráce složitá. Za největší překážku považuje nedůvěru, kterou lze pomocí správného přístupu ke klientovi překonat. Ondrušová a kol. (2009) za nezbytné uvádí rovnocenný vztah s klientem, kde je pomoc realizovaná formou spolupráce. Klienta je nutné nejprve vhodně motivovat a postupně vytvářet partnerský vztah, který je založen na vzájemném respektu, úctě a zodpovědnosti.

Respektující přístup znamená „*slušnost, úctu, navození partnerského vztahu a bezpečného prostředí.*“ (MPSV, Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení, 2019, str. 12). Mátel a Mališová (2016) mezi zásadní požadavky sociální práce řadí respektování lidské důstojnosti a dodržování lidských práv. Dále zahrnuje respektování různorodosti, které spočívá nejen v respektování individuality každého jedince, ale také klade důraz na respektování různorodosti kulturní, sociální, náboženské atd. Každý je jedinečný, proto je důležitý individuální přístup ke každému klientu. Soukup (2020) zmiňuje respekt k druhému a jeho právo samostatně se rozhodovat. Klientovi dává důvěru ve schopnost zodpovědného rozhodování a řízení jeho života.

Každý pracovník v pomáhajících profesích by měl být empatický, což zahrnuje schopnost vžít se do situace druhé osoby a lépe jí tak porozumět. Empatický přístup umožňuje pracovníkovi budovat důvěru a poskytovat podporu a poradenství na základě klientových individuálních potřeb. Výrost a kol. (2019) uvádí, že jestliže se vžijeme do situace druhého člověka, můžeme poté lépe rozpoznat jeho prožívání, ale také rozpoznat situaci vyžadující pomoc. Matoušek a kol. (2013) uvádí, že empatie je forma komunikace, která spočívá v naslouchání a porozumění. V knize uvádí pojem tzv. vyšší úroveň empatie, kterou je myšleno taková míra empatie, kdy pracovník dokáže chápat zážitky klienta, i když jim sám klient plně nerozumí.

Borg (2012, str. 58) v knize *Umění přesvědčivé komunikace* zdůrazňuje důležitost naslouchání a také se zaměřuje na to, jak dát druhému najevo, že ho skutečně posloucháme. Zmiňuje i to, čeho se máme vyvarovat, abychom ukázali respekt a zájem o druhého. Dle Borga (2012) se máme vyvarovat přerušování druhého, které naznačuje nedostatek zájmu o to, co říká. Pokud začneme mluvit, když mluví druhý, dáváme mu tím najevo, že to, co říkáme my, je důležitější a než to, co říká on. Měli bychom se vyvarovat také dokončování vět za druhého člověka, protože se vždy nemusíme trefit v tom, co řekneme. Může se stát, že z touhy pomoci

začneme příliš brzy radit nebo nabízet rady, aniž bychom nechali druhého vyjádřit své myšlenky a pocity. Komunikace se může poté ubírat jiným směrem a končí předčasně. Tellés (2022) popisuje škálu, kde se vlevo nachází nulové naslouchání a úplně vpravo hojivé neboli maximální naslouchání. Autorka zmiňuje, že každý má škálu jiného rozsahu a záleží na situaci, jak právě v daný okamžik vnímá, přičemž není možno vnímat vždy maximálně. Tvrdí, že když lidé naslouchají, tak se jim otevřenou nové perspektivy a vzroste pochopení pro druhé. Plnou pozorností dotyčný získá pocit důležitosti, ujištění a také si může lépe ujasnit své myšlenky.

Aktivní naslouchání je nejvyšším stupněm naslouchání. Dle Vymětala (2008) se jedná o strategickou dovednost, kterou lze uplatnit v každodenním životě. Cílem je získat maximum informací, maximálně pochopit sdělované a poskytnout vhodnou zpětnou vazbu. I když s někým nesouhlasíme, je nezbytné mu aktivně naslouchat. Tím dáváme najevo, že se umíme na situaci podívat i z úhlu pohledu a respektujeme jeho názor.

4.2 Komunikační strategie

Pro efektivní komunikaci je důležité zvolit vhodné komunikační strategie. Křivohlavý (2008) uvádí, že slovo strategie vychází z řeckého původu *stratos* (armáda) a *agein* (vésti). Od původního významu byl odvozen obecný význam, který spočívá v „*plánování a řízení prostředků k dosažení určitého cíle*“.

V komunikaci se také objevují různé emoce, které musí mít každý pod kontrolou. Lošťáková (2020) uvádí, že nevhodné komunikační strategie mohou nastat, jestliže nás emoce ovládnou. Z myšlenky Viktora Frankla vyplývá, že nemusíme na emoční reakce reagovat okamžitě, ale lze o nich vědomě rozhodnout. Pokud komunikaci nelze odložit a je třeba v ní pokračovat, možností je využití asertivní komunikační techniky, které pomohou vést komunikaci konstruktivním směrem. (Lošťáková, 2020)

Každý klient je jedinečný, a aby byla spolupráce efektivní, je zapotřebí, zvolit ke klientovi správný přístup. Tomandl a kol. (2020) tvrdí, že neexistuje jediná správná komunikační strategie. Je jich více a vzájemně se prolínají.

Následující podkapitoly se zaměřují na komunikační strategie s problémovými klienty, strategie při řešení konfliktů a asertivní strategie jednání.

4.2.1 Komunikační strategie s problémovými klienty

Klimentová (2013) používá pojem problémový klient, neboť každý klient sociální práce má nějaký problém. Jako opak problémového klienta uvádí ideálního klienta, který otevřeně komunikuje, drží se rad a postupně směřuje k vytyčenému cíli. Ovšem takových klientů je málo, a proto je důležité zaměřit se na komunikaci a společnou práci s problémovými klienty, kteří kladou větší nároky na pracovníka.

Komunikační strategie s nedobrovolným klientem

Pracovník se snaží s klientem vybudovat vztah založený na důvěře. Hlavním cílem pracovníka je obvykle navázání vztahu, stabilizace jeho sociální situace a motivace klienta ke spolupráci při změně jejich životního stylu.

Dle Klimentové (2013) je třeba klientovi poskytnout co nejvíce informací o službě a zaměstnavateli, o sobě a svých kompetencích a o cíli spolupráce. Klient by měl být ubezpečen o tom, že informace, které pracovníkovi sdělí, jsou důvěrné. Pracovník by neměl na klienta naléhat a nutit ho k něčemu, co není jeho povinností. Objevovat by se neměla manipulace a vydírání klienta. Naopak, pracovník by měl projevit zájem o klienta a jeho problémy. Rozhovor by měl být konstruktivní a zřetelně strukturovaný.

Komunikační strategie s klientem v odporu

Pracovník by neměl strategii s klientem v odporu stavět na tom, aby klient přiznal svoji vinu. Ovšem to neplatí u klientů, jejichž chování směřuje destruktivním způsobem proti němu nebo proti někomu v jeho okolí. (Klimentová, 2013) Často se klient brání převzít zodpovědnost za svůj problém, proto je někdy užitečné s klientem přímo mluvit o odporu a pojmenovat ho. Při práci s odporem může pracovník namísto potlačování odporu vytvářet klientovi pro odpor prostor, a tím povzbuzovat klienta k tomu, aby odpor veřejně projevoval. Pracovník postupně nabízí kompromisní řešení či jiné efektivní kroky. (Gabura, 2005)

Klimentová (2013) podotýká, že je důležité si uvědomit, že všichni klienti nebudou postupně motivováni pro spolupráci a pracovníkovi nezbude než jeho rozhodnutí akceptovat. Klientovi může být nabídnuta pomoc jiného pracovníka nebo odborníka jiné pomáhající profese. Jestliže dojde k ukončení spolupráce, je vhodné klientovi nechat „otevřené dveře“.

Návrh na ukončení spolupráce by měl přijít až tehdy, kdy pracovník nevidí žádnou reálnou cestu ke spolupráci a vyčerpal všechny možnosti, jak klienta motivovat. Často se po návrhu o ukončení objeví u klienta změna a začne postupně spolupracovat. (Gabura, 2005)

Komunikační strategie s nemotivovaným klientem

Při motivačním rozhovoru záleží na vztahu mezi pracovníkem a klientem. Soukup (2020) zmiňuje porozumění na hlubší úrovni, pomocí kterého se klient cítí bezpečněji. Klientům, jež mají nízkou míru motivace, je důležité naslouchat a podrobněji se zajímat o jejich život. Úkolem pracovníka je podpořit důvěru klienta v jeho vlastní schopnosti, pomoc klientům vidět předešlé úspěchy a hledat poučení z neúspěchů. K rozhovoru patří oceňování klienta. Při motivování klienta je nepostradatelné dbát na to, aby si on sám uvědomil své chování, hodnoty a cíle. Důležité je, aby klient porozuměl sám sobě a uvědomil si, co by chtěl on sám. Nejeftektivnější strategií je pomoci klientům nalézt a aktivizovat již existující vlastní motivaci.

Každý pracovník by si měl uvědomovat, že klient je autonomní osobou, která si nese odpovědnost za svůj život sama. V první řadě by měl zhodnotit situaci, proč klient nespolupracuje a následně zvolit vhodné prostředky a metody k jeho motivaci. V praxi se jedná například o techniky naslouchání. Efektivním nástrojem v praxi může být zvolená technika na principu graduality, která spočívá ve splnění jednoduchých kroků, které klienta motivují ke zvládnutí vyššího cíle. (MPSV, 2019)

Komunikační strategie s mlčenlivým klientem

Pracovník by měl klientovi umožnit prostor pro mlčení, avšak nesmí nechat situaci trvat příliš dlouho. Především noví pracovníci v sociálních službách mají tendenci na mlčení klientů ihned reagovat. Pracovník by neměl na klienta tlačit, ale měl by mu nechat prostor a čas na rozmyšlenou, aby se mohl klient sám vyjádřit. V některých případech může být vhodné nabídnout klientovi jiné formy komunikace, například možnost sdělit svůj problém písemně. (Gabura, 2005)

Pracovník může během mlčení komentovat vlastní pocity a myšlenky. Zeptat se také může klienta, jak mlčení vnímá on sám a co mu jde hlavou. Tahle strategie může být vhodná u klientů, kteří jsou ostýchaví. Pracovník také může komentovat klientovo neverbální chování. Může se jednat třeba o vztek, nudu, napětí atd. Klient tak může vnímat pracovníka, jako pozorného, všímavého, ale také může u klienta vyvolat potřebu uvést tvrzení „na pravou míru“ a rozvykládá se. (Klimentová, 2013)

Jestliže se klient rozvykládá, pracovník by měl zvýšit pozornost, aktivně mu naslouchat, neskákat mu do řeči a udržovat oční kontakt. Je nezbytné dodržovat všechny zásady efektivní komunikace a poskytovat klientovi zpětnou vazbu. (Klimentová, 2013)

Komunikační strategie s depresivním klientem

Gabura (2005) při přístupu ke klientovi s depresí zdůrazňuje několik klíčových bodů. Pracovník by měl pozorně vyslechnout klienta a zjistit všechny jeho problémy a historii depresivních stavů. Důležité je také zmapovat délku a hloubku depresivních symptomů, a zjistit, jaké kroky klient již podnikl ke zlepšení své situace a jaké pozitivní intervence se ukázaly účinné. Pokud klient ještě nekonzultoval svůj problém s psychiatrem, měl by pracovník zvážit potřebu psychického vyšetření a medikace. Další důležitou součástí práce s klientem s depresí je umožnit mu redukovat svůj smutek a podpořit ho v hledání souvislostí mezi jeho depresí a interpersonálními vztahy. Pracovník by měl klienta podporovat k překonání sociální izolace a obnovování pocitů spokojenosti a štěstí. Zároveň je nezbytné podporovat klienta k samostatnosti a zodpovědnosti za svůj život.

Kelnarová, Matějková (2009) uvádí několik zásad, které je nutné při komunikaci dodržovat. Mezi hlavní zásady patří opatrnost na volbu slov, protože depresivní klienti jsou vztahovační. Důležitou zásadou je také empatie a nezpochybňování klientova smutku. Nabádání a kritizování by se nemělo v komunikaci objevovat, aby klient nebyl smutný a nezhoršoval se jeho stav. Pracovník může klientovi doporučit vhodné pracoviště, kde by mohl získat odbornou pomoc.

Komunikační strategie s klientem se suicidálními projevy

Gabura (2005) upozorňuje na to, že klienti se suicidálními projevy by měli být primárně v ambulancích psychiatrie, ale mohou se objevovat i v sociálních službách. Proto by měl být pracovník připraven na takové klienty. Měl by rozlišit, zda jsou myšlenky na sebevraždu reakcí na nepříznivou životní situaci, nebo jde například o touhu po pozornosti. Když klient hovoří o svých myšlenkách, pracovník by měl naslouchat a věnovat mu pozornost bez přerušování. Je důležité, aby pracovník pochopil pocity klienta a nechtěl je potlačit optimistickými odpověďmi.

