

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra sociální patologie a sociologie

Komunikace s klientem v oblasti služeb sociální prevence

Bakalářská práce

Autor: Martina Šprincová
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální patologie a prevence
Vedoucí práce: PhDr. Stanislav Pelcák, Ph.D.



Zadání bakalářské práce

Autor:	Martina Šprincová
Studium:	P13759
Studijní program:	B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální patologie a prevence
Název bakalářské práce:	Komunikace s klientem v oblasti služeb sociální prevence
Název bakalářské práce A):	The communication with the client in the field of social prevention services

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Práce mapuje faktory komunikace mezi sociálním pracovníkem a klientem služeb sociální prevence s akcentem na tzv. komunikaci orientovanou na klienta. Blíže se zaměřuje na zásady zdravé komunikace, roli osobnosti sociálního pracovníka v efektivní komunikaci, na faktory usnadňující a komplikující komunikaci mezi pomáhajícím a uživatelem. Zvolenou metodou průzkumu je polostrukturovaný rozhovor a dotazník vlastní konstrukce.

BERNE, Eric. Co řeknete, až pozdravíte: transakční analýza životních scénářů. Vyd. 1. Praha: Lidové noviny, 1997, 450 s. Psychologie P, sv. 8. ISBN 80-710-6231-6. DEVITO, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. Vyd. 1. Praha: Grada, 2001, 420 s. Psychologie P, sv. 8. ISBN 80-716-9988-8. HENNIG, Gudrun. Transakční analýza: terapie a poradenství. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, 317 s. Psychologie P, sv. 8. ISBN 978-80-247-1363-2. PLAŇAVA, Ivo. Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 146 s. Psychologie P, sv. 8. ISBN 80-247-0858-2. SCHULZ VON THUN, Friedemann. Jak spolu komunikujeme?: překonávání nesnází při dorozumívání. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 197 s. Psychologie P, sv. 8. ISBN 80-247-0832-9. VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace: špičkové rady, tipy a příklady. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 264 s. Poradce pro praxi, sv. 8. ISBN 80-717-8291-2.

Garantující pracoviště: Katedra sociální patologie a sociologie,
Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: PhDr. Stanislav Pelcák, Ph.D.

Oponent: doc. PhDr. Iva Jedličková, CSc.

Datum zadání závěrečné práce: 12.2.2015

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího bakalářské práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 27. 4. 2016

Poděkování

Ráda bych poděkovala všem, kteří mě podpořili při tvorbě této bakalářské práce. Především pak děkuji PhDr. Stanislavu Pelcákovi, Ph.D. za jeho cenné připomínky, odborné rady a trpělivé vedení.

Anotace

ŠPRINCOVÁ, Martina. *Komunikace s klientem v oblasti služeb sociální prevence*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2016. 85 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá komunikací mezi sociálním pracovníkem a klientem sociálních služeb. Blíže se zaměřuje na proces interpersonální komunikace, na zásady zdravé komunikace, na charakteristiku komunikace v pomáhajícím vztahu s akcentem na tzv. komunikaci orientovanou na klienta. Práce charakterizuje roli osobnosti sociálního pracovníka v efektivní komunikaci, dále popisuje faktory usnadňující a komplikující komunikaci mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem. Cílem bakalářské práce je zjistit, zda se v oblasti sociálních služeb využívá komunikace orientovaná na klienta. V průzkumném šetření práce využívá kombinaci metod dotazníkového šetření a polostrukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: *komunikace, pomáhající vztah, komunikace orientovaná na klienta.*

Annotation

ŠPRINCOVÁ, Martina. *Communication with a client in the sphere of social prevention service*. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2016. 85 p. Bachelor Degree Thesis.

This bachelor thesis deals with communication between a social worker and a service user. It describes the process of interpersonal communication, principles of good communication and characteristics of communication within an assisting partnership placing emphasis on client-oriented communication. The thesis defines the role of a social worker's personality in efficient communication and describes those factors facilitating and complicating communication between an assisting worker and a client. The aim of this thesis is to ascertain whether the client-oriented communication is used in the sphere of social service. The thesis uses a combination of a survey and a semi-structured-interview for its research.

Keywords: *communication, assisting partnership, client-oriented communication.*

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářská práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 1/2013 (Řád pro nakládání se školními a některými jinými autorskými díly na UHK).

Datum: 27. 4. 2016

Podpis studenta:

OBSAH

Úvod	9
1 Proces interpersonální komunikace	11
1.1 Teorie komunikace	12
1.2 Komunikační model	13
1.3 Funkce mezilidské komunikace	14
1.4 Motivy k mezilidské komunikaci	15
1.5 Verbální komunikace	16
1.6 Neverbální komunikace	18
1.7 Zdravá komunikace	19
2 Komunikace v pomáhajícím vztahu	21
2.1 Charakteristika vztahu pomáhající pracovník - klient	22
2.2 Rozhovor jako základní prostředek dorozumívání	25
3 Rozbor komunikace zaměřené na člověka od Carla Rogerse	31
3.1 Základní podmínky v přístupu zaměřeného na člověka	32
4 Analýza komunikačního procesu v pomáhajícím vztahu	36
4.1 Cíl výzkumného šetření a výzkumné otázky	36
4.2 Výzkumné metody	37
4.3 Výzkumný soubor a procedura	38
4.4 Pilotní šetření (předvýzkum)	41
4.5 Realizace kvalitativního šetření u sociálních pracovníků	61
4.6 Obsahová analýza polostrukturovaných rozhovorů	62
4.7 Souhrn	73
Závěr	78
Seznam použité literatury	80
Seznam tabulek	83
Seznam grafů	84
Seznam příloh	85

Úvod

Komunikace je běžnou, nedílnou součástí našich životů. Každodenně doprovází člověka v jeho osobním, společenském či pracovním životě. Schopnost navazovat a zejména udržet mezilidské vztahy je velmi důležité pro každého z nás.

Bez komunikace si už dnes svůj vlastní život neumíme ani představit. Komunikujeme každý den. Komunikujeme v zaměstnání, s kolegy či klienty, doma s rodinou, v obchodech, na úřadech, ve škole atd. Někdy se ovšem komunikace nedaří a dochází v různých situacích k mnoha konfliktům a hádkám. Abychom se těmito nepříjemným situacím vyhnuli, je zapotřebí znát a osvojit si zásady správné či efektivní komunikace.

Ovšem ne vždy člověk reaguje vhodným způsobem, i přesto, že je seznámen se zásadami správné komunikace. Do cesty se mu staví různé bariéry (překážky) v podobě nemoci, únavy, stresu, hluku, rodinných problémů, pracovních problémů, předsudků, fyzického nepohodlí apod., které komplikují vzájemné dorozumívání. Bez komunikace s ostatními lidmi se člověk stává zcela jistě nešťastným, protože člověk je tvor společenský, a potřebuje být v kontaktu s okolím, sdělovat a také sdílet.

Vzhledem k tématu této práce se budu věnovat specifikům komunikování v oblasti pomáhajících profesí. V pomáhajících profesích můžeme považovat komunikaci za pracovní dovednost a možná nejdůležitější pracovní nástroj, bez kterého by se lékaři, zdravotníci, psychologové, terapeuti, sociální pracovníci, učitelé apod. velmi těžko obešli.

Ve vztahu sociální pracovník – klient je pozitivní a efektivní komunikace to nejdůležitější. Díky ní se vytvářejí pozitivní vztahy, dochází k vytvoření atmosféry důvěry, bez které nejde rozvíjet hodnotný vztah. V této rovině sehrává komunikace velmi zásadní roli.

Cílem bakalářské práce je zmapovat, zda se v rámci pomáhajícího vztahu využívá komunikace orientovaná na klienta.

V první kapitole popisují charakteristiku obecné komunikace, faktory a motivy komunikace, verbální a neverbální komunikace a zdravou komunikaci.

Druhá kapitola je zaměřena na pomáhající vztah, který tvoří nedílnou součást komunikace.

Ve třetí kapitole se budu věnovat charakteristice komunikace zaměřené na člověka od amerického psychologa a psychoterapeuta Carla Rogerse a základním podmínkám, na kterých je tento přístup postaven.

V empirické části je prezentováno šetření zrealizované v organizacích poskytujících sociální služby. Konkrétně se jedná o služby sociální prevence. Zvoleným druhem služeb sociální prevence se stalo nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, kontaktní centrum a azylový dům.

1 Proces interpersonální komunikace

Samotné slovo komunikace má několik významů. Vzhledem k zaměření této práce se budu zabývat sociální komunikací. Jedná se o komunikaci, ke které dochází mezi dvěma nebo více lidmi. Dle Vybírala (2000, s. 17) slovo komunikace vzniklo z latinského slova *communicare* – radit se s někým, činit něco společným, dorozumívat se.

Při vyslovení slova komunikace si jistě mnoho z nás na prvním místě vybaví výměnu informací mezi dvěma lidmi či mezi více lidmi. Komunikace neznamena pouze samotný přenos informace, ale zahrnuje v sobě jak sdělování, tak i sdílení (na rozdíl od pouhého sdělování). Řadíme sem taktéž pocity, postoje, myšlenky, představy apod. Už pouhé sledování výměny informací mezi jinými účastníky znamená, že jsme vtaženi do komunikace, jsme její součástí.

Sociální komunikace se dle Vymětal (2008, s. 23) dělí na tři základní druhy:

- **ústní** – například rozhovor, poradu, diskuzi, dotazování apod.;
- **písemnou** – dopis, poznámku, zprávu, zápis, e-mail apod.;
- **vizuální** – graf, tabulku, fotografii, film, videozáznam apod.

Nejzákladnější dělení komunikace, které se uvádí, je dělení na tři základní oblasti dle komunikačních prostředků. Vymětal (2008, s. 23) uvádí:

- **verbální** – komunikace slovem;
- **neverbální** – mimoslovní způsoby dorozumívání se, kdy se jedná o projevy řeči těla;
- **komunikaci činem.**

Proces mezilidské komunikace můžeme popsat tedy tak, že jedna strana (účastník-komunikátor) určité sdělení vysílá, druhá strana (účastník-komunikant) toto sdělení přijímá. Komunikátorem tedy nazýváme toho, kdo mluví, komunikantem toho, kdo zprávu přijímá. Obsah komunikace neboli sdělení se nazývá komuniké. Jedná se tedy o předávání informací mezi účastníky komunikace.

„Ve studiu sociální komunikace jde především o zkoumání toho, jak komunikace umožňuje vzájemné porozumění a pochopení mezi lidmi, jak se stane prostředkem k dosažení uspokojivých vzájemných vztahů mezi lidmi.“ (Bednaříková, 2006, s. 13)

Mezilidské vztahy se uskutečňují v komunikacích a v interakcích. Při interakci působí jeden člověk na druhého. Interakce znamená také reagování jednoho člověka na druhého. Interakcí můžeme druhého ovlivňovat.

1.1 Teorie komunikace

Za jeden z nejdůležitějších pramenů, ze kterých můžeme při studiu mezilidské komunikace čerpat, lze považovat knihu Paula Watzlawicka, Janet Beavin Bavelasové a Dona. D. Jacksona *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Tito autoři považují za komunikaci vše, i mlčení: „...ať se člověk snaží jakkoliv, nemůže nekomunikovat. Aktivita nebo neaktivita, slova či mlčení, vše má význam sdělení; ovlivňují druhé lidi a ti zase nemohou neodpovídat na komunikaci a sami rovněž komunikují.“ (Watzlawick et al., 2011, s. 51–52) Mlčení v podobě nekomunikování je také jednou z možností neverbální komunikace.

Paul Watzlawick v knize popisuje tři základní axiomy (zásady, principy) lidské komunikace. První znění zásady hovoří o tom, že člověk nemůže nekomunikovat. Této zásadě můžeme porozumět tak, že cokoliv uděláme nebo neuděláme, vše je komunikací. Každé chování má charakter sdělení. (Watzlawick et al., 2011, s. 51)

Druhá zásada pojednává o obsahové a vztahové stránce komunikace, kdy každé sdělení má dvě stránky – obsahovou a vztahovou. Obsahová stránka znamená obsah komunikace, tedy cokoliv sdělujeme druhému člověku (informaci). Vztahová stránka sdělení popisuje vztah jedinců mezi sebou, kdy vztahová rovina komunikace určuje obsahovou rovinu. Vytvoření pozitivního vztahu mezi pracovníkem a klientem v pomáhajících profesích se tak stává základním předpokladem pro úspěšnou komunikaci. Pokud v rámci tohoto vztahu bude převažovat negativní vztahová rovina, tak v informační (obsahové) rovině bude docházet k nařizování, příkazování, zakazování apod. (Watzlawick et al., 2011, s. 54)

Třetí zásada spočívá v tom, že zpráva vyslaná druhému příjemci neznámá vždy zprávu přijatou. V této situaci dochází ke zkreslení sdělení. Příjemce může zprávě špatně porozumět, vysvětlit si ji po svém v kontextu vztahu, jaký má s vysílatelem sdělení. Příjemce obsahu sdělení může porozumět na základě dřívějších zkušeností, které má pouze on sám, tj. na základě zkušeností, které se liší od zkušeností vysílatele. (Watzlawick et al., 2011, s. 57)

Komunikace je zkoumána z hlediska syntaxe, sémantiky a také z pragmatické stránky. Dle Vybírala syntax zkoumá problémy kódování, komunikační kanály, kapacitu komunikace, ruchy, redundanci (nadbytečné informace), statistické jazykové jevy. Sémantika se zabývá významem slov. Pragmatika se zabývá účinky komunikace mezi komunikátorem a komunikantem. (Vybíral, 2000, s. 18)

1.2 Komunikační model

Podle DeVita se dříve na komunikaci nahlíželo jako na jednosměrnou cestu od komunikátora ke komunikantovi. Tomuto modelu se říká tzv. lineární pojetí interpersonální komunikace. „V tomto lineárním pohledu na komunikaci mluvčí mluvil a posluchač naslouchal. Mluvení a naslouchání se považovaly za děje probíhající v různých časech. Když někdo mluvil, nenaslouchal, a když někdo naslouchal, nemluvil.“ (DeVito, 2001, s. 18)