Klimentová (2013) zmiňuje pojem krizová intervence, která klade zvýšené nároky na pracovníka. Komunikace musí být jednoznačná a pracovník by se měl snažit vystupovat klidně a rozvážně. Pracovník by měl akceptovat klientovi pocity a dát to klientovi najevo. Vyvarovat by se měl lacinému utěšování a důvody, které klient uvádí nebagatelizovat.

Komunikační strategie s klientem s manipulativním chováním

V komunikaci je potřeba být asertivní a stanovit jasná pravidla pro spolupráci. (Schavel a kol., 2010) Při práci s klientem je důležité se ptát na jeho obavy a být empatický. Takový přístup může vést k navázání spolupráce. Gabura (2005)

Dle Gabury a Pružinské (1995) u navázání vztahu je důležité, aby si pracovník stanovil pevné hranice. Jako efektivní metoda se jeví omezení času jednotlivých setkání s klientem a poskytnutí jasných instrukcí. Komunikace s klientem by měla probíhat jasným a srozumitelným způsobem, a pracovník by měl rozhodně odmítnout manipulativní nabídky.

Komunikační strategie s klienty s agresivními projevy

Pracovník se nesmí nechat vyprovokovat, neboť agresivita vyvolává agresivitu. Nejvhodnější je, když pracovník dokáže přetransformovat na konstruktivní řešení klientova problému. (Ondrušová a kol., 2009)

Lieberman (2022) vysvětluje dynamiku hněvu a uvádí, že když se ocitneme v situaci, kdy máme zlost, tak pouze něco cítíme a nedokážeme přemýšlet a rozumně uvažovat. Autor se zaměřuje na pohled z optimální perspektivy, zachování klidu v krizových situacích a následné zodpovědné jednání.

Dle Gabury (2005) v první fázi nespokojenosti, kritiky, hněvu, je potřebné klienta bez přerušení vyslechnout. U některých klientů během vyjádření nespokojenosti hladina adrenalinu poklesne a začne konstruktivní rozhovor. Toho názoru je i Špatenková (2017 s. 370), která uvádí, že „*agresivním klientům je vhodné poskytnout určitý prostor pro ventilaci negativních emocí. Po takové ventilaci je někdy možné zahájit konstruktivní rozhovor.*“

Využití asertivních technik zmiňuje Gabura a Pružinská (1995), avšak podotýkají, že by si měl pracovník dát pozor na jakýkoli stín ironie. Další možnou techniku, kterou zmiňují je technika sebeotevření, která spočívá v tom, že pracovník otevřeně mluví o svých pocitech, když na něho klient útočí nebo mu vyhrožuje. Pracovník může klientovi sdělit i svoji zkušenost, kdy se on choval podobně a proč. V průběhu celé komunikace by se měl pracovník zaměřit na to, proč je klient agresivní.

Komunikační strategie s narcistickým klientem

Je důležité, aby pracovníci, kteří s takovými klienty pracují, byli obezřetní, aby se zabránilo konfliktům a manipulaci. Komunikace s těmito klienty by měla být opatrná a cílená na posilování pozitivního chování a snižování negativního chování. (Kelnarová, Matějková, 2009)

V krizové intervenci je důležité, aby pracovník zachovával zásady přijetí, podpory a empatie vůči klientovi. Během krizové situace je klient často v emocionálně náročném stavu, a proto je klíčové poskytnout mu pocit bezpečí a porozumění. Pracovník by měl být empatický, poskytovat podporu a respektovat individuální potřeby klienta. Konfrontace nebo přílišná tvrdost mohou být v takovém kontextu kontraproduktivní a narušit důvěru a spolupráci s klientem. (Špaténková, 2017)

4.2.2 Komunikační strategie při řešení konfliktů

Dle Weinig (2020) mohou vést konflikty k pozitivním změnám, proto krizi popisuje jako příležitost. O problém se jedná teprve potom, až když konflikt nemá řešení, a to z důvodu, že je situace bezvýhodná, nebo není snaha spor vyřešit. Křivohlavý (2008) zmiňuje několik strategií při řešení konfliktu, a uvádí, že i strategický cíl může být rozdílný.

Strategie řešení konfliktů se může odvíjet od charakteru a intenzity. Lilley (2020) uvádí, že konflikty je nutné řešit. Ke konfliktům neodmyslitelně patří emoce, které musí být zvládnuty. Maximálně ovládat své emoce, nerozčilovat se a zachovat klid je klíčové pro efektivní řešení konfliktů. Během konfliktu je důležité vnímat obě strany a projevit pochopení pro druhého. Toho názoru je i Rosenberg (2022), který uvádí proces řešení konfliktu za pomoci principů nenásilné komunikace. Nejdříve vyjádříme své pocity a následně se snažíme zjistit potřeby druhých, které si poté ověřujeme. Dalším krokem je vyjádření empatie a pochopení potřeb obou stran. Teprve tehdy, kdy jsou známé potřeby všech, tak se navrhuje vhodné strategie k řešení konfliktu. Po celou dobu je důležité naslouchání a navázání spojení. Autor dle svých zkušeností se domnívá, že když obě strany dokáží navázat spojení mezi sebou, tak se problém obvykle vyřeší sám.

Lošťáková (2020) uvádí reakce na kritiku a útočné výroky. Jestliže dojde k rozrušení, je vhodné vyhnout se automatické reakci, která by mohla být agresivní a pasivní. Také upozorňuje na nával emocí a zmiňuje, že nejhorší reakcí je snažit se obhájit, či zaútočit zpátky. Dále zmiňuje techniky asertivní komunikace, které vedou k řešení konfliktních situacích. Blíže se asertivnímu jednání zabývá následující kapitola.

4.2.3 Asertivita jako strategie jednání

Asertivní jednání není pasivní ani agresivní. Pracovník trvá na svých právech, přitom nepoškozuje práva druhých a nesnižuje jejich důstojnost. Asertivním jednáním lze vyjádřit vlastní pocity, potřeby, názory a přesvědčení. Forma komunikace probíhá čestně a přijatelným způsobem. (Pottsovi, 2014)

Asertivní komunikací dle Novosada (2000) člověk vyjadřuje a prosazuje upřímně, otevřeně a přiměřeně své myšlenky, city, názory a postoje jak pozitivní, tak i negativní. Také uvádí, že při použití asertivní komunikace nestačí správná slova, ale je zapotřebí naučit se celkovému stylu a tónu komunikace. Zahariades (2021) tvrdí, že asertivita není vrozená vlastnost, ale jedná se o dovednost, kterou je možné naučit se a zdokonalovat se v ní. Do asertivního chování zahrnuje také schopnost vyjádřit své stanovisko a názor ostatním jasně a srozumitelně, aniž by potřeboval souhlas nebo schválení.

Pro rovnocenný vztah a efektivní komunikaci je potřeba respektovat nejen svá práva, ale i práva druhého. Zásadou, která je předpokladem pro asertivní styl komunikace, je zvládnutí emocí. Kontrola emocí je důležitá, aby se předešlo sklouznutí do agresivity nebo pasivity. (Pottsovi, 2014)

V následujících bodech jsou zmíněny některé asertivní techniky, které lze využít i v praxi:

- **Technika pokažené gramofonové desky** - principem techniky je opakování požadavku, dokud mu není vyhověno. Důležité je stát si za svým a nenechat se odbýt a jen stále dokola opakovat požadavek. Principy techniky zahrnují jasnou a srozumitelnou formulaci, odhodlání nepolevit po prvním odmítnutí, nenechat se vtáhnout do zbytečných diskusí a důrazného dodržování svého stanoviska. Smyslem je dosáhnout cíle nenásilným způsobem. (Lahnerová, 2012)
- **Technika otevřených dveří** - spočívá v přiznání pouze toho výroku, který je pravdivý. Připustit lze také, že druhý to tak může vnímat a má právo sdělit svůj názor, avšak nedáváte tím najevo, že souhlasíte, ale s druhým nebojujete. (Lošťáková, 2020)
- **Technika sebeotevření se a žádost o změnu** - je přínosná v situacích, kdy si uvědomujete, že druhá osoba nemá záměr zranit vás, ale spíše se jedná o jejich zvyklosti a neuvědomění si nepříjemností. (Lošťáková, 2020)

Lahnerová (2012) uvádí **techniku sebeotevření a volných (nevyžádaných) informací**. Zmiňuje, že sebeotevření je účinnou strategií, která pomáhá odstranit pocit úzkosti, napětí a strachu při komunikaci. Tato technika umožňuje překonat strach a stud, a

aktivně se zapojit do rozhovoru. Dokázat se vyjádřit přímo a upřímně, mluvit za sebe a vyjádřit nesouhlas. Při této technice se také naučíme zvládat trému tím, že ji otevřeně přiznáme a tím se jí zbavíme. Každé sebeotevření představuje výzvu k tomu, abychom ukázali své karty, neposkytovali skryté informace a projevili sounáležitost a upřímnost. (Lahnerová, 2012)

- **Přijatelný kompromis** - v zájmu dosažení dohody často dochází k částečnému ustoupení ze svých původních požadavků z obou stran. Asertivita pak zahrnuje jak schopnost navrhnout kompromis, tak i schopnost ho akceptovat. Je však důležité si uvědomit, že přistoupit na přijatelný kompromis neznamena, že musíme zcela opustit svůj vlastní názor. Neměli bychom souhlasit s realizací návrhů druhé strany, se kterými nesouhlasíme. Vždy by mělo jít o vzájemnou dohodu, která je akceptovatelná pro obě strany. (Lahnerová, 2012)
- **Negativní dotazování** - používá se zejména v situacích, kdy je člověk vystaven (neoprávněné) kritice. V takovém případě kritizovaná osoba žádá od kritika další kritiku svého chování a dotazuje se na podrobnosti. Po určité době kritiky je možné přejít k hledání konstruktivního řešení problému. (Lahnerová, 2012)

Empirická část

5 Výzkumné šetření

S ohledem na téma bakalářské práce je výzkumné šetření zpracováno kvalitativní metodou, kde je jako výzkumný nástroj použit rozhovor, pomocí kterého se výzkumník snaží získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu. (Švaříček a Šed'ová, 2007)

Výzkumné šetření bylo realizováno dotazováním pracovníků v sociálních službách v Domově pro matky a otce v tísní Znojmo a v Azylovém domě.

V následujících částech se zaměřuji na metodu a techniku sběru dat, analýzu dat pomocí otevřeného kódování, cíle výzkumného šetření a výzkumný vzorek.

5.1 Metoda a techniky sběru dat

Sběr dat probíhal pomocí polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky v sociálních službách, kteří pracují v Domově pro matky a otce v tísní Znojmo a Azylovém domě.

Reichel (2009) označuje polostrukturovaný rozhovor jako rozhovor pomocí návodu, částečně řízený. Tazatel má předem připravené otázky/témata, avšak v průběhu dotazování může otázky částečně modifikovat. Pořadí otázek není striktně stanoveno, ale je nezbytné, aby byly zodpovězeny všechny.

Před uskutečnění rozhovorů jsem měla nachystané otázky týkající se daných témat. V průběhů rozhovorů s respondenty jsem se doptávala a v případě potřeby, otázky preformulovala tak, abych získala potřebné odpovědi. Všechny rozhovory byly zaznamenány na záznamník v mobilním telefonu. Následně jsem všechny rozhovory přepsala.

5.2 Analýza dat

Odpovědi všech respondentů byly vzájemně porovnány a následně byla utvořena metoda analýzy dat pomocí otevřeného kódování. Strauss a Corbinová (1999) uvádějí, že otevřené kódování se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí studia údajů. Pro otevřené kódování existují různé způsoby pojetí. Jednou z možností je začít analýzu rozhovorů řádek za řádkem. Postupovat je možné také po větách nebo odstavcích a třetí způsob se zaměřuje na celý dokument a ptá se: „O co zde jde?“

Prvním krokem při analýze dat je rozdělení dat do určitých segmentů. Jednotky jsou následně konceptualizovány a podrobeny další analýze. Následující fází otevřeného kódování je proces kategorizace, ve kterém se pojmy seskupují do kategorií (nebo subkategorií) na základě jejich významu. Kategorie jsou založeny na identifikovaných jevech, které vyplynuly během kódování. Vytvořené kategorie jsou obecnější než samotné pojmy. Dalším krokem je hledání specifických vlastností, které jsou následně umístovány na dimenzionálních škálách. (Strauss a Corbinová, 1999).

5.3 Cíle výzkumného šetření

Hlavním výzkumným cílem je analyzovat způsoby komunikace pracovníků v sociálních službách s klienty v azylových domech.

Výzkumnými otázkami jsou:

VO1: Jakým způsobem probíhá navázání vztahu s klientem?

VO2: Jak zvládají pracovníci v sociálních službách komunikaci s problémovými klienty?

VO3: Jakým způsobem pracují pracovníci v sociálních službách s motivací klienta?