Dalším modelem komunikace, který vystřídal lineární pojetí dle autora, bylo tzv. pojetí interakční: „...podle kterého mluvčí a posluchač současně střídají pozice mluvčího a posluchače. Například A mluví, zatímco B naslouchá, a potom B odpovídá na to, co řekl A, a A naslouchá. Mluvení a naslouchání se stále považovaly za oddělené akce, které se nepřekrývají a které tatáž osoba neprovozuje současně.“ (DeVito, 2001, s. 18)

Třetím modelem komunikace je tzv. transakční pojetí: „...ve kterém každá osoba funguje současně jako mluvčí i posluchač. Ve stejném okamžiku, kdy vysíláte svá sdělení, také přijímáte sdělení ze své vlastní komunikace i z reakcí druhé osoby.“ (DeVito, 2001, s. 18)

DeVito rozšířil komunikační model ještě o další aspekty, kterými jsou šum, oblast zkušeností, postojů, možnosti zpětné vazby. (DeVito, 2001, s. 24–27)

Komunikační šum

Komunikačním šumem můžeme nazývat např. to, co zkresluje a narušuje přenos informace. „V užším pojetí je chápán pouze jako rušivé vlivy komunikačního kanálu, v širším pojetí jsou do něj zahrnována všechna zkreslení, ať již vznikají v kterékoliv fázi komunikačního modelu.“ (Vymětal, 2008, s. 33)

DeVito rozděluje jednotlivé šумы dle jejich povahy na psychologické (předsudek, úsudek), dále na fyzické (například štěkot psa, hlasitá televizní či rozhlasová hudba) a třetí povaha šumu může být sémantická (nepochopení významu slov). (DeVito, 2001, s. 27)

Dále se zmiňuje ve své publikaci o pojmu „poměr signálu k šumu“, kde signál značí informace, které považujeme za užitečné, a šum jako informace neužitečné. Komunikačního šumu se nedá zcela zbavit, ale je možné ho zmírnit, např. tím, že se naučíme lépe naslouchat, lépe pracovat se zpětnou vazbou, či se zlepšíme ve schopnosti vysílat a přijímat neverbální signály. (DeVito, 2001, s. 27)

Tak jako Paul Watzlawick, který uvedl tři základní premisy mezilidské komunikace, tak i Joseph A. DeVito uvádí tři hlavní vlastnosti komunikace a to, že je nevyhnutelná, nevratná a neopakovatelná. (DeVito, 2001, s. 27) Nevyhnutelná komunikace je synonymum pro Watzlawickovo tvrzení, že veškeré chování je komunikace. Nevratná komunikace spočívá v tom, že jakmile jsme něco sdělili druhému člověku, tak už se to nedá vzít zpět. Komunikace neopakovatelná je označována takto, protože nemůžeme udělat něco naprosto stejně jako minule. Pokaždé bude jiná situace, prostředí, čas, duševní rozpoložení, emoční ladění účastníků atd.

1.3 Funkce mezilidské komunikace

Vybíral poukazuje na účel (smysl, funkci) mezilidské komunikace, kdy každá komunikační transakce obsahuje jednu nebo i více funkcí. Mezi základní funkce komunikování řadí:

- funkci **informativní** – jedná se o předání zprávy, dat, znalostí, zkušeností, vědomostí apod.;
- funkci **instruktážní** – účelem je poučit, navést, poskytnout radu, dát návod;
- funkci **persuasivní** – neboli funkce přesvědčovací, kdy účelem funkce je přesvědčit komunikanta na stranu komunikátora s cílem jej zmanipulovat, ovlivňovat;
- funkci **vyjednávací** či **operativní** – účelem je dospět ke společnému cíli, k vyřešení daného problému;
- funkci **zábavnou** – účelem je pobavit druhého, rozveselit, rozptýlit, rozjařit. (Vybíral, 2000, s. 23)

Vymětal v porovnání s výčtem funkcí popsaných Vybíralem (viz výše) doplňuje seznam funkcí o další:

- funkci **poznávací** – účelem je poznání druhých lidí, poznání světa;
- funkci **vzdělávací a výchovnou** – za pomoci vzdělávacích institucí či samostudiem;
- funkci **osobní identity** – uvědomění si své osoby, svých postojů, názorů apod.;
- funkci **socializační a společensky integrující** – jedná se o navazování vztahu s druhými lidmi, posilování pocitu sounáležitosti;
- funkci **posilující a motivující** – účelem je potvrzení vlastní důležitosti, o posílení sebevědomí;

- funkci **svěřovací** – účelem této funkce je vymluvit se ze svého trápení, případně naslouchat druhým a pomáhat jim s jejich problémy;
- funkci **únikovou** – účelem je relaxace, oddych, uvolnění, únik před starostmi, problémy, hektickým způsobem života, stresem apod. (Vymětal, 2008, s. 24)

1.4 Motivy k mezilidské komunikaci

Vybíral ve své knize zmiňuje v návaznosti na funkce komunikace (viz popis funkcí výše) motivaci ke komunikaci. Uvádí zde opět výčet motivací:

- motivace **kognitivní** – účelem je něco říci druhému člověku, podělit se s ním o své zážitky, postoje, názory, myšlenky;
- motivace **zjišťovací a orientační** – účelem je co nejvíce poznat názory druhého člověka;
- motivace **sdružovací** – účelem je vytvoření vztahu mezi komunikujícími. Jedná se o navázání vztahu, na jeho rozvíjení, na jeho budování. Člověk potřebuje s někým komunikovat, s někým něco sdílet, zažívat pocit, že není sám, že někam náleží;
- motivace **sebepotvrzovací** – člověk potvrzuje přítomnost druhého člověka jak verbálně, tak neverbálně. Dává tím najevo, že ho vnímá, uznává, respektuje druhého, projevuje zájem o druhého prostřednictvím kladení otázek, povzbuzuje ho;
- motivace **adaptační** – účelem je začlenit se do společnosti, integrovat se do společnosti a nevybočovat z ní;
- motivace **přesilová** – účelem je vyzdvihnout sebe sama před ostatními, ukázat, že máme tzv. navrch;
- motivace **požitkářská** – účelem je odreagování se, zapomenout na starosti, hovět si;
- motivace **existenciální** – významově nejsilnější pojem motivace, kdy samotná komunikace dává smysl našemu bytí, naší existenci. Člověk je tvor společenský, potřebuje komunikovat. (Vybíral, 2000, s. 24–26)

Plaňava ve své publikaci taktéž píše o komunikačních motivech. Názvy jeho komunikačních motivů jsou jiné, než uvádí Vybíral, nicméně zde můžeme najít velkou podobnost:

- motiv **kontaktně-vztahový** – účelem tohoto motivu je oslovit druhého, navázat, udržet kontakt, utvářet vztah;

- motiv **mocensko-kontrolní a ovlivňovací** – účelem je ovlivňovat druhé (míněno jak v pozitivním, tak i negativním směru), kontrolovat je, ovládat, získat převahu;
- motiv **poznávací** – účelem je získat určitou informaci, kterou nemáme, neznáme, jedná se čistě o získání poznatků, abychom se něco dozvěděli;
- motiv **relaxačně-rekreační** – účelem je pobavit se, zasmát se, relaxovat;
- motiv **sebe-prezentační** – jedná se o motiv nějakým způsobem sám sebe prezentovat před druhými. (Plaňava, 2005, s. 22–25)

1.5 Verbální komunikace

Mluvíme-li o verbální komunikaci, máme na mysli „slovní komunikaci“, tedy využití jazyka v jeho mluvní či písemné formě. Pomocí slov můžeme vyjádřit názory, postoje, myšlenky atd. Nejdůležitějším faktorem verbální komunikace jsou slova, zejména jejich vhodná volba, na které závisí, zda se komunikace stane efektivní či neefektivní. Špatně zvolená slova v pomáhajícím vztahu mohou vyústit v problémovou komunikaci s klientem a v následné ukončení spolupráce.