5.4 Výzkumný vzorek

Všichni respondenti vykonávají profesi pracovníka v sociálních službách. Setkání s respondenty za účelem rozhovoru proběhlo v dubnu a květnu 2023. S každým respondentem jsem se setkala jednotlivě a vedla s ním rozhovor o délce přibližně 20 minut. Všichni respondenti souhlasili s nahráváním rozhovorů na záznamník a byli seznámeni s tím, že přepsané rozhovory budou anonymně použity do empirické části mé bakalářské práce.

V následujících podkapitolách je popsán výběr vzorku do výzkumného šetření, charakteristika zařízení, v němž respondenti pracují a výzkumný soubor, kterým jsou pracovníci v sociálních službách v daných zařízeních.

5.4.1 Výběr vzorku do výzkumného šetření

Nejprve jsem si naplánovala, v jakých zařízeních bych mohla pracovníky oslovit s prosbou o rozhovor do mé praktické části bakalářské práce. Jasnými kandidáty pro mne byly kolegyně

z Domova pro matky a otce v tísní Znojmo, které s výzkumem souhlasily. Následně jsem se s pracovníci domlouvala individuálně na termínu a čase, kdy rozhovor proběhne.

Dalším zařízením, které jsem oslovila, byl Azylový dům ve Znojmě. Po telefonickém rozhovoru s paní ředitelkou a písemném požádání, mi byl výzkum schválen. Na termínech, kdy se budou konat rozhovory, jsem se domlouvala se sociální pracovníci v daném zařízení.

Vzhledem k tomu, že téma bakalářské práce se nespécializuje na určitý typ azylového domu, nebála jsem se oslovit i Specializovaný azylový dům Magdalenium v Brně. Nejprve jsem se telefonicky zeptala, zda by bylo možné provést s pracovníci výzkum a poté jsem žádost o provedení výzkumu zaslala i emailem. Následoval další telefonický rozhovor, kde mi pracovnice sdělila, že se omlouvá, ale vzhledem k vytížení personálu a cílové skupině, kterou jsou týrané ženy, se výzkum nemůže uskutečnit.

Oslovila jsem celkem tři zařízení, ale výzkum jsem prováděla pouze ve dvou. V Domově pro matky a otce v tísní Znojmo se rozhovor uskutečnil se čtyřmi pracovníci v sociálních službách, které jsou zaměstnány na hlavní pracovní poměr. V Azylovém domě jsem rozhovor realizovala se třemi pracovníky, kteří mají část úvazku ještě na noclehárně, která je součástí budovy azylového domu.

5.4.2 Vybrané azylové domy

Výzkum byl proveden ve dvou azylových domech ve Znojmě, ve kterých je zajištěn nepřetržitý provoz pracovníky v sociálních službách. Pro přehlednost přikládám tabulku, která znázorňuje rozdílnosti mezi azylovými domy. Ty se odlišují cílovou skupinou, poskytovatelem a kapacitou.

Zařízení, ve kterém pracovníci v sociálních službách pracují	Poskytovatel	Počet pokojů	Počet lůžek
Domov pro matky a otce v tísní Znojmo	Diecézní charita Brno, Oblastní Charita Znojmo	13	43 (13 zákonných zástupců + děti)
Azylový dům	Centrum sociálních služeb, příspěvková organizace	9 (3 pokoje pro ženy, 6 pokojů pro muže)	42 (15 žen, 27 mužů)

Tabulka 5: Přehled vybraných azylových domů

Azylový dům – Centrum sociálních služeb Znojmo

V Azylovém domě jsou cílovou skupinou ženy a muži od 18 do 80 let, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Mezi tuto skupinu mohou patřit například osoby, přicházející z výkonu trestu odnětí svobody, osoby, které odešly ze školských zařízení nebo ze zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy po dosažení zletilosti a selhávají v běžných podmínkách. Dále je azylový dům určen osobám žijícím „na ulici“, v sociálně vyloučených komunitách či nevyhovujících podmínkách. Cílovou skupinou jsou také osoby s omezenými sociálními kompetencemi, které mají potíže se zvládnutím běžných životních situací.

Provozovatelem Azylového domu je Centrum sociálních služeb příspěvková organizace Města Znojma v čele s paní ředitelkou Mgr. Radkou Sovjákovou. Azylový dům se nachází na adrese Přímětická 1789/42, Znojmo 669 02. (cssznojmo.cz, 2023 [online])

Zahájení poskytování služby se uskutečnilo v prosinci roku 1994. Azylový dům býval nejprve pouze pro muže a od roku 2014 se cílovou skupinou staly také ženy. (Znojmcity, 2014 [online])

V Azylovém domě je k dispozici 9 pokojů, které jsou rozděleny dle pohlaví. V pokojích je umístěno 3 – 5 lůžek. Maximální možná kapacita je 42 lůžek, přičemž 15 lůžek je určeno pro ženy a zbytek pro muže.

Domov pro matky a otce v tísní Znojmo

Cílovou skupinou jsou matky nebo otcové s dětmi do 18 let věku, popř. nezaopatřené děti do 26 let, těhotné ženy nebo jiné osoby, kterým bylo svěřeno dítě/ děti do péče, a nachází se v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami.

Provozovatelem Domova pro matky a otce v tísní Znojmo je Oblastní charita Znojmo v čele s ředitelem Evženem Adámkem, která spadá pod Diecézní charitu Brno. Domov pro matky a otce v tísní Znojmo se nachází na adrese Mašovická 3061/12, Znojmo 669 02.

V roce 1997 vznikla služba Domov pro matky v tísní. V roce 2007 dochází ke kolaudaci Domova pro matky v tísní ve Znojmě – Hradišti. V roce 2010 mění registraci pro cílovou skupinu – matky a otce v tísní. (Almanach k 30. výročí oblastní charity Znojmo [online])

V Domově pro matky a otce v tísní je k dispozici 13 bytových jednotek o maximální kapacitě 43 lůžek. Každou bytovou jednotku obývá jedna rodina. (charita.znojmo.cz, [online])

5.4.3 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný soubor se skládá z pracovníků v sociálních službách ze dvou různých zařízení, kterými jsou Domov pro matky a otce v tísni Znojmo a Azylový dům – Centrum sociálních služeb Znojmo.

Komunikace s klienty se u jednotlivých respondentů liší. Záleží na mnoha aspektech, kterými jsou nejen odborné, ale i osobnostní předpoklady pracovníka. Přestože se jedná o pracovníky v sociálních službách, kteří splňují zákonem stanovené požadavky pro výkon této profese, tak se v pracovníci mohou lišit například absolvovanými kurzy, zkušenostmi s cílovou skupinou, dobou po kterou profesi vykonávají, atd. Pracovníci jsou také individuální jedinci, kteří mají různé názory a osobnostní předpoklady pro práci v pomáhající profesi. Pro přehled uvádím tabulku viz. níže.

Respondenti	Zařízení v kterém respondenti pracují	Pohlaví	Délka výkonu profese	Kvalifikace
R1	Domov pro matky a otce v tísni Znojmo	Žena	7 let	Kurz PSS
R2	Domov pro matky a otce v tísni Znojmo	Žena	3 let	SŠ sociální činnost
R3	Domov pro matky a otce v tísni Znojmo	Žena	1 rok	Kurz PSS
R4	Domov pro matky a otce v tísni Znojmo	Žena	5 let	SŠ sociální činnost
R5	Azylový dům	Muž	10 let	Kurz PSS
R6	Azylový dům	Muž	15 let	Kurz PSS
R7	Azylový dům	Muž	13 let	Kurz PSS

Tabulka 6: Přehled výzkumného souboru

6 Výsledky výzkumného šetření

V předchozí kapitole empirické části je uveden popis respondentů a zařízení, v kterých byl výzkum proveden. S respondenty jsem se setkala osobně v domluvený čas v kanceláři, kde nás nikdo nerušil. Všichni respondenti byli seznámeni s tím, že rozhovory budou použity pro výzkum k mé bakalářské práci. Získané informace z rozhovorů byly přepsány a analyzovány formou otevřeného kódování.

Na základě výzkumného šetření byly zpracovány kategorie. Během analýzy byly nalezeny vlastnosti, u kterých je zaznačena i dimenzionální rovina, viz. tabulka níže.

	Kategorie	Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
1.	Pracovník v sociálních službách v roli partnera i poradce	Předpoklady pracovníka	Důležité
		Vztahy s klienty	Profesní
2.	Přirozená interakce jako forma podpory	Vytvoření vztahu	Důležité
		Vybudování důvěry	Nezbytné
3.	Zohledňování individuality jako klíčový faktor	Postoj ke klientům	Respektující
		Způsob komunikace	Spíše nedirektivní
		Přístup ke klientům	Individuální
4.	Motivace je nezbytným faktorem pro dosažení cílů	Cíle klientů	Pestré
		Způsoby motivace	Důležité
		Motivovanost klientů	Nízká
5.	Specifika komunikace s klienty	Vhodné vyjadřování	Důležité
		Ověřování informací	Časté
		Různé typy klientů	Náročné
6.	Potřeba zasáhnout	Asertivní komunikace	Žádoucí
		Použití moci	Nezbytné
		Manipulativní chování	Zvladatelné
		Regulace emocí	Rozdílné

Tabulka 7: Kategorie, vlastnosti a dimenzionální rozsah

1. Pracovník v sociálních službách v roli partnera i poradce

Kategorie pojednává o pracovníkovi, který působí jako partner a poradce. Jeho hlavním cílem je podpora klientů při dosahování životních změn. Tato kategorie se zaměřuje na důležité předpoklady pracovníka, které jsou nezbytné pro úspěšnou práci s klienty. Je také klíčové stanovit hranice, aby pracovník nezůstával pouze ve funkci partnera či kamaráda.

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
Předpoklady pracovníka	Důležité
Vztahy s klienty	Profesní

Pro práci pracovníka v sociálních službách je podmínkou splňovat odborné předpoklady, avšak důležité jsou také osobnostní předpoklady. Z toho důvodu jsem se od respondentů snažila zjistit, zda je pro pracovníka v sociálních službách práci v azylovém domě důležitější kvalifikace nebo osobnostní předpoklady. Respondentka 1 si myslí, že osobnost pracovníka je daleko důležitější a říká: *„Kurz pracovníka v sociálních službách je důležitý, ale je to v tobě. Ze školení či kurzu si toho někdy moc nevezmu. Záleží taky jak kdy. Určitě nějaké vlastnosti a zkušenosti jsou tady pro práci cennější.“* Respondentka 2: *„Abych tady mohla pracovat, tak musím splňovat samozřejmě i ty odborné předpoklady. Ale jak se chovám ke klientům, tak to se odvíjí od toho, jaká jsem jako člověk. Jakou mám povahu, a taky zkušenosti hrají roli.“* Respondentka 3 uvedla, že *„Určitě jsou pro pracovníka důležitější osobnostní předpoklady. Důležité je to, jaký jsem člověk, a jak k těm klientům přistupuju a chovám se k nim.“* Dle respondentky 4 *„To jde v ruku v ruce, protože bez základů by to prostě nešlo. Protože tam máš základ pro tu práci a předpoklady musíš mít v sobě, jinak tu práci nemůžeš dělat.“* Respondent 5 sdělil: *„je to už dlouho co jsem si dělal kurz pracovníka v sociálních službách. Co jsem slyšel, tak je to teď prý zaměřený spíše na pečovatelskou práci se starými lidmi.“* *„Důležitý jsou spíš vlastnosti pracovníka.“* Respondent 6 říká: *„osobnost pracovníka je důležitější, protože ve škole, nebo na kurzu vás nikdo nenaučí, jak se zachovat v určitých situacích. To až zkušenosti vás naučí. A že já už jsem tady toho zažil. Někdy se spálíte, ale je to ponaučení pro příště, abyste věděla, čeho se máte vyvarovat.“* Respondent 7: *„Kurz pracovníka jsem si dělal, abych tu mohl pracovat. Takže už při absolvování kurzu jsem se zaměřoval spíš na to, co by mi mohlo pomoci při práci tady. Samozřejmě až tady jsem se naučil a poznal, jak ke klientům přistupovat, na co je důležité dbát a tak.“*

Osobnostní předpoklady jsou pro respondenty důležitější. Zkoumala jsem, jaký by měl pracovník být, popřípadě, jaké vlastnosti by pracovníkovi neměly chybět. Respondentka 1 uvádí, že je důležitý být „*Přirozená a otevřená. Snažím se být veselá a tak dávat dobrou energii lidem kolem mě. Důležitý je usmát se a nebyť našťvaná, jinak to klient z tebe vycejtí.*“ Dle respondentky 2 by pracovník měl dbát na to, aby ke klientům přistupoval s respektem. Říká: „*důležité je vnímat jeho potřeby a to, jaký stavy momentálně prožívá.*“ Respondentka 3 říká, že pracovník by měl být: „*Spravedlivý, měl by na něj být spoleh, neměl by klientům lhát, měl by být trpělivý a odpovědný.*“ Respondentka 4 uvedla: „*Měl by být empatický, měl by být asertivní, mít nastavení hranice, měl by být trpělivý, ochotný, kreativní.*“ Respondent 5 říká: „*Měl by být asertivní, empatický, ochotný. Měl by nechat klientovi jeho názor a neoponovat mu*“ Respondent 6 klade důraz, aby byl ke klientům nestranný. Říká: „*Měl by být hlavně spravedlivý. Co platí pro jednoho klienta, musí platit i pro druhého. Přestože je mi někdo víc sympatickejší, tak nesmím to dát najevo.*“ Dle respondenta 7: „*Určitě by měl být pracovník trpělivý, komunikativní, přátelský a neměl by být vztahovačný.*“

U respondentů jsem zjišťovala vztah mezi nimi a klienty, zda mají jasně nastavené hranice. V souvislosti s pomocí klientovi někteří respondenti zdůrazňují nastavení hranic. Respondentka 1 říká: „*Já se snažím mít od klientů odstup a nedat si je k srdci.*“ Respondentka 2 uvádí: „*Ke klientům přitupuju přátelsky, ale dodržuju hranice. Že ona je klientka a já jsem pracovník, který se jí snaží pomoci.*“ Respondentka 3 sděluje: „*Klientům nikdy nic neříkám o sobě. Je opravdu málo věcí, co ví o mně. Třeba že mám vnuče, to ví, ale to je tak všechno. Vždycky komunikace směřuju k jejich životě.*“ Pro respondentku 4 je nastavení hranic důležité. „*Pomáhá mi to oddělovat osobní stránku od té pracovní. Nenechám vtáhnout se do příběhu toho klienta a díky tomu jsem profesionál.*“ Respondent 5 „*Kdyby nebyly nastavené hranice, tak by to bylo špatně.*“ Respondent 6 také respektuje hranice „*Klientovi řeknu o sobě jen to, co chci. Nejsme tu od toho, abych mu říkal o sobě. On je tu proto, aby řešil svoji situaci.*“ Respondent 7 také respektuje hranice a říká „*Každý tu máme jasně vymezené hranice.*“

Z rozhovorů jednoznačně vyplývá, že osobnost a vlastnosti pracovníka v sociálních službách mají obrovský význam. Respondenti zdůraznili, že pracovník by měl zejména projevat empatii. Vlastnost být empatický lépe pomáhá pracovníkovi komunikovat a pracovat s klientem, který se nachází v obtížné životní situaci. Přestože je pracovník také partnerem klienta a poskytuje mu oporu, je nezbytné udržovat profesní hranice.

2. Přirozená interakce jako forma podpory

Pracovníci s klienty navazují pracovní vztah, který je na profesní úrovni. Pro navázání vztahu je nezbytné získat si u klientů důvěru, aby byl klient k pracovníkovi otevřený a na základě toho mu mohl pomoci.

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
Vytvoření vztahu	Důležité
Vybudování důvěry	Nezbytné

Všichni respondenti jednoznačně zdůraznili důležitost navázání vztahu s klientem, neboť přispívá k efektivnímu plnění jeho cílů. V rozhovorech jsem zjišťovala, jak probíhá vytvoření vztahu s klienty. Respondentka 1 je opatrná při vytváření vztahu. *„Komunikuji s nimi jako s lidmi, které neznám a teprve je poznávám.“* Respondentka 2 uvádí: *„Záleží na klientce, některá si přijde povídat hned a řekne mi všechno, zatímco některá nás musí poznat. Až časem se začne s námi bavit. Některá ani po delší době nepřijde a je uzavřená. Říká nám jen to nejnmutnější. Je to různý.“* Respondentka 3 sděluje: *„Musíš se mu dostat pod klobouček, jak se říká. Musíš se s ním sblížit a nalodit se mu na stejnou notu. Musíš nadhodit, co ho zajímá, co ho baví, co on prožil atd. Má nějaké zájmy.“* Respondentka 4 uvádí, že u některých klientů je potřeba *„Shodit masku pracovníka a být fakt pro něj, být u něj a ptát se jestli něco nepotřebuje, nebo nechce s něčím pomoci.“* Respondent 5 *„Ke klientům přistupuji s respektem, jsou to jenom lidé, kteří jsou v jiné sociální situaci a musí tam být důstojné chování k nim.“* Dle respondenta 6 *„Jak to v životě bývá, tak někdo je vám sympatičtější, ale nesmím to dat najevo. Někdo mě zas bere a někdo mě nemůže přijít na jméno.“* Respondent 7 taktéž zmiňuje vzájemné sympatie: *„Někomu můžu být víc sympatickej, někomu zas ne.“*

Aby pracovník mohl klientovi pomoci, je potřeba získat důvěru. Bez důvěry by klient pracovníka neposlechl a jeho rady by bral na lehkou váhu. Proto jsem zjišťovala, jak pracovníci u klientů získávají důvěru. Respondentka 1 říká: *„Moje chování k němu musí být lidské, aby mi klient důvěřoval. Tak si myslím, že to chce čas. Netlačím na něj a on potom přijde sám, jakmile zjistí, že mu chci pomoci a jsem v pohodě. Dát mu prostor. Ne každý je otevřený hned na první dobrou.“* Respondentka 2: *„Když s klientem komunikuju tak jsem milá a chci, aby věděl, že se mu budu snažit pomoci. Říkám jim, že když něco budou potřebovat, tak ať za mnou dojdou.“* Respondentka 3 říká: *„Získat důvěru nejde hned na poprvé.“* *„Když přijde matka, která si prošla domácím násilím, tak není hned otevřená. Navázat s ní komunikaci je potřeba opatrně.“*

Nevyptávám se jí na to, co prožila, ale spíš se jí snažím nabídnout pomoc, že když se bude chtít vypovídat, tak za mnou může přijít.“ Respondentka 4 uvádí, že důvěra vznikne: *„Když ze mě nebude cítit nějaký nátlak. Když na něj nebudu tlačit a povedu ten rozhovor tak, aby si na to prostě přicházel sám, a vysvětlím mu, že jsem tady fakt pro něj a že mu chci pomoci a malejma krůčkama i v rámci toho individuálního plánu toho můžem docílit. Ale je to na něm. Někomu můžeš sednout a někomu prostě ne.*“ Respondent 5 sdělil: *„Spolupráce s klientem, který se třeba pohyboval tři roky bez noclehu, bez ničeho a najednou se dostane k nám, tak není zvyklý komunikovat s někým, jako jsme my. Postupně, než si přivykne, zjistí, že je to tady jiný a že mu chceme pomáhat. Je potřeba klienta vnímat a naslouchat mu a dát mu čas.*“ Respondent 6 říká, že slušnost je samozřejmostí. *„Jsou to jenom lidé, kteří jsou v jiné sociální situaci a musí tam být důstojné chování k nim. Kdyby komunikace byla jednostranná z naší strany povýšenecká, tak by to nemělo vůbec žádný smysl.*“ Respondent 7 klienta utvrdí, že se mu může svěřit, neboť má mlčenlivost. *„To co mi klient řekne, tak je mezi námi a neříkám to někomu druhému. To co on mi svěří, tak to je v trezoru. Klient má důvěru v tom, že když se mi s něčím svěří, tak že to nepoužiju proti němu.*“

Z této kategorie je patrné, že vytváření vztahu s klientem závisí také na povaze klientů a vzájemných sympatiích. Pro navázání tohoto vztahu je také klíčové projevit zájem o klienta. Důvěra hraje ve vytváření vztahu rovněž zásadní roli, ačkoli v některých případech je potřeba věnovat delší čas jejímu vytvoření.

3. Zohledňování individuality jako klíčový faktor

Kategorie se zabývá postoji ke klientům, direktivními nebo nedirektivními přístupy a volbou přístupů v závislosti na příchodu klientů z rozdílných situacích.

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
Postoj ke klientům	Respektující
Způsob komunikace	Spíše nedirektivní
Přístup ke klientům	Individuální

Podle odpovědí lze vyvodit, že respektující přístup k uživateli se objevuje u každého respondenta. Respondentka 1 sdělila, že respektuje klienta a vnímá jeho specifika. „Každý uživatel je originální, ale s každým komunikuju tak, aby viděl, že mu chci pomoci.“ Respondentka 2 říká: *„Snažím se být vážná a neodlehčovat situaci, s kterou klient přichází. Do azylového domu přichází lidé s problémy a dávám jim najevo, že všechny problémy s kterými se svěří, беру v potaz a budu se snažit jim pomoci při řešení těch jejich problémů.“* Respondentka 3 říká: *„Dávám uživateli najevo, že se mi může svěřit se vším, co ho trápí.“* Respondent 4 uvádí *„Rovnocenný přístup, který se zakládá na partnerství s uživatelem, na podpoře samostatnosti, na pravdě. Snažím se s klientem komunikovat na stejný pozici, takže si nemusí nikdo hrát, že je něco víc.“* Respondent 5 uvedl: *„Jednám s ním tak, abych mu dal najevo, že mu chceme pomoci.“* Respondent 6: *„dávám mu najevo, že ho respektuji a nabízím mu pomoc.“* Respondent 7: *„Nevnucuju klientovi svoje názory. V rozhovoru se snažím klienta spíše navést na tu moji myšlenku, ale určitě mu ji nevnučuju. Vycházím z jeho pozice a chci, aby to šlo od něj.“* Respondenti vnímají jedinečnost klientů a snaží se respektovat jejich potřeby.

Snažila jsem se od respondentů zjistit, jak ke klientům přistupují. Zda volí spíše direktivní, či nedirektivní přístup. Respondentka 1 *„Určitě nedirektivní. Snažím se jim to říct, vysvětlit, já je nediriguju. Prostě oni musí jít sami. Nemůžu jim říct: tohle uděleš teď hned, to nejde. Když já jim to řeknu, jako doporučím, nebo naznačím, tak oni podle toho pojedou, ale nařizovat jim to, nemá cenu. Musí si taky přijít na to, jak.“* Respondentka 2 říká: *„Oba dva, záleží na situaci a na klientovi. Myslím, že každý by měl používat oba dva přístupy.“* Respondentka 3 říká, že volí přístup *„Podle situace a podle toho, jak se ten klient chová.“* Respondentka 4: *„Asi záleží na situaci. Využívám oba dva. Je to tak na stejno. Záleží na klientovi, jak jako přijímá direktivní*

přístup či ne. “ Direktivní přístup použiji „Třeba u klientů, kteří nejsou úplně mentálně zdatní.“ Respondent 5 říká: „Jak kdy, ale píše nedirektivní. Klienta nemůžeme do něčeho nutit a přikazovat mu co má udělat.“ Respondent 6 uvádí, že přístup volí na základě situace „Záleží, o co jde a co zrovna řeším s klientem.“ Respondent 7 volí nedirektivní přístup. „V rozhovoru se snažím klienta spíše navést na tu moji myšlenku, ale určitě mu ji nevmucuju. Vycházím z jeho pozice a chci, aby to šlo od něj.“

Další moje zjišťování spočívalo, zda pracovníci přistupují ke klientům na základě toho, z jaké bytové nouze klient přichází. Respondentka 1 uvedla: *„Chovám se ke všem stejně. Beru to z toho hlediska, že ke všem musím přistupovat stejně.“* Respondentka 2: *„Je to jiný, když klientku už znám, ale jinak přistupuju ke všem stejně.“* Respondentka 3: *„K těm, co jsou tu opakovaně už se chovám jinak, protože je znám a vím, co od nich očekávat.“* Respondentka 4 říká: *„Určitě jednám jinak s někým, kdo prožil domácí násilí, než s někým kdo od osmnácti lítá z azylu do azylu. Klient, který lítá z azyláku do azyláku, tak už je takovej jako protřelej a už prostě ví, jak to tady chodí. Ale osoba, která si prožila domácí násilí a ocitá se tady třeba poprvé, tak tam to chce čas, tu trpělivost, víc empatie, víc práce, než se člověk otevře a na základě toho si pak stanovuješ ten přístup, kterej k tomu jako volíš.“* Respondent 5 říká: *„Ze začátku přistupuju ke všem stejně. Až podle toho, jak oni se chovají a jednají se mnou, tak pak přistupuju já k nim.“* Respondent 6: *„Už ze začátku se snažím nastavit hranice, které jsou pro všechny stejné. Musí vědět, že si něco nesmí dovolit.“* Respondent 7 uvedl: *„Když uživatele už známe a oni znají nás, tak už víme, co od někoho můžeme očekávat a co nám řekne.“*

Mnohdy jsou pracovníci jediné osoby, které klienty respektují a snaží se jim pomoci. Respondenti nabízejí klientům, že mohou kdykoli přijít s jakýmkoli problémem, který se budou snažit s klientem řešit. Pracovník respektuje jeho těžkosti a snaží se mu pomoci.

Z výpovědí vyplývá, že pracovníci častěji preferují nedirektivní způsob komunikace, který spočívá v podpoře klienta při hledání vlastního řešení. Nicméně, respondenti také uvedli, že v některých případech je nezbytný direktivní přístup. Volba vhodného přístupu je založena na konkrétní situaci a potřebách klienta.