Verbální komunikaci (slovní, za pomoci slov) můžeme v odborné literatuře najít také pod pojmem digitální komunikace. Podle Watzlawicka (2011, s. 64) se verbální komunikace nazývá digitální komunikací, protože vyjadřuje obsah komunikačního sdělení. Verbální komunikace je mladší než komunikace neverbální. Lidé, aby mezi sebou začali komunikovat jinak než gesty, poskoky, mimikou atd., tak postupně začali vytvářet řeč. Na začátku vznikala jednoduchá slova, poté slovní spojení, krátké věty, až lidé postupně začali komunikovat v souvětích.

Jazyk se stal nejefektivnějším způsobem komunikace. Ovšem osvojování jazyka není u všech lidí stejné. Každý z nás si osvojuje jazyk ve dvou možných úrovních. Jedná se o tzv. jazykové kódy – omezený (restringovaný) versus rozvinutý (elaborovaný). Tato teorie pochází od britského sociologa a psychologa Basila Bernsteina. Bernstein poukazuje na tyto dva jazykové kódy a na jejich vznik v raném dětství. Prokázal, že děti se naučí zvládat svůj mateřský jazyk v jednom ze dvou jazykových kódů. Helus to ve své publikaci vysvětluje tak, že pokud rodiče (okolí) budou dítěti číst pohádky, vyprávět mu a také naopak nechat dítě vyprávět jim, pak si toto dítě zcela určitě osvojí kód rozvinutý. Pro omezený jazykový kód je naopak typické, že se řeč, oslovování omezuje na příkazy, zákazy, instrukce. Tato komunikace je chudá na slovní zásobu, nijak se dále nerozvíjí, nediskutuje se, nic se neřeší, nepadají žádné argumenty apod. Tendence ke vzniku

rozvinutému kódu je tedy dána pouze tím, když rodiče jsou ochotni dítě vyslechnout, povídat si s ním, vyprávět si navzájem, pomáhat mu při řešení různých úkolů, vcítovat se do jeho myšlenkových pochodů apod. (Helus, 2011, s. 112)

Velmi zajímavý pohled na verbální komunikaci nabízí německý psycholog Friedemann Schulz von Thun. Schulz von Thun se zajímal o kódování a dekódování zpráv (sdělení), kdy vysílatel záměr sdělení zakóduje a přijímatel sdělení naopak dekóduje. „To, že každé sdělení je vlastně balíčkem s více poselstvími najednou, činí průběh mezilidské komunikace komplikovaným a poruchovým, zároveň však také vzrušujícím a napínavým.“ (Schulz von Thun, 2005, s. 19)

Schulz von Thun zkoumal sdělení a došel k závěru, že každá informace, zpráva, sdělení, výrok má až čtyři významová hlediska:

- věcná stránka zprávy;
- výpověď komunikátora o sobě (sebeprojektivita);
- vztahový aspekt ke komunikantovi (vztahová stránka);
- výzva ke komunikantovi (výzvoivá stránka). (Schulz von Thun, 2005, s. 11)

Věcný aspekt zprávy znamená sdělování obsahu. Jedná se o věcnou informaci. Vztahová stránka prozrazuje, co si myslíme o komunikačním partnerovi, jaký k němu zaujímáme postoj, zda ho přijímáme či odmítáme. Sebeprojektivní stránka vypovídá o nás samotných, poukazuje na naši osobnost, na naši „opravdovost“. Dáváme najevo komunikačnímu partnerovi, jak se momentálně cítíme, jak jsme zaangażováni v daném rozhovoru. Výzvoivá stránka sdělení představuje nějaký apel na komunikanta. Záměrem této stránky je ovlivňování druhého člověka. (Schulz von Thun, 2005, s. 10–11)

Jedná se tedy o to, že jedno sdělení (informace) obsahuje zároveň čtyři aspekty. Schulz von Thun poukazuje na sebeprojektivní stránku jako na stránku spjatou s problémy v mezilidské komunikaci, kdy se komunikátor snaží ukázat v lepším světle a pokouší se udělat dobrý dojem či naopak před druhým člověkem schovává své špatné stránky. Ve své knize to pojmenovává jako techniky „dělání dojmu“ a „skrývání za fasádou.“ (Schulz von Thun, 2005, s. 78)

Pomocí verbální komunikace dochází ke kódování a dekódování sdělení, kdy se snažíme pomocí slov vyjádřit své myšlenky, postoje, přání, záměr. Díky kódování (na straně komunikátora – vysílatele) a dekódování (na straně komunikanta – příjemce) sdělení tak velmi často dochází v mezilidské komunikaci ke konfliktům, k nedorozumění, k nepochopení. K těmto bariérám dochází vlivem špatné reakce na jiný aspekt vyslané

zprávy, než byl původní záměr komunikátora. Příkladem může být manželská hádka, kdy žena reaguje na vztahový aspekt, místo aby reagovala na věcně položenou otázku svého muže.

1.6 Neverbální komunikace

„Předpokládáme, že analogová komunikace má své kořeny v hlubších, archaických vrstvách evoluce, má proto mnohem obecnější platnost než relativně nedávný, mnohem abstraktnější digitální způsob verbální komunikace.“ (Watzlawick et al., 2011, s. 64) Neverbální komunikace se dle Watzlawicka nazývá analogová, kdy se jedná o veškerou neverbální komunikaci (pohyb těla, mimika, gesta, intonace hlasu, haptika atd.). (Watzlawicka et al., 2011, s. 64)

Neverbální komunikace hraje v mezilidském kontaktu nezastupitelnou roli. Chápeme ji jako řeč těla. Neverbální komunikací sdělujeme především své emoce. Neverbální projevy mnohdy prozradí více než slova, odkryjí to, co člověk slovy zamlčí. Neverbální komunikace probíhá především na nevědomé úrovni. Určitou výhodu získává ten, kdo umí číst z neverbálních signálů.

Druhy neverbální komunikace

Schneiderová a Schneider uvádí druhy neverbální komunikace následovně:

- vizika – komunikace pohledy;
 - mimika – doprovázení projevu pohyby, gesty, výrazem tváře;
 - kinezika – pohyby těla;
 - posturologie – polohy a držení těla;
 - gestika – používání gest (stejně gesto může být v různých kulturách vnímáno odlišně);
 - haptika – komunikace probíhající pomocí doteků;
 - proxemika – vyjádření vztahu k druhému ve vzdálenosti, která je mezi komunikujícími;
 - úprava zevnějšku – oblečení, úprava vlasů apod.;
 - extralingvistické aspekty řeči – tón, výška, zabarvení hlasu, rychlost, plynulost apod.
- (Schneiderová a Schneider, 2010, s. 19)

Neverbální komunikace nám pomáhá dozvědět se o druhých mnohem více než z pouhého rozhovoru. Pokud máme to nadání, můžeme rozpoznat ze znaků neverbální

komunikace, co nám druhý člověk mimoslovně sdělují či co sdělit chce. Neverbální komunikace je pozorovatelná.

1.7 Zdravá komunikace

O zdravé komunikaci píše Vybíral ve své publikaci a používá tento pojem ve spojení s kvalitou našeho života.

Schopnost zdravé komunikace je v současné době považována za jeden z nejdůležitějších předpokladů mezilidské komunikace. Zdravá komunikace usnadňuje průběh komunikace mezi účastníky. Zdravá komunikace bývá označována taktéž za komunikaci funkční, kvalitní. Tato komunikace je přesným opakem komunikace nezdravé, dysfunkční (pomluvy, lhaní apod.). (Vybíral, 2000, s. 213)

Mezilidská komunikace má svůj vlastní podíl na tom, zda náš život bude harmonický, zda budeme prožívat život spokojeně. My jsme stvořeni pro život mezi lidmi, potřebujeme komunikovat s ostatními, sdružovat se, někam patřit. Pokud tomu tak není a člověk žije izolován od ostatních, určitě nebude život prožívat šťastně a spokojeně.

„Zdravou komunikaci proto psychologové a psychiatři považují za prvořadě důležitou podmínkou osobnostního optima, dávají jí přednost před vyřešenými sociálními podmínkami existence či profesní spokojeností. Je známo, že zdravá komunikace blahodárně působí na průběh většiny tělesných onemocnění.“ (Vybíral, 2000, s. 213–214)

S tímto tvrzením nelze jinak než souhlasit. Určitě všichni zažíváme příjemné pocity při komunikaci, která nás naplňuje, ovlivňuje v pozitivním slova smyslu, uspokojuje. Naopak všichni jsme zajisté ve svém životě zažili nepříjemnou komunikační konfrontaci s někým, s kým jsme nenašli společnou řeč. Rozklepaný hlas, pocení rukou, bolest hlavy, zrychlená srdeční činnost, koktání, zrudnutí, vyvedení z koncentrace a mnoho a mnoho dalších tělesných symptomů, které nám zcela jistě nejsou neznámé.

Vybíral uvádí charakteristiku zdravé komunikace následovně:

- bezprostřednost reakce – zpětná vazba probíhá v komunikaci ihned, ne s velkým zpožděním, které může vést k poruchám v komunikaci;
- kognitivní přizpůsobování – svůj slovník musíme přizpůsobovat slovníku druhého člověka, můžeme hovořit o přizpůsobení se daným podmínkám v komunikaci;
- zájem o druhého – jedná se o kombinaci obsahové a vztahové roviny v komunikaci, kdy vnímáme slova, informace od druhého člověka, ale také zároveň vnímáme

komunikačního partnera ve vztahové rovině. Velký důraz je zde kladen na oční kontakt, kdy jeho absence může znamenat nezájem o druhého jako o osobu, nezájem celkově vést komunikaci.;

- reciprocita – vzájemnost, která je základem zdravého rozhovoru;
- humor – přítomnost vhodně zvoleného humoru je pro zdravou komunikaci prospěšná, ovšem humor nesmí být neadekvátní dané situaci;
- „3x ne“ – toto pojetí představuje minimální použití tzv. požadavků, kritiky a zklamání v komunikaci s druhými, jedná se o negativní faktory ovlivňující zdravou komunikaci (rozvoj vztahu);
- podpora vývoje a flexibility – podpora zdravého růstu účastníka v komunikaci se vzájemným využitím empatie, tolerance, akceptace, kdy druhého neponižujeme, nedeklasujeme apod.;
- konzistence interakcí – jedná se o snahu jednat obdobně, nemít v jednání extrémní výkyvy, být v komunikaci stabilní;
- pozitivní komunikace – snažíme se komunikovat pozitivně, používat negativních hodnocení zcela minimálně. (Vybíral, 2000, s. 214–218)

Daná charakteristika zdravé komunikace v nás jistě evokuje takovou komunikaci, s níž bychom se chtěli v životě setkávat. Ne vždy se to ale daří. V komunikaci narážíme na různé překážky (bariéry), které velmi ovlivňují následující proces komunikace. Překážky se samozřejmě vyskytují jak na straně komunikátora, tak i na straně komunikanta. Překážky komunikaci znesnadňují, znepríjemňují, velmi negativně ovlivňují.

2 Komunikace v pomáhajícím vztahu

„Ve skutečnosti vždy, když je centrálním významem komunikace vztah, pozorujeme, že digitální jazyk je téměř bezvýznamný.“ (Watzlawick et al., 2011, s. 65)

V pomáhajících profesích je vytvoření pozitivního vztahu považováno za velmi důležité. Právě v této oblasti se výrazně projevuje jedna ze tří základních premis mezilidské komunikace. Jedná se konkrétně o vztahovou rovinu komunikace, kdy vztahová rovina komunikace určuje obsahovou rovinu. Každý z nás z vlastní zkušenosti zná, jak rozličně komunikujeme s druhými lidmi na základě vytvořeného vzájemného vztahu. V případě, že náš vztah k druhé osobě nebude pozitivní, informační rovina bude velmi strohá, chladná.

Klient neboli uživatel sociálních služeb

Dle Matouška (2003, s. 90) pojem klient označuje subjekt, který využívá sociální služby. Nejedná se tedy vysloven o jednotlivce, ale může to být i rodina, skupina a komunita. V publikacích se můžeme setkat i s pojmem uživatel služeb, ovšem toto pojmenování je příznačné pro angloamerickou literaturu.

Sociální služba může být pojímána jako služba krátkodobá či dlouhodobá, poskytovaná oprávněným klientům, kdy hlavním cílem služby je zvýšení kvality klientova života, eventuálně i ochranu zájmů společnosti. (Matoušek, 2003, s. 214)

Haicl charakterizuje klienty sociálních služeb, s kterými se sociální pracovníci setkávají ve své praxi. Tito klienti se ovšem vymykají běžné typologii klientů. Jedná se o následující výčet: hněvivý klient, agresivní klient (agrese verbální, agrese proti předmětům, agrese vůči zvířatům, agrese vůči lidem, sebepoškozování), fyzicky agresivní klient, klient, se kterým není možné navázat kontakt, klient, který potřebuje obdiv, klient, který překračuje hranice, klient pod vlivem alkoholu, úzkostný klient a klient, který manipuluje. (Michalík a kol., 2008, s. 90–100) Tento výčet obtížných klientů není zdaleka úplný, jistě se pomáhající pracovníci ve své praxi setkávají s dalšími typy klientů.

Dalším dělením může být segmentace cílových skupin na osoby v nepříznivé sociální situaci, na osoby ohrožené životními způsoby vedoucími ke konfliktu se společností (užívání návykových látek apod.) a na osoby se sníženou soběstačností v základních životních dovednostech (zdravotní postižení, úraz apod.). Další cílovou skupinou jsou například děti, zejména pokud se jedná o ohrožení jejich vývoje.