4. Motivace je nezbytným faktorem pro dosažení cílů

Kategorie se zabývá cíli a motivací klientů, které je vedou k dosažení stanovených cílů v individuálních plánech. Současně se každý klient liší v přístupu ke změně své situace.

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
Cíle klientů	Pestré
Způsoby motivace	Důležité
Motivovanost klientů	Nízká

Již při jednání se zájemcem sociální pracovník mapuje nepříznivou sociální situaci klienta a projednává s ním požadavky, očekávání i osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem byly možné realizovat prostřednictvím sociální služby. Pracovníci sdělují, že cíle mohou být: „*vyřídít si sociální dávky, naučit se hospodařit s financemi, najít si bydlení, najít si práci, dobře se starat o děti, začít řešit dluhy, vyřešit životní situaci, psychicky se stabilizovat.*“ Všichni respondenti se shodují, že je důležité, aby si cíle nastavoval klient. Jestliže v průběhu individuálního plánování se zjistí, že klient nestojí o to řešit tento cíl, tak nemá smysl na daném cíli dál pracovat.

Posláním azylového domu je podporovat klienty při jejich cestě k dosažením jejich cílů. Klíčoví pracovníci se snaží, aby klienti plnili individuální plán, který pomáhá klientům splňovat jednotlivé kroky. Při jejich cestě pracovníci klienty podporují a motivují je, aby si sami uvědomili svoji situaci a začali ji řešit. Respondenti mi přiblížili, jakými způsoby motivují své klienty. Nicméně, způsob motivace závisí na konkrétním klientovi, a proto se u jednotlivých klientů volba motivace liší. Respondentka 1 uvedla: „*Snažím se uživatelku podpořit a říkám jí příklad kamarádky, která se s pěti dětma z azylového domu dostala do sociálního bytu. Když má uživatelka přítele, tak jí říkám, ať mu ukáže, že ona na to má. Ať vidí i její kamarádi, že všechno se dá. Že pokud bude chtít, tak může dosáhnout toho, co by si přála.*“ Respondentka 2 říká, že se snaží, aby si klienti uvědomili, že to dělají nejen pro sebe ale hlavně pro jejich děti „*Motivací by měly být pro uživatelky děti, pro které by měly chtít to nejlepší. Někdy se ty starší děcka stydí za to, když mají říct, že bydlí v azylovém domě. To by mělo taky ty matky motivovat, aby si hledali bydlení.*“ Respondentka 3 uvádí motivaci klienta tak, že „*Vysvětlím mu, jak jeho jednání může mít dopad jeho jednání na další věci. Třeba když si nakoupí plno věcí hned, jak mu přijdou peníze, tak pak už nebude mít na konci měsíce co jíst. Snažím se mu tak třeba vysvětlit, jak má ušetřit a vyjít s penězma. Když je potřeba, tak si sestavíme finanční rozpočet.*“

Respondentka 4 se též snaží, aby klient viděl, kam ho můžou jednotlivé kroky dostat. „*Třeba když si zaplatí dluhy na popelnicích, tak můžeme podat třeba žádost o městský byt a má větší šanci, že ten byt dostane. Takže aby viděl, kam ho to může dostat.*“ Respondent 5 říká: „*Musí chtít on.*“ Respondent 6 uvádí: „*Říkám mu, že když budete chodit do práce, tak budete na tom líp. Budete mít víc peněz a mít větší šanci najít si bydlení. Nakonec přišel, že mít svoje peníze, že to není tak špatný.*“ Respondent 7: „*Když si třeba najde práci, tak ho v tom všichni podporujeme. Co už jsem zjistil dávno je, že není těžký si práci najít, ale udržet si ji.*“

Přestože pracovníci klienty motivují, někteří jsou příliš nemotivovaní pro plnění stanovených cílů v individuálním plánu a neobjevují se žádné žádoucí změny v životě klienta. Respondentka 1 říká „*Záleží na situaci klienta, a taky jak mu pomáhá třeba rodina. Když má kdo matce pohlídat děti, tak se třeba snaží najít si práci.*“ Respondentky 2,3 se shodují, že nemotivovaní jsou převážně ti, co jsou opakovaně ubytováni v azylových domech. Respondentka 3 říká: „*Oni už jsou na to zvyklí a nepřijde jim to divný být v sociální službě.*“ Respondentka 4 uvádí „*K nám jako fakt chodí rezignovaní a nechce se jim už něco dělat a vlastně jsou spokojení s tím, jak to mají.*“ Respondent 5: „*Nejhorší je, když vidíte ty mladý, když nechcou nic dělat se svým životem. Na prstech bych mohl spočítat, kolik tady bylo klientů motivovaných najít si bydlení a práci a chtěli co nejdřív odejít pryč.*“ Respondent 6 uvádí, že „*Klientů, kteří chtějí na sobě pracovat je málo. Je to třeba někdo, kdo se dostal do situace, s kterou vůbec nepočítal a hned si hledá bydlení. Třeba žena, kterou vyhodí přítel z bytu. Kdo chce, tak se posune. I díky naší snaze se někdy zadaří pokrok. Říkám mu: „Já vás můžu nasměrovat, dát vám kontakt, ale v první řadě musíte chtít vy“. Já ho k tomu přinutit nemůžu, na to nemáme páky. Jsou tu často klienti opakovaně a ti zájem nemají. Sociální systém je nastavený tak, že je to netlačí. Oni se mají dobře, defakto bohemské život, prázdná hlava.*“ Respondent 7: „*Klient na sobě musí chtít pracovat, já ho k tomu nutit nemůžu. Klienti, kteří sem chodí opakovaně, už vám říkají to, co vy byste od nich chtěla slyšet, ale zájem nemají. Kolikrát řeknou, že tam byli a nebyli tam.*“

Z této kategorie vyplývá, že každý klient má možnost si dle svých přání a potřeb zvolit cíle, na kterých chce pracovat v rámci individuálních plánů. Pracovníci se snaží klienty motivovat různě. Z odpovědí respondentů lze vyvodit, že motivace k dosažení požadovaných změn v životě klientů je obecně nízká.

5. Specifika komunikace s klienty

Pátá kategorie se zabývá vhodným vyjadřováním a ověřováním informací. Komunikace s každým klientem musí být přizpůsobena jeho schopnostem, což znamená, že komunikace je velmi individuální. V azylových domech jsou ubytováni různí lidé, proto je důležité zaměřit se na každého klienta a zvolit vhodnou strategii komunikace.

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
Vhodné vyjadřování	Důležité
Ověřování informací	Časté
Různé typy klientů	Náročné

Pro efektivní komunikaci je důležité, aby nedocházelo k nedorozuměním. Proto jsem zjišťovala, jak pracovníci s klienty komunikují, aby docílili plného pochopení. Respondentka 1: „*U těch méně chápavých to třeba vysvětluju víckrát. Co po nich chci, jak to má vypadat.*“ Respondentka 2 uvádí: „*Mluvím s nimi tak, aby mi rozuměli a pochopili mě. Nepoužívám odborné názvy, prostě jim to řeknu jednoduše, aby věděli, o co jde a vzájemně jsme se domluvily.*“ Respondentka 3 říká: „*snažím se to klientovi vysvětlit tak, aby to pochopil.*“ Respondentka 4: „*Nemůžeš používat nějakou odbornou terminologii.*“ Respondent 5: „*No to vůbec. Žádný odborný slova nepoužívám. Oni nejsou na to ani zvyklí.*“ Respondent 6 „*oni chápou jen to, co chtějí. I když jim to vysvětluju po krocích, kam mají jít a kde to je. Třeba mu to aji najdu na mapě, tak i tak mi všechno odkejvou, jen aby měli pokoj.*“ Respondent 7: „*Snažím se nemluvit rychle a sleduju, jestli mě uživatel pochopil.*“

Z některých dalších odpovědí respondentů také vyplynulo, že si často ověřují informace, zda klient porozuměl tomu, co mu bylo sdělené. Respondentka 1: „*Ověřuju si, jestli tomu klient porozuměl. I když stává se, že klient si chodí někdy některé informace ověřovat i za dalšími pracovníci. Ale je to dobře, protože si to ověřuje.*“ Respondentka 4 říká, že si ověřuje u všech, jestli sdělenému porozuměly, avšak uvádí, že někteří klienti „*Odchází s tím, že tomu rozumí, ale pak přijdou za hodinu s tím, že to prostě nepochopili.*“ Respondent 7: „*Když si nejsem jistý, že mi porozuměl, tak se ho na to zeptám a tím si to ověřím. Chci, aby mi shrnul třeba to, co jsem mu řekl, co má udělat. Pokud to pochopil, tak mi řekne, třeba že má zajít tam a říct tam to.*“

Respondentů jsem se zeptala s kterým klientem a proč je pro něj komunikace nejvíce náročná. Respondentka 1 uvedla klienta v odporu: „*Ti, kteří si nenechají poradit, tak s těmi je*

komunikace obtížnější. Jsou to klienti, kteří si myslí, že všechno ví a všechno zvládnou sami. Oni jen chtějí, abychom si jich nevšímalý.“ Respondentka 2 uvedla: *„Komunikace je nejhorší s klienty, kteří nechtějí spolupracovat a myslí si o sobě, že jsou něco víc.“* Respondentka 3 říká: *„S jednoduššími klienty. Je jim těžko všechno vysvětlitelný a nechápou to. Nejhorší je, když je někdo jednoduše a ještě paličatej, kterej si nenechá poradit.“* Respondentka 4: *„S mentálně méně zdatnýma. Tam je to takový hodně hodně náročný. S člověkem, kterej je méně mentálně zdatnej, tak mu musíš fakt jako všechno vysvětlit, jako aji polopatě. Nemůžeš používat nákou odbornou terminologii, prostě fakt mu to musíš vysvětlit spíš jak dítěti, než jako dospělému člověku.“* Respondent 5: *„Se skupinou, která není přesvědčená, o tom, že by mohli docílit něčeho lepšího, než kde se nacházejí teď. To je problém. Jsou tak zatrpklí a ta situace jim tak vyhovuje, že si nechtějí ani zvyknout na něco lepšího. Že by mohli postoupit o level výš.“* Respondent 6: *„asi klienti, kteří jsou uživateli drog.“* Respondent 7 též uvádí ty, kteří jsou *„pod vlivem alkoholu a drog,“*

Z této kategorie plyne, že pracovníci by měli zvolit jasný a srozumitelný jazyk a vyhnout se používání odborné terminologii, které klienti nemusí rozumět. Z odpovědí vyplývá, že komunikace není vždy snadná, protože někteří klienti nemají zájem nebo jim může chybět schopnost porozumět. Pracovníci také vnímají problémy s komunikací u klientů s nižší schopností porozumění. Každý respondent považuje komunikaci s různými typy klientů za obtížnou.

6. Potřeba zasáhnout

Občas se vyskytnou situace, kdy je nezbytné zasáhnout. V náročných situacích sehrávají také důležitou roli emoce, které je třeba zvládnout.

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
Asertivní komunikace	Žádoucí
Použití moci	Nezbytné
Manipulativní chování	Zvladatelné
Regulace emocí	Rozdílné

Zjišťovala jsem, jestli respondenti využívají asertivní komunikaci a všichni odpověděli, že ano, že bez ní by to nešlo. Respondentka 3: „*Když nespolupracují, když je potřeba říct jim to rázněji, když je potřeba vymezit hranice.*“ Respondent 5 říká: „*Asertivitu tu využíváme denně.*“ Dle respondentky 4 asertivní jednání zabírá „*třeba k někomu, kdo je arogantní.*“ V rozhovorech jsem zjišťovala, jak respondenti řeší konflikty, které nastanou mezi nimi a klienty. Při analýze odpovědí jsem dospěla k tomu, že někteří respondenti využívají asertivní komunikaci při řešení konfliktů. Příkladem je respondentka 2, která uvedla, jak by reagovala na klientku, která by s ní měla konflikt: „*Očekávala bych, že když jsem já slušná k vám, tak vy budete ke mně.*“

V této kategorii je použití moci zaměřeno na to, že pracovník je v postavení autority, kterou klienti musí poslechnout a podřídit se jeho pokynům. Z výpovědi respondentů lze uvést, že používají například moc při řešení konfliktů a při dodržování pravidel vyplývajícího z pravidel azylového domu. Respondentka 1 „*Pokud to jde, snažím se spíš situaci někdy odlehčit, Ale když je potřeba, tak jsem rázná. Musíme dbát na to, aby všichni tady dodržovali pravidla.*“

Díky svému postavení mají pracovníci také právo klienta vykázat. V domově pro matky a otce v tísní se jedná o vykázaní ze společných prostor a v Azylovém domě mají pracovníci právo vykázat uživatele mimo azylový dům. Respondentka 2 uvádí, že až poté, co se snaží o dohodu s klientem, tak teprve potom využije tuhle možnost: „*Pokud to jinak nepůjde, tak Vás budu muset poslat na bytovou jednotku.*“ Respondenti poukazují na dodržování pravidel v azylové domě. Příkladem je respondentka 4, která poukazuje na to, že: „*v Domovním řádě mají, že spolu musí vycházet.*“ Respondent 5 říká: *V pravidlech je jasně psáno, vůči pracovníku pokud se bude chovat klient nevhodně, verbálně nedávat, nebo fyzicky napadnout, má být okamžitě vykázan mimo azylový dům.*“ Respondent 6 uvádí: „*Pokud přijde nalitej, nebo pod vlivem drog, tak se ho snažím vykázat.*“ Respondent 7: „*Za každé i verbální útočení, vykázat. Klienti pravidla znají.*“