Pracovník v pomáhající profesi

Dle Matouška pomáhající profese mají suplementovat snižující se roli rodiny jako základní sociální opory. Mezi pomáhající profese řadíme medicínu, psychologii, pedagogiku a sociální práci. (Matoušek, 2003, s. 149)

„Profesionálové vykonávající pomáhající profese jsou závislí na klientech, protože klienti ospravedlňují existenci jejich profese. Pomáhající profese kladou na pracovníky specifické nároky. Počítá se mezi ně fyzická a psychická zdatnost, inteligence, přitažlivost pro klienty, důvěryhodnost, komunikační dovednosti, empatie.“ (Matoušek, 2003, s. 149)

Nejen tyto vlastnosti musí vykazovat pomáhající pracovník. Chtěla bych zde zmínit povinnost dalšího vzdělávání pro sociální pracovníky. Tato povinnost je dána zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, konkrétně § 111. Paragraf 111, odst. 1 popisuje další vzdělávání sociálního pracovníka následovně: „Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.“ (§ 115, Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

2.1 Charakteristika vztahu pomáhající pracovník – klient

Ve všech oblastech lidského života, nejen tedy v pomáhajících profesích, se rozlišují dvě úrovně vztahu. První úroveň značí vztah člověka vůči sobě samému, protože podle toho pak jedná s druhými, nejen tedy se svými klienty. Druhá úroveň je založena na vztahu k rodině, k přátelům, ke spolupracovníkům, kolegům. I tato druhá úroveň vztahu se promítá do vztahu ke klientům.

Pro pomáhajícího pracovníka (sociální pracovník, lékař, zdravotní sestra, pedagog, pečovatelka nebo psycholog) i pro jeho klienta, pacienta, žáka apod., má vzájemný lidský vztah mimořádný význam. Je velmi důležité navázat kontakt s klientem a aktivně naslouchat. Mnoho klientů se pak v důsledku aktivního naslouchání pomáhajícího pracovníka dokáže zorientovat ve své problematické sociální situaci a najít případné řešení daného problému.

Využití osobnosti sociálního pracovníka jako pracovního nástroje

Samotná osobnost pomáhajícího zde hraje důležitou roli. Pomáhající v sociálních službách se setkává s lidmi, kteří se na něho obrací se svými problémy, je pro tyto lidi jakousi berličkou. Lidé, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci či řeší jiný aktuální problém spojený např. s bydlením, s nezaměstnaností apod., jsou lidmi v nouzi. Tito lidé potřebují porozumění, přijetí, akceptaci, tedy pocít'ovat, že sociální pracovník je zde pro ně, že jim pomůže, poradí. Potřebují cítit, že pracovníkovi nejsou na obtíž, že je neodsuzuje, nehodnotí, nekritizuje. Obrovský význam mají osobnostní rysy sociálního pracovníka, jelikož musí řešit situace, které jsou kolikrát svojí povahou na hraně (domácí násilí, ohrožené děti apod.).

Velmi důležitá je zde role neverbální komunikace z pozice sociálního pracovníka, kdy z gest, mimiky, haptiky (doteků), slovního vyjadřování (myšleno jako tón hlasu, rychlost mluvy) klient vnímá, ať už vědomě či nevědomě, zda je pracovníkem přijímán, zda je vytvářena atmosféra důvěry, pocitu bezpečí. Klient se potřebuje cítit v bezpečí, důvěřovat pracovníkovi, cítit se přijímán. „Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.“ (Kopřiva, 2013, s. 15)

Kopřiva v této souvislosti hovoří o angažovaném a neangažovaném pracovníkovi. Angažovaný pracovník žije s tím pocitem, že ho práce baví, naplňuje, uspokojuje. Práci vykonává s nadšením. Klienta plně přijímá jako individuální lidskou bytost. Naopak neangažovaný pracovník vykonává jen svěřené pravomoce bez osobního zájmu, kdy práci pojímá pouze jako zdroj obživy. Není nijak motivován pro práci v daném zařízení, v dané organizaci. (Kopřiva, 2013, s. 16–17)

Pokud by pracovník byl vysoce angažovaný pro výkon nějaké práce, tak se může stát, že u pracovníka dojde k vyhoření. Je zapotřebí si uvědomit, že v pomáhajících profesích k tomu dochází poměrně často.

V souvislosti s angažovaností u pomáhajícího pracovníka zmiňuje Kopřiva ještě dva problémy: nadbytečná kontrola nad klienty a obětování se pro klienty.

Moc a pomoc pomáhajícího pracovníka

Moc v pomáhajících profesích se všeobecně považuje za špatnou, kdy má pracovník moc nad klientem, když se cítí být významnějším, než je klient, když cítí jakousi převahu nad klientem. Tyto tendence by se v pomáhajícím vztahu neměly objevovat. Ovšem ne

vždy tomu tak je. Převzetí kontroly nad klientem je užitečné například u domácího násilí nebo u člověka, který má suicidální tendence, kdy demonstruje úmysl sebevraždy. Kontrola je užitečná a nutná, ale nesmí být nadbytečná, nesmí nadměrně omezovat.

„Liší se od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než u toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžné řeči říkáme, že je to v jeho zájmu, jakkoli je to nevyhnutelné, účelné a potřebné.“ (Úlehla, 1999, s. 20)

Každá rodina má svůj systém kontroly, kdy se například děti musí vrátit do určité doby domů. Nadměrná kontrola ohrožuje klienty v tom, že jim brání v rozvinutí autonomie, klienty ochromuje ve vlastních kompetencích, vede je k nesamostatnosti. Pro klienty je to samozřejmě jednodušší, když jim pomáhající něco nařídí, stanoví.

Pro pomáhajícího profesionála je uvědomění si vlastní moci důležité, aby věděl, co v danou chvíli dělá. Jedná se o reflexi dané profese. Jestli má prostor proto pomáhat, tedy dělat to, co chce klient (doprovázení, vzdělávání, terapie, poskytování informací apod.) nebo jestli má převzít kontrolu, kdy ho tím pověřuje daná instituce anebo vlastní svědomí. Pomoc můžeme tedy chápat jako to, co dělám na základě zakázky daného klienta. Kontrola naopak značí přebírání zodpovědnost za rozhodování klienta, za jeho motivaci, snaha ho přemotivovat (viz suicidální klient), kdy pomáhající přebírá klientův problém na sebe.

Profesní život pomáhajícího je provázán s jeho osobním životem, kdy pomáhající ovlivňuje jiné lidské životy, a naopak jiné lidské životy, lidské problémy, situace ovlivňují pomáhajícího. Jedná se o zpětno-vazební cyklus příznačný pro pomáhající profese.

Obětování se pro klienty

Sebeobětování práci neprospívá, člověk obětuje vlastní život a nemá z toho žádnou saturaci, což vede k určité nespokojenosti s vlastním životem. Kopřiva píše, že v tomto případě by měl brát pomáhající na vědomí potřebu vlastního odpočinku, protože jenom tehdy, pokud je pomáhající spokojen se svým životem, tak pak může obohacovat druhé, ať jsou to jeho bližní či klienti. (Kopřiva, 2013, s. 19)

Sebeobětování v sobě skrývá rizika v podobě únavy, pomáhající pracovník je pod časovým tlakem a často uvádí tím sebeobětováním klienty do rozpaků.