Už při přijetí do služby jsou se všemi pravidly seznámeny. Pravidla jsou i na nástěnkách, takže jsou to výmluvy, že něco nevěděli.“

Není překvapením, že v azylových domech se také objevují klienti, kteří se snaží s pracovníky manipulovat. Pokud klient s pracovníkem manipuluje, nemusí si to hned pracovník uvědomovat. Zajímalo mě tedy, zda si respondenti jsou vědomi manipulace ze strany klientů a jak tohle jejich chování řeší. Respondentka 1: *„musím toho uživatele poznat, pak už třeba vím, co tím naznačuje nebo co by ode mě chtěl.“* Respondentka 2: *„s takovým klientem bych přestala rozvíjet komunikaci a snažila bych se v tu chvíli to ukončit. Pokud bych já po něm něco chtěla, tak bych se ho ptala tak, abych dostala odpověď. Pořád bych se ptala na to, co po něm chci.“* Respondentka 3 říká: *„Obvykle se mnou manipulují, tím že lžou. Řeknu jim, že toto na mě zkoušet nemusí, že si to můžu ověřit.“* Respondentka 4: *„Určitě mu zopakuju svoje hranice, a kde vlastně končí ty jeho hranice, že takhle to prostě jako nefunguje, že takhle to není možný a že jsme tady proto, abych mu pomohla, ale tím, že si to bude vynucovat manipulací, tak tím jako ničeho nedosáhne.“* Respondent 5 uvádí: *„Když to vím, tak určitě si to nenechám libit.“* Respondent 6 říká, z důvodu vyhnutí se něčemu: *„Skoro všichni manipulují, aby něco nemuseli. Třeba uklízet společný prostor, tak se mu snažím vysvětlit, že mě to může být jedno, jestli tady uklidí nebo ne, ale že to dělá pro sebe.“* Respondent 7: *„Řeknu mu, že takhle to teda nepůjde. Že jsme se na něčem domluvili a nejde to, aby se z toho vykrucoval. Zopakuju mu, že to byla naše vzájemná domluva.“*

Když se klientům něco nelíbí, cítí se dotčeně nebo prostě vykazují známky agresivního chování, tak by měl pracovník ke klientovi správně přistupovat, aby emoce ještě negradovaly. Zjišťovala jsem, jak pracovníci reagují a jak docílí toho, aby se klient uklidnil. Respondentka 1 se snaží jednat přirozeně a je si vědoma, že s každým klientem je to jiné. Uvedla *„Situaci někdy odlehčím. Přirozeně se usmívám, ať ví, že to s ním myslím dobře.“* Respondentka 2 říká: *„Nezvyšuju hlas, nenechám se od něj vytočit, a pokud klient se nebude chtít uklidnit, tak ho pošlu na bytovou jednotku, a až se uklidní, tak si to vyřikáme, proč takto jednal. Někdy si to třeba řekneme až další den.“* Respondentka 3 uvedla: *„Zachovat klid. Nádech a výdech. Když je nákej klient výbušnější, tak si ho umím zklidnit.“* Respondentka 4: *„Určitě na něj nezvyšuju hlas, mluvím klidně, nabídnu mu, aby se posadil, ale hlavně mu neříkám, aby se uklidnil. To je to nejhorší, co můžeš našťvanému člověku říct. A prostě snažím se tu situaci s ním rozebrat. Co to v něm vyvolalo, jako z jakýho důvodu, proč to v něm vyvolává takový emoce a prostě jo, pojďme to spolu zvládnout.“* Respondentka 5: *„Nejde jednat s ním, když se chce hádat. Musím počkat, až vychladne.“* Respondent 6 říká: *„Jakmile zvýšíte hlas, tak reakce druhý strany je:*

Co na mě řveš? A už to jede. Důležité je nastavení pravidel. Klienti vědí, co si ke komu mohou dovolit.“ Respondent 7 říká: „Já se snažím s nima nastavit určitou stupnici hlasu. Pokud je on na mě sprostěj, já si to nenechám libit. Tak trochu zvýším hlas, aby mě vůbec slyšel. Z mého jednání musí poznat, že takhle se mnou prostě jednat nebude.“

Z výpovědi vyplývá, že asertivní komunikace se objevuje nejen při řešení konfliktů, ale také když pracovník komunikuje s klientem, který se snaží pracovníka zmanipulovat. Při řešení konfliktů pracovníci využívají pracovníci svoji moc, a když je potřeba klienta vykáží. Svoji moc používají též v situacích, kdy dbají na dodržování pravidel v Domovním řádě.

7 Diskuse výsledků výzkumného šetření

Cílem výzkumu mé bakalářské práce je analyzovat komunikaci pracovníků v sociálních službách s klienty v azylových domech. Pro výzkum jsem si vybrala celkem sedm respondentů ze dvou zařízení. Zrealizovala jsem rozhovory a následně jsem je přepsala a analyzovala. Pomocí kódů mi vzniklo šest kategorií, u kterých jsem uváděla vlastnosti a dimenzionální rozsah. V následujících odstavcích se budu zaměřovat na výzkumné otázky, které budou porovnány s dalšími výzkumy a literaturou spojenou s tématem.

VO1: „Jakým způsobem probíhá navázání vztahu s klientem?“ Všichni respondenti vyjádřili respektující přístup ke klientům. Většina respondentů uvedla, že pracovník by měl být empatický a mít vlastnosti, které napomáhají při vzájemné komunikaci. Respondenti ke klientům přistupují jako k sobě rovným a neobjevuje se v komunikaci povýšenecké jednání. O klienty se zajímají, používají empatii a nabízí jim pomoc. Navázání vztahu se odvíjí také od vzájemných sympatií. Ačkoli se může jednat o dobrého pracovníka, tak si k němu klient nemusí najít cestu. U některých klientů může trvat delší dobu, než s pracovníkem začnou komunikovat.

Důvěra je nezbytnou součástí navazování vztahu, která se vyvíjí a buduje postupem času. Renata Kaláčová ve své diplomové práci (2018) též uvádí, že sociální pracovníci považují za důležité vybudovat důvěru u svých klientů, kterými jsou lidi bez přístřeší.

Přestože se pracovníci s klienty snaží navázat vztah, dbají také na hranice těchto vztahů, aby se jednalo pouze o profesní rovinu. Lahnerová (2012) se v knize *Asertivita pro manažery* věnovala asertivitě u sociálních pracovníků, zastává totiž názor, že asertivita je v této profesi nutná. Být asertivní napomáhá sociálním pracovníkům vytvářet určité hranice v komunikaci s klientem.

VO2: „Jak zvládají pracovníci v sociálních službách komunikaci s problémovými klienty?“ V druhé výzkumné otázce byla v komunikaci zmíněna asertivita, jako klíčový prvek komunikace s uživatelem. Při rozebrání rozhovorů jsem vyvodila kategorii „*Potřeba zasáhnout*“, z které vyplývá, že komunikace v některých situacích či s některými klienty bývá náročná a pracovníci používají techniky asertivní komunikace. Důležité je, aby pracovník zvládal kontrolovat svoje emoce. Pottsovi (2014) uvádí, že jestliže jsou emoce zvládnuty, pak bude jednání hned asertivnější.

Pokud dojde mezi pracovníkem a problémovým klientem ke konfliktu, respondenti odkazují na dodržování pravidel, která jsou uvedena v Domovním řádě. Martina Venzhöferová

v diplomové práci s názvem *Přístupy pracovníků azylových domů k použití moci*, zjišťovala, kdy pracovníci v sociálních službách aplikují svoji moc. Zjistila, že nejčastěji aplikují svoji moc při řešení konfliktů a u dodržování domovního řádu. S tímto výrokem se shoduje i můj výzkum, kde pracovníci odkazují na dodržování pravidel, a v případě porušení, mají právo klienta vykázat.

Respondenti spatřují problémovou komunikaci u různých typů klientů. V odpovědích se objevovali klienti, kteří jsou pod vlivem alkoholu a drog, klienti, kteří jsou inteligenčně méně zdatní, nemotivovaní klienti a klienti v odporu. Komunikovat s těmito klienty je pro respondenty náročné, protože vyžadují specifický přístup. Rozdílného přístupu k těmto klientům jsou si respondenti vědomi.

Respondenti zmiňují rozdíl ve svém přístupu i v případě opakovaných klientů, kteří již dříve využívali služby azylového domu. Přístup bývá někdy jiný v tom, že už pracovníci vědí, co mohou od klienta očekávat. Problémem těchto klientů bývá obvykle nízká motivace k dosažení změn. Všichni respondenti uvedli, že je důležitý individuální přístup, avšak pravidla platí pro všechny uživatele bez rozdílu.

VO3: „Jakým způsobem pracují pracovníci v sociálních službách s motivací klienta?“

Ve třetí výzkumné otázce, dávají respondenti důraz na individualitu klientů. Je nutné zvolit takovou strategii, postup a komunikaci s klientem, která bude pro klienta nejvhodnější.

Z výsledků šetření vyplývá, že pracovníci v sociální práci využívají spíše nedirektivní způsob jednání. Snaží se, aby si klient přišel na řešení sám a jak říká respondent 7: „*snažím se klienta spíše navést.*“ Dle Matouška a kol (2013) volba této strategie může vést k tomu, že se klient bude držet svého řešení, na které si sám přišel, a vznikne tak větší pravděpodobnost, že dosáhne svého cíle. Jedna z respondentek sdělila, že u klienta inteligenčně méně zdatného, by zvolila spíše direktivní způsob jednání, neboť jej vnímá v tomto případě jako nejefektivnější. Dle Bělohávková (2016) vede nižší inteligence k nepochopení, nedomýšlení souvislostí a opakovanému chybování.

S klienty je tedy nutné pracovat s ohledem na jejich schopnosti a dovednosti. Každý klient si na začátku svého pobytu stanovuje cíle, kterých chce v rámci poskytovaných služeb dosáhnout. Respondenti se v rámci individuálního plánování setkávají s klienty a společně vyhodnocují plnění jejich cílů, a v případě potřeby je upravují nebo přidávají nové. Je důležité, aby tyto cíle byly pro klienty reálné. Jedním z nejčastějších cílů je hledání stabilního bydlení. Pokud klienti nedosáhnou tohoto cíle, mohou si podat žádosti do dalších azylových domů.

8 Závěr

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. V teoretická části jsou čtyři hlavní kapitoly. Na první kapitolu, která se zabývá azylovými domy, navazuje kapitola druhá, která pojednává o klientech. Jsou zde uvedeny příčiny bytové nouze, kvůli kterým jedinci azylový dům vyhledávají. Další kapitola definuje pracovníky v sociálních službách a jejich osobnostní a odborné předpoklady pro práci v azylových domech, kde vykonávají výchovnou nepedagogickou činnost. Poslední stěžejní kapitola se věnuje komunikaci a vhodným komunikačním strategiím.

Komunikace je pro pomáhající profese nesmírně důležitá. Pracovníci v sociálních službách v azylovém domě denně komunikují s klienty nejen o běžných záležitostech, ale také o problémech, emocích, pocitech a dalších tématech, která pro klienty nebývají lehká. Při příchodu do azylového domu mohou klienti zažívat negativní pocity, jako například pocit neschopnosti či bezmoci. Je proto důležité, aby pracovníci přistupovali ke každému klientovi s respektem, aktivně mu naslouchali a navázali s ním důvěryhodný profesionální vztah. Každá osoba je originál, proto je nutné zvolit ke každému klientovi individuální přístup. V azylových domech se setkáváme s problémovými klienty, z toho důvodu by měl pracovník být schopný zvládnout jakoukoli komunikaci s klientem.

Cílem empirické části práce bylo analyzovat komunikaci mezi pracovníky v sociálních službách a klienty v azylových domech. Respondenty mého výzkumu se stali pracovníci v sociálních službách, kteří pracují v Domově pro matky a otce v tísní Znojmě a v Azylovém domě ve Znojmě. Výzkumné otázky byly formulovány tak, abych zjistila, jak pracovníci jednají s klienty a zda jejich strategie vede k efektivní komunikaci.

Během rozhovorů byli respondenti upřímní a snažili se mi detailně popsat, jak probíhá komunikace s klienty. Při pečlivé analýze jejich odpovědí jsem si všimla, že i přesto, že se způsob komunikace mezi pracovníky liší, všichni respondenti se řídí zásadami a principy komunikace. Zjištění naznačují, že ve zkoumaném vzorku respondentů nebyly identifikovány žádné komunikační situace, které by odporovaly očekávaným způsobům jednání. Tyto výsledky naznačují, že komunikace s klienty je v souladu s obecně platnými pravidly efektivní komunikace. V rámci této komunikace je kladen důraz na respektování klienta a motivování ho k aktivnímu zapojení.