Navázání kontaktu

Navázáním kontaktu se zahajuje a předznamenává celá spolupráce. Jedná se o proces, který je různě dlouhý. Společná komunikace závisí na mnoha faktorech. Z paralingvistického pohledu se jedná o intenzitu hlasového projevu (hlasitost či tichost), kdy je ideální se přizpůsobit klientovi. Pokud je klient tichý, tak i my bychom měli používat mírný hlas. Dalším faktorem je délka projevu, aby byla zajištěna vyvážená doba projevu jak u klienta, tak u pomáhajícího. Jde i o rychlost projevu, kdy se jedná o naladění se na člověka, který mluví pomalým tempem. Jiným faktorem je proxemika, haptika apod. (viz neverbální komunikace). Důležitým aspektem, který hraje velkou roli v navázání kontaktu, je přivítání se s klientem, podání ruky, oslovování. Nejedná se samozřejmě o kompletní výčet faktorů, jen jsem chtěla zdůraznit, dle mého soudu, ty nejdůležitější.

Komunikační bariéry v pomáhajícím vztahu

Komunikační bariéry neboli překážky se vyskytují jak na straně sociálních pracovníků, tak i na straně uživatelů-klientů. Mezi komunikační překážky na straně sociálních pracovníků můžeme řadit nedostatek empatie, nezájem, momentální emoční ladění, absenci individuálního přístupu ke klientovi, selhávání aktivního naslouchání, předsudky, netrpělivost, přenos osobních problémů do komunikace s klientem, používání odborného jazyka, kdy klient odborným termínům nerozumí atd.

Na straně klientů se jedná například o strach, stud z prvního kontaktu, mlčenlivost, zábrany, ostych, zlost, agresivní jednání (převážně slovní agrese). Často předává sociálnímu pracovníkovi částečné či nesrozumitelné informace. Tento výčet samozřejmě není komplexní, jen charakterizuje nejčastější překážky v komunikaci.

Velmi důležitá je ochota ke komunikaci ze strany sociálního pracovníka a potřeba komunikace ze strany klienta. Tyto dva motivy jsou zásadní.

2.2 Rozhovor jako základní prostředek dorozumívání

Umět hovořit s lidmi a vést rozhovor patří k základní dovednostní výbavě pomáhajícího pracovníka. Zásady empatického nedirektivního rozhovoru spočívají jak ve verbální komunikaci, tak současně i v komunikaci neverbální. Verbální pomoc či podpora může být například „hmm, ano...“. Neverbální komunikací může být pohlazení, oční

kontakt, podání ruky, pobídka k místu, zájem o druhého, gestikulace, mimika, určitá vzdálenost mezi sociálním pracovníkem a klientem a spousta dalších prvků navozujících pozitivní rozhovor. Rozhovor by měl být veden formou dialogu, kdy dochází k výměně informací, myšlenek, názoru apod. Důležitou a neopomenutelnou součástí rozhovoru by mělo být naslouchání, vzájemný respekt a pochopení. Už zde můžu nastínit filozofii Carla Rogerse, která je založena na vytvoření bezpečného prostředí při rozhovoru, ve kterém bude klient cítit důvěru ze strany pomáhajícího. Vytvoření základní vztahové nabídky v pomáhajícím vztahu je považováno za nejdůležitější. Kvalita vzájemného vztahu mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem je velmi důležitá.

Další zásadou je naladění se na slovník klienta. Pokud sociální pracovník používá odborné výrazy, kterým klient nerozumí, vzniká problém a nedostatečné pochopení. U dětí je toto samozřejmostí.

Průběh podpůrného nedirektivního rozhovoru má dle Hájka několik fází, které se vzájemně prolínají, obměňují, přizpůsobují. Jsou vyjádřeny pomocí technik, které pomáhající v tu danou chvíli v komunikaci s druhým člověkem využívá:

1. Fáze – **aktivní naslouchání** – v této fázi je klientovo vyjadřování zmatené, nesrozumitelné, skáče od jednoho tématu k druhému, je plný emocí. Pomáhající dává najevo svůj zájem o klienta, důležitou roli zde hraje oční kontakt. Povzbuzuje ho k dalšímu vyprávění.
2. Fáze – **vyjádření porozumění** – v této fázi se klient odmlčí a čeká na reakci pomáhajícího, ovšem neměla by přijít ze strany pomáhajícího žádná rada, protože klient si musí na řešení svého problému přijít sám.
3. Fáze – **zpřesňování významu** – dochází k uklidňování klienta z důvodu vytvoření důvěry mezi ním a pomáhajícím, pomocí důvěry se klient začíná lépe orientovat ve svém problému.
4. Fáze – **osobní sdělení terapeuta** – tato fáze nabízí prostor k vyjádření pomáhajícího, kdy cílem tohoto projevu je emoční podpora klienta.
5. Fáze – **přijetí klientova odmítnutí** – klient má možnost odmítnout spolupráci s pomáhajícím pracovníkem, kdy samozřejmě pracovník s touto možností musí počítat. (Hájek, 2006, s. 71–90)

Prvky a zásady nedirektivního rozhovoru

Na samotný rozhovor je třeba si vyhradit čas, zajistit vhodný prostor. Pomáhající pracovník by se měl správně naladit na rozhovor. Měl by se odprostit od osobních problémů a myšlenek, odpočinout si, dostat se do klidu a pohody. Jedině tehdy bude připraven na skutečný rozhovor s klientem. Kopřiva pojmenovává tyto prvky a zásady nedirektivního rozhovoru následovně:

- **Empatie** – vcítění se do klientovy situace, do jeho problému. Jedná se o to představit si klientovu nepříznivou sociální situaci, a jak bych se v takové situaci cítil já a jaké by byly možnosti řešení.
- **Autenticita** – tzv. opravdovost, schopnost být sám sebou, chovat se před klientem bez přetvářky, nepovyšovat se.
- **Akceptace** – přijmout klienta takového jaký je, respekt k druhému člověku, přijmout klienta s jeho slabými i silnými stránkami.
- **Naslouchání** – jedná se o naslouchání klienta, kdy dáváme klientovi najevo náš skutečný zájem o jeho osobu. Mnoho lidí se v dnešní době vůbec neposlouchá, nevnímá. Člověk je svědkem mnoha rozhovorů (v obchodě, ve vlaku, v autobuse, na zastávce, ve škole, na úřadě, v partnerských vztazích atd.) mezi dvěma lidmi, kdy jeden druhému nenaslouchá či naslouchání činí druhému velké problémy. Člověk pokud nevnímá, nedokáže se plně soustředit na komunikaci s druhým, se nemůže stát tím pravým partnerem v komunikaci. S tím pak souvisí různé komunikační problémy a konflikty. Měli bychom být schopni vidět situaci z pohledu toho druhého a snažit se tuto situaci nezaměňovat s naším pohledem, který může být velmi často subjektivní.
- **Schopnost projevat emoce, city** – psychická podpora klienta je velmi důležitá. Každý člověk potřebuje cítit podporu ze strany druhého. Už jen pouhé podání ruky na uvítanou, milé pozdravení, upřímný úsměv dokáže navodit příjemnou atmosféru a bývá prvním krokem v budování vztahu. (Kopřiva, 2013, s. 109–117)