Seznam použité literatury a zdrojů

BĚLOHLÁVEK, František. 2016, *25 typů lidí: jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat*. 3., rozšířené vydání. Praha: Grada, Manažer. ISBN 978-80-247-5872-5.

BORG, James, 2012. *Umění přesvědčivé komunikace: jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých*. 3., rozš. vyd. Přeložil Radek BLAHETA. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-4821-4.

Centrum sociálních služeb Znojmo, 2023, [online], [cit. 2023-05-20]. Dostupné z: <https://www.cssznojmo.cz/index.php/sluzby/azylovy-dum>

DUKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivana KOHOUTOVÁ. 2013. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3880-2.

FEANTSA, *ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR*. [online], [cit. 2023-04-20]. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/cz_8621229557703714801.pdf

GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ, 1995. *Poradenský proces*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 147 s. ISBN 80-85850-10-9.

GABURA, Ján. *Sociálne poradenstvo*. 2005. Bratislava: Vydalo Občianske združenie Sociálna práca, 221 s. ISBN 808918510X.

GLUMBÍKOVÁ, K. at al. 2017. *Závěrečná zpráva z výzkumu Zdraví obyvatel azylových domů*. Sdružení azylových domů z. s. [online], [cit. 2023-04-20]. Dostupné z: https://sad-cr.cz/wp-content/uploads/2018/09/SAD_Zdrav%C3%AD-obyvatel-AD.pdf

GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika. ISBN 978-80-247-3379-1.

HAUKE, Marcela. 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3849-9.

HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ, 1996. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, ISBN isbn80-902292-0-4.

Charita Znojmo, *Domov pro matky a otce v tísní Znojmo*, [online], [cit. 2023-06-15]. Dostupné z: <https://znojmo.charita.cz/co-vsechno-delame/domov-pro-matky-a-otce-v-tisni-znojmo/>

Charita Znojmo, *Almanach k 30. výročí Oblastní charity Znojmo*, [online], [cit. 2023-06-15]. Dostupné z: <https://znojmo.charita.cz/vyrocní-zpravy/>

JANOŮŠEK, Jaromír, 2015. *Psychologické základy verbální komunikace: projevy psychických funkcí ve verbální komunikaci, významová dynamika a struktura komunikačního aktu*,

komunikace písemná, ženská, mužská, virtuální, vnitřní kooperace a vnitřní řeč ve verbální komunikaci. Praha: Grada, Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4295-3.

KALÁČOVÁ, Renata. 2018. *Specifika komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší.* Olomouc, diplomová práce (Mgr.). UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI. Pedagogická fakulta

KELNAROVÁ, Jarmila a Eva MATĚJKOVÁ, 2009. *Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty: 4. ročník.* Praha: Grada, Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2831-5.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2008. *Konflikty mezi lidmi.* Vyd. 2. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-407-6.

LAHNEROVÁ, Dagmar, 2012. *Asertivita pro manažery: jak využít pozitivní asertivní komunikace k dosažení svých cílů.* 2., rozš. vyd. Praha: Grada, Komunikace (Grada). ISBN 978-80-247-4406-3.

LIEBERMAN, David J., 2022. *Nenechte se vytočit: spolehlivý způsob, jak zůstat v klidu v jakékoliv konverzaci nebo situaci.* Přeložil Lenka ŠTĚPÁNKOVÁ. Praha: Grada Publishing, ISBN 978-80-271-3559-2.

LILLEY, Roy C., 2020. *Jak jednat s problematickými lidmi: rychlé a účinné strategie jednání nejen s potížisty.* Přeložil Tomáš PIŇOS. V Brně: Lingea, Vstříc úspěchu. ISBN 978-80-7508-607-5.

LINHARTOVÁ, Věra, 2007. *Praktická komunikace v medicíně: pro mediky, lékaře a ošetřující personál.* 1. vyd. Praha: Grada, 152 s. ISBN 978-80-247-1784-5.

LOŠŤÁKOVÁ, Olga, 2020. *Empatická a asertivní komunikace: jak zvládat obtížné komunikační situace.* Praha: Grada, ISBN 978-80-271-2227-1.

LUX, Martin, Martina MIKESZOVÁ a Petr SUNEGA. 2010. *Podpora dostupnosti bydlení pro lidi akutně ohrožené sociálním vyloučením: mezinárodní perspektiva a návrhy opatření v ČR.* Vyd. 2. Praha: Sociologický ústav AV ČR, ISBN 978-80-7330-176-7.

MÁTEL, Andrej a Zuzana MALIŠKOVÁ, 2016. *Etické kodexy sociální práce.* Vydání 2., přepracované. Příbram: Ústav sv. Jana N. Neumanna Příbram, VŠZaSP sv. Alžbety, ISBN 978-80-906146-6-6.

MÁTEL, Andrej. 2019. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor.* Praha: Grada Publishing, ISBN 978-80-271-2220-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce.* Praha: Portál, 2003. ISBN 978-80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich, ed., 2021. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci.* Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, ISBN 978-80-246-4904-7.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed., 2010 *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, Oldřich. 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. 2022. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-1952-1.

MIKULÁŠTÍK, Milan, 2010. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6.

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2021 [online], [cit. 2023-05-20]. Dostupné z: [https://www.mmr.cz/getmedia/30528174-7e61-421e-a058-5f39aa4f09c9/KB-2021-_komplet-web\(C\)_max.pdf.aspx?ext=.pdf](https://www.mmr.cz/getmedia/30528174-7e61-421e-a058-5f39aa4f09c9/KB-2021-_komplet-web(C)_max.pdf.aspx?ext=.pdf)

MPSV, 2015, *Koncepce sociálního bydlení ČR 2015-2025* [online], [cit. 2023-04-20]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Koncepce_socialniho_bydleni_CR_2015-2025.pdf/4f243307-649b-ecf3-a191-3d89d33717c4

MPSV, 2019. *Metodika sociální práce v sociálním bydlení* [PDF]. Dostupné z: http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Metodika_soci%C3%A1ln%C3%AAD_pr%C3%A1ce_v_soci%C3%A1ln%C3%ADm_bydlen%C3%AD.pdf

MPSV, 2021, *Návrh právní úpravy kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách*, [online], [cit. 2023-04-20]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864299/Koncepce_P%C5%99%C3%ADloha+%C4%8D.+1_Pr%C3%A1vn%C3%AD+%C3%BAprava+KK_FINAL.pdf/8ca644fd-5cf1-4f3f-cf0d-fa4c037482d4

NELEŠOVSKÁ, Alena, 2005. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, Pedagogika (Grada). ISBN 80-247-0738-1.

NOVOSAD, Libor, 2000. *Základy speciálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, ISBN 80-7178-197-5.

NYKL, Ladislav, 2012. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka*. Praha: Grada, Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4055-3.

ONDRUŠOVÁ, Zlata, a kol., 2009. *Základy sociálnej práce*. 1. vyd. Brno: MSD, 139 s. ISBN 978-80-7392-109-5.

POTTS, Conrad a Suzanne POTTS, 2014. *Asertivita: umění být silný v každé situaci*. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-5197-9.

QUISOVÁ, 2020, *Sociální komunikace v pomáhajících profesích* [online]. Opava, [cit. 2023-04-07]. Slezská univerzita v Opavě Fakulta veřejných politik v Opavě. Dostupné z: https://is.slu.cz/el/fvp/leto2021/UPPVIP015/um/Studijni_opora_-_Socialni_komunikace_v_pomahajicich_profesich_-_Quisova.pdf

REICHEL, Jiří, 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

ROSENBERG, Marshall B., 2022. *Nenásilná komunikace: řeč života*. Revidované a doplněné vydání. Přeložil Norma GARCÍOVÁ, přeložil Miroslav ZÁLETA. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-1785-5.

ROGERS, Carl. 2015. *Být sám sebou*. 1. vyd. Praha: Portál, 448 s. ISBN 978-80-262-0796-2.

SCHAVEL, M., et al. 2010. *Supervízia a jej využitie v sociálnej práci*. Bratislava: VŠZaSP, ISBN 978-80-89271-79-5.

SOUKUP, Jan, 2020. *Motivační rozhovory v praxi*. Vydání druhé. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-1705-3.

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH. SLUŽEB, Adamová, Drahoslava. 2018. Vnitřní předpisy, Domov pro matky a otce v tísní Znojmo, interní dokumenty

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 196 s. SCAN. ISBN 80-85834-60-X.

ŠIFFELOVÁ, Daniela. 2010. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: Vybraná témata z historie a současnosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 192 s. ISBN 978-80-247-2938-1.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. 2017. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5327-0.

TELLÉUS, Annika, 2022. *Naslouchat je umění: jak účinně a pozitivně komunikovat*. Přeložil Helena STIESSOVÁ. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-1869-2.

TOKÁROVÁ, A. A KOL. 2003. *Sociální práce. Kapitoly z dějin, teorie a metodiky sociální práce*. Prešov: Akcent Print, 2003. ISBN 80-968367-5-7.

TOMANDL, Jan, Jaroslav ČUŘÍK, Kristýna MARŠOVSKÁ a Tereza FOJTOVÁ, 2020. *Krizová komunikace: principy - zkušenosti - postupy*. Brno: Masarykova univerzita, Promedia. ISBN 978-80-210-9636-3.

VENZHÖFEROVÁ, Martina. Přístupy pracovníků azylových domů k použití moci [online]. Brno, 2013 [cit. 2023-06-19]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/2imbg7/>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce doc. PhDr. Pavel Navrátil, Ph.D.

Ombudsman, Veřejný ochránce práv, 2020, [online], [cit. 2023-05-20]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/dokument/pristupnost-socialnich-sluzeb-azylove-domy-a-nocleharny-pro-lidi-s-postizenim/zaverecna-zprava2020-azylove-domy-final.pdf>

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách [online] 2006 [cit. 2023-03-19] Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

VYMĚTAL, Jan, 2008. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. 1. vyd. Praha: Grada, 322 s. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2614-4.

VYMĚTAL, Jan; REZKOVÁ, Vlasta. 2001. *Rogersovský přístup k dospělým a dětem*. 2. vyd. Praha: Portál, 236 s. ISBN 80-7178-561-X.

VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ, ed., 2019. *Sociální psychologie: teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5775-9.

WEINIG, Silke, 2020. *Jak vycházet s problémovými lidmi: domluvte se s choleriky, věčnými kritiky a dalšími nevyrovnanými lidmi*. Přeložil Gabriela THÖNDLOVÁ. Praha: Grada, ISBN 978-80-271-1777-2.

ZAHARIADES, Damon, 2021. *Jak být asertivní a říkat ne bez pocitu viny*. Přeložil René SOUČEK. Praha: Grada, ISBN 978-80-271-3301-7.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online] 2006 [cit. 2023-03-19] Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

ZÁMEČNÍKOVÁ, Lucie. Sociální práce v azylových domech pro matky s dětmi. Č. Budějovice, 2018. bakalářská práce (Bc.). JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH. Zdravotně sociální fakulta, Dostupné z: https://dspace.jcu.cz/bitstream/handle/123456789/39254/BP_Zamecnikova.pdf?sequence=1

Znojmcity, 2014, Znojmo poskytlo první azylové bydlení pro ženy, [online], [cit. 2023-05-20]. Dostupné z: <https://www.znojmcity.cz/znojmo-poskytlo-prvni-azylove-bydleni-pro-zeny/d-38355>

Seznam tabulek

Tabulka 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb (zdroj: Vyhláška č. 505/2006 Sb., příloha 2)	10
Tabulka 2: Možnost využití azylového domu dle omezení u dospělých klientů (N=102) (ochrance.cz [online]).....	14
Tabulka 3: Počet klientů s postižením v azylových domech	18
Tabulka 4: Obory vzdělání, při jejichž absolvování se nevyžaduje absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách	22
Tabulka 5: Přehled vybraných azylových domů	38
Tabulka 6: Přehled výzkumného souboru	40
Tabulka 7: Kategorie, vlastnosti a dimenzionální rozsah	41

Seznam grafů

Graf 1: Cílové skupiny azylových domů (N=218) (ochrance.cz [online])	12
--	----

Seznam příloh

Příloha č. 1: Informovaný souhlas pro účastníky rozhovoru

Příloha č. 2: Přepis rozhovoru s respondentkou č. 4

Příloha č. 1

INFORMOVANÝ SOUHLAS PRO ÚČASTNÍKY VÝZKUMU

Byl/a jsem seznámen/a s cílem bakalářské práce Elišky Kremláčkové s názvem „*Komunikace mezi pracovníky v sociálních službách a klienty v azylovém domě*“

Souhlasím s účastí na tomto výzkumu a dávám své svolení výzkumnici, aby odpovědi z rozhovoru použila do výzkumné části bakalářské práce.

Souhlasím se způsobem, jak bude zachovávána důvěrnost a jak bude má identita chráněna během výzkumu i po jeho skončení.

Souhlasím s nahráváním rozhovoru a s analýzou výsledného zvukového záznamu a jeho přepisu. Dávám souhlas k tomu, že výzkumnice může v odborné publikaci citovat informace, které jí poskytují.

Rozumím tomu, že pokud se v průběhu rozhovoru objeví pro mne obtížná témata, mohu odmítnout odpovědět na jakoukoliv otázku nebo kdykoliv ukončit rozhovor.

JMÉNO:.....

PODPIS:.....

DATUM:.....

Děkuji za ochotu.

Eliška Kremláčková

Příloha č. 2

PŘEPIS ROZHOVORU S RESPONDENTKOU Č. 4

Jaké vlastnosti by měl mít pracovník v sociálních službách?

Měl by být empatický, měl by být asertivní, mít nastavení hranice, měl by být trpělivý, ochotný, kreativní.

Jaká seš ty, a které tvoje vlastnosti v práci využíváš?

Mám nastavené hranice to je pro mě takový důležitý a pomáhá mi to oddělovat osobní stránku od té pracovní a nenechám vtáhnout se do příběhu toho klienta, takže díky tomu jsem profesionál. Pak asi to že jsem kreativní. V každé situaci si dokážu poradit. Jsem empatická a jinak bych tu práci nemohla vůbec dělat. Dokážu se navnadit na klienta a na základě toho zjišťuju, co potřebuje, kam směřuje.

Myslíš si, že pro tebe jako pracovníka v sociálních službách v azylovém domě je důležitější tvoje vzdělání, nebo tvoje osobnostní předpoklady, tedy vlastnosti?

Myslím si, že to jde v ruku v ruce, protože bez základů by to prostě nešlo. Protože tam máš základ pro tu práci a předpoklady musíš mít v sobě, jinak tu práci nemůžeš dělat.

Jak ke klientům přistupuješ?

Rovnocenný přístup, který se zakládá na partnerství s uživatelem, na podpoře samostatnosti, na pravdě. Snažím se s klientem komunikovat na stejný pozici, takže si nemusí nikdo hrát, že je něco víc.

Volíš spíše direktivní nebo nedirektivní přístup?

Asi záleží na situaci. To takhle nejde úplně říct. Využívám oba dva. Je to tak na stejno. Záleží na klientovi, jak jako přijímá direktivní přístup či ne.

U jakých klientů spíše volíš ten direktivní přístup?

Třeba u klientů, kteří nejsou úplně mentálně zdatní. U těch klientů zabírá určitě víc ten direktivní přístup než ten nedirektivní, protože ten nedirektivní ta práce s tím člověkem nikam nevede.

Volíš přístup i na základě toho, z jaké nepříznivé sociální situace klient do azylového domu přichází?

Určitě. Určitě jedním jinak s někým, kdo prožil domácí násilí, než s někým kdo od osmnácti lita z azylu do azylu.

V čem vnímáš přístup jako jiný?

Klient, který lítá z azyláku do azyláku, tak už je takovej jako protřelej a už prostě ví, jak to tady chodí. Ale osoba, která si prožila domácí násilí a ocitá se tady třeba poprvé, tak tam to chce čas, tu trpělivost, víc empatie, víc práce, než se člověk otevře a na základě toho si pak stanovuješ ten přístup, kterej k tomu jako volíš.

Jak docílíš toho, aby se klient otevřel a řekl ti o jeho nepříznivé sociální situaci?

Tak dám mu prostor. Není to hnedka, co přijde do služby. Neptám se ho, odkud je, co se mu stalo, proč je to tady a hnedka pojd'me na něčem pracovat, ale začínáme takový nezávazný rozhovory, co ho baví, o dětech a tak. Až sám přijde a otevře se mi, tak pak na základě toho s ním můžeš pracovat. Není to takový jako hele tak teďka seš v azyláku, tak a prostě pojd'mě plnit teďka nějaký individuální plán a tak. Ale dát mu najevo prostě to, že i on je jenom člověk a ne jenom moje čárky v nějakým papíru.

Jak docílíš toho, aby ti klient důvěřoval a chtěl s tebou spolupracovat?

Když ze mě nebude cítit nákej nátlak. Když na něj nebudu tlačit a povedu ten rozhovor tak, aby si na to prostě přicházel sám a vysvětlím mu prostě, že jsem tady fakt pro něj a že mu chci pomoci a malejma krůčkama i v rámci toho individuálního plánu toho můžem docílit. Ale je to na něm. Někomu můžeš sednout a někomu prostě ne.

S jakým typem klientů je komunikace pro tebe náročnější?

S mentálně méně zdatnýma. Tam je to takový hodně hodně náročný.

Proč je komunikace nejvíc náročná právě s tímto typem klientů?

S člověkem, kterej je méně mentálně zdatnej, tak mu musíš fakt jako všechno vysvětlit, jako aji polopatě. Nemůžeš používat nákou odbornou terminologii, prostě fakt mu to musíš vysvětlit spíš jak dítěti, než jako dospělému člověku.

Ověřuješ si, zda ti klient porozuměl?

Určitě, tak to si ověřuju u všech a né jen u tady těch lidí. Ale je to náročný. Většinou tomu nerozumí. Nebo odchází s tím, že tomu rozumí, ale pak přijdou za hodinu s tím, že to prostě nepochopili. Takže je to takový kolotoč.

Taková komunikace ti přijde náročnější z toho důvodu, že to musíš všechno vysvětlovat?

No musíš do toho vložit fakt jako veškerou tvoji energii, kterou máš, protože vlastně je to jak jednání s dítětem. To co považujeme my za normální a důležitý, tak prostě pro ně to jako neexistuje, počínaje prostě hygienou, takže se zaměřuješ na to, jestli se koupou, jestli si byly umít ruce, jestli si uklízí, jestli si vaří prostě. Je to fakt jako náročný no.

Jak docílíš toho, aby ty i klient zůstal v klidu?

Pomáhá mi svalová technika, kdy zatínám a pouštím svaly a vyřvu se, až když klient odejde. Pokud nejsem v klidu, tak to nesmím přenést na klienty. Aby oni to na mě nepoznali.

A když v něm řvou emoce, tak jak se ho snažíš uklidnit?

Určitě na něj nezvyšuju hlas, mluvím klidně, nabídnu mu, aby se posadil, ale hlavně mu neříkám, aby se uklidnil. To je to nejhorší co můžeš říct našťvanému člověku říct. A prostě snažím se tu situaci s ním rozebrat. Co to v něm vyvolala, jako z jakýho důvodu, proč to v něm vyvolává takový emoce a prostě jo, pojďme to spolu zvládnout

Využíváš v komunikaci prvky asertivity?

Ano, určitě, jinak by to nešlo. Taky záleží jak na koho.

S jakými klienty a kdy využíváš asertivní komunikace?

Třeba k někomu, kdo je arogantní třeba, tam to prostě zabírá.

Máš někdy pocit, že s tebou klient manipuluje?

No jasně.

Jak k takovému klientu přistupuješ?

Tak určitě zopakuju mu svoje hranice, a kde vlastně končí ty jeho hranice, že takhle to prostě jako nefunguje, že takhle to není možný a že jsme tady proto, abych mu pomohla, ale tím, že si to bude vynucovat manipulací, tak tím jako ničeho nedosáhne.

Jak bys popsala manipulativní chování u klienta? Jak poznáš, když s tebou klient manipuluje?

Chová se hrozně přátelsky až jako vtíravě a myslí si, že prolomí ten partnerskej vztah na úrovni kamarádství, a pak z toho chce čerpat různé výhody. Jakože třeba se mu posune večerka z desátý na jedenáctou a tak.

Myslíš si, že i když klient lže, tak to dělá za účelem manipulace?

Určitě, ale spíš mi přijde, že lže, aby on měl pokoj. Tohle mi nepřijde jako manipulativní, ale on chce mít prostě pokoj. Má ten pocit, jakože teď jsem tě strčil do kapsy, takže teď budu mít pokoj a udělám si to, až já budu chtít. Ale toto mi nepřijde jako manipulace.

Jak postupuješ při řešení konfliktů mezi klienty?

Je dobrý si vyslechnout je odděleně, co ten konflikt vyvolala, Pak si pozvat oba dva do kanceláře a dělat jim takovou jako mediaci, protože jsou dospělí a né děti ve školce. A v Domovním řádě mají, že spolu musí vycházet.

A když má klient konflikt s tebou?

Takových konfliktů je hodně, protože po nich něco chceme, aby něco udělali, tak pro ně je to nepříjemný žejo, jim se nechce. Třeba když jim nabídneme, že by mohli chodit do práce, tak to je taková hodně třecí plocha. Tam ty emoce hodně jiskří, protože jejich práce je přeci bejt matka.

Takový konflikty se řeší prostě, že tu situaci musíš rozebrat a ty musíš zůstat v klidu, i když na tebe klient řve, tak ty seš prostě ta, co to musí ustát jako profík. Pokud si s tím neporadíme, tak je důležitý to říct vedoucí a ta by to řešila s náma oběma, vyslechla by si nás obě a vyřešilo by se to tak.

Jak přistupuješ ke klientům bez zájmu?

Určitě se tam snažím pracovat na tom vztahu, co by mezi náma mohl být a určitě ho ze začátku nikam netlačím a nikam neposílám a tak. Myslím si, že člověk bez zájmu je rezignovanej na ten život, protože se mu stalo něco fakt jako hnusnýho, takže si myslím, že je dobrý dostat se s ním jako fakt totálně do hloubky, takže ten vztah je tam hrozně důležitěj. A až si vybuduješ ten vztah, tak až paks takovým člověkem můžeš na něčem pracovat.

Jak s takovým klientem komunikovat?

Tam musíš shodit masku pracovník a bejt fakt pro něj, být u něj a ptát se jestli něco nepotřebuje, nebo nechce s něčím pomoct. Nebo nabídnout mu nějaký aktivity co tady jako jsou, co by ho bavilo. Máme kolegyni, co šije, tak může šít. Záleží klient od klienta. Pokud je to chlap, tak si prostě můžeme zahrát fotbal, aby se prostě uvolnil, že to není jenom o tom, že bude plnit individuální plán a tak. Může to odhodit jeho stres. Jako motivovat ho k tomu, že s náma vlastně spolupráce není až tak špatná.

Takže se snažíš s ním sblížit a dostat se k němu přes zájmy, aby si ho motivovala ke spolupráci?

Je to taková oklika, je to těžký, je to na dlouhý lokty, ale prostě když s tím člověkem chceš pracovat a víš, že ten člověk na to má ty predispozice, aby se někam posunul, tak to za to stojí.

Myslíš si, že každý má nějaké predispozice k tomu, aby se posunul?

Já si myslím, že jo, ale je to v lidech. Já třeba nemám páku na tři lidi tady, ale třeba jiná kolegyně tu páku bude mít. Je to aji o těch sympatiích, jako ze strany klienta. Někomu jsem nesympatická, tak s ním prostě nehnu, ale třeba ty mu budeš sympatická, tak s tebou bude chtít začít spolupracovat. Je to dost o jejich sympatiích, nejen o těch našich.

Jak se snažíš s klientem pracovat na jeho stanovených cílech?

Je důležitý, aby si klient ty cíle stanovoval sám. Není to, že já mu tam dám to, co on by měl udělat. Musí ty cíle vycházet od něj a snažím se mu vysvětlit, v čem mu to pomůže. Třeba když si zaplatí dluhy na popelnících, tak můžeme podat třeba žádost o městský byt a má větší šanci, že ten byt dostane. Takže aby viděl, kam ho to může dostat. Jakože mu to pomůže, že to není jako buzerace z mé strany co se po něm chce.

Když vidíš, že ten klient nechce na stanovených cílech pracovat, snažíš se je společně s klientem nějak pozměnit?

Já jo. Tam to aji vidíš, že třeba jako měsíc furt nechtělo se mi, nebyl sem tam, jakože vyhodnocuje. Já se ho pak ptám, jestli to má pro něj vůbec význam, jestli do budoucna fakt chce nebo nechce řešit. A když nechce, tak ten cíl vyhodnotíme tak, že to nechce řešit. A tím

to prostě končí a vymyslíme něco, co jako fakt chce on vyloženě. Hledáme pak to, na čem chce opravdu pracovat.

Co si myslíš, že klientovi chybí, aby chtěl dosáhnout změny ve svém životě?

Já si myslím, že celkově motivaci k životu, protože k nám jako fakt chodí rezignovaní a nechce se jim už něco dělat a vlastně jsou spokojení s tím, jak to mají. Takže určitě by měl být klient motivovaný k životu. Tím, že je v azylovém domě, tak to prostě nekončí, že fakt se z toho dá jako vyhrabat, ale musí chtít no.

Jaký by ten klient měl být? Jaké vlastnosti by byly dobré, aby usiloval o tu změnu?

Cílevědomost, trpělivost, protože to fakt není práce, jakože za měsíc půjdu bydlet do městského bytu a všechno bude růžový. Je důležitý aby byl trpělivej a motivovat a aby věděl, co chce.