Aktivní naslouchání

„Z vlastní zkušenosti dobře vím, jak nepříjemné je, když vás někdo bere jinak, než jak se vnímáte vy sami, když slyší to, co jste vůbec neřekli. Nakonec jste rozzlobení, zmatení a rozčarování.“ (Rogers, 1998, s. 27)

Komunikace znamená zajímat se. Jinými slovy by se dalo říci umění zajímat se o druhé lidi a poslouchat, naslouchat jim. Jedná se o skutečné, aktivní naslouchání druhému,

kdy nám druhý člověk něco svěřuje. Aktivním nasloucháním získáváme informace a sdělení od druhých lidí. Jde nejen o snahu druhému porozumět, nýbrž i o snahu se do druhého vcítit. Aktivní naslouchání rozvíjí komunikaci, dává prostor k další reakci, k dalšímu upřesnění.

Nykl uvádí: „Abychom byli skutečně efektivní, je nutné, aby aktivní naslouchání bylo hluboce zakořeněno v základních postojích posluchače nebo posluchačky. Aktivní naslouchání nemůžeme uplatňovat jako komunikační techniku. Pokud jsou naše základní postoje v rozporu se zásadními koncepty aktivního naslouchání, pak bude naše chování působit uměle a naši komunikační partneři si toho brzy všimnou.“ (Motschnig a Nykl, 2011, s. 41)

Při aktivním naslouchání je skutečně zapotřebí vnímat vnitřní svět druhého člověka, mít o člověka zájem. Posluchač by měl nechat mluvícího dokončit povídání, nepřerušovat ho, neskákat mu do řeči. Měl by být pozorný, soustředěný, vnímavý k mluvícímu. Měl by vzbudit v komunikačním partnerovi pocit, že se mu snaží porozumět. Dále je velmi důležité neustále udržovat oční kontakt a zároveň sledovat neverbální komunikaci mluvícího.

Za překážku v aktivním naslouchání můžeme považovat vlastní myšlenky posluchače, kdy se jimi posluchač nechává ovlivňovat, plně se nevěnuje naslouchání druhému. Je tedy zapotřebí se od myšlenek oprostit a skutečně se soustředit na to, co nám komunikační partner sděluje a samozřejmě, jak nám to sděluje.

Plaňava uvádí základní podmínky aktivního naslouchání, které by měl naslouchající v interakci s druhým člověkem znát a dodržovat:

- vytvoření vhodného prostředí pro rozhovor – jedná se o příjemné, klidné, ničím nerušené místo (prostředí, místnost, kancelář), ve kterém bude ke komunikaci docházet, a kdy vedle vhodného prostředí je nutné také dát druhému najevo, že na něho máme dostatek času;
- být pozorný k druhému, projevovat emoce, udržovat oční kontakt z 65–85 % doby rozhovoru, nakláněním se k druhému;
- naslouchající by měl komunikovat přátelsky, vstřícně, s příjemným tónem v hlasu;
- používání neverbálních prvků komunikace jako přikyvování, případně jemné pohlazení druhého;
- používání verbálních prvků komunikace k povzbuzení vypravěče;

- podporování druhého ve vyjádření emocí, nechat emocím volný průběh a poskytnout tak druhému možnost se emočně vyjádřit;
- poskytnutí zpětné vazby¹ zopakováním toho, co slyšel od druhého, je možná parafráze;
- veit'ování se do druhého, být empatický k druhé osobě. (Plaňava, 2005, s. 83–84)

Birkenbihlová popisuje tzv. feedback techniky, které pomáhají v komunikaci jak po stránce obsahové, tak po stránce pocitové. Píše celkem o pěti možnostech zpětné vazby:

- **parafrázování** – zopakovat informaci od druhého člověka vlastními slovy;
- **zjišťovací otázka** – odpovědí na tuto otázku je ano nebo ne;
- **doplňovací otázka** – na tuto otázku nelze odpovědět pouze ano nebo ne, používá se, když chceme znát druhého člověka názor, postoj atd.;
- **sugestivní neboli usměrňující otázka** – komunikátor ovlivňuje komunikanta, aniž by o tom komunikant věděl, jedná se hlavně o manipulativní charakter těchto otázek;
- **aktivní naslouchání**. (Birkenbihlová, 1999, s. 180–184)

Zpětnou vazbou ověřujeme to, co mluvčí řekl, pomáhá nám pochopit, co tím mluvčí myslel, ujasňuje pohled na problém i tomu mluvčímu. Zpětná vazba dává příležitost nabídnout nějaké další vysvětlení, kdy každé další sdělení bude přesnější a výstižnější. Tyto techniky dávají mluvčímu najevo, že ho vnímáme, že ho akceptujeme, že mu nasloucháme. Přijímáme jeho pocity, jeho sdělení. To vše je součástí aktivního naslouchání.

Problémy aktivního naslouchání

Motschning a Nykl uvádí problémy, které mohou bránit v aktivním naslouchání:

- nejasný vztah k druhému, ve kterém chybí důvěra;
- pokud člověka trápí např. čas, tak má tendenci mluvit pouze on sám a druhému nedat prostor;
- vysvětlování/ospravedlňování vedou druhého člověka v komunikaci k netrpělivosti, k nedorozumění;

¹ Zpětná vazba neboli ang. feedback je reakce druhých lidí na naše chování, na naši komunikaci. Přijmout zpětnou vazbu je velmi náročné, protože mnoho lidí ji přijmout neumí, nedokáže, nepřemýšlí o ní. Tím mohou vzniknout poruchy v komunikaci.

- konfrontace, při které je velmi náročné zvládnout emoce, které vznikají v konfrontaci s druhým člověkem;
- hněv² brání aktivně naslouchat brzdí zdárnou komunikaci. Člověk není schopen vnímat své pocity, natož pak pocity druhých lidí.;
- poskytování rad, kdy druhý člověk prosí o radu nebo pomoc;
- skákání do řeči druhému a přerušení toku jeho myšlenek;
- sám/sama mám problémy aktivně naslouchat, protože mě trápí osobní problémy typu např. nemoc, rozvod, rozchod s partnerem, problémy v práci atd. Pokud se člověk trápí osobními problémy, tak jeho myšlenky jsou zaměřeny pouze na tyto problémy. Aktivní naslouchání je v tomto případně velmi nesnadné až nereálné. (Motschning a Nykl, 2011, s. 49–54)

Pomáhající pracovník v komunikaci s klientem by měl zcela jistě využívat komunikace nedirektivní, partnerské. Klient by neměl vnímat mocenské postavení od pomáhajícího. Ovšem jak již bylo napsáno, v některých případech je direktivní komunikace na místě, patřičná, ba přímo vhodná.

² Hněvem Motschning a Nykl (2011, s. 50) vyjadřují skupinu nepříjemných pocitů odlišného stupně a zřetelnosti, kdy za nejvýraznější formu považují vztek.

3 Rozbor komunikace zaměřené na člověka od Carla Rogerse

Tvůrcem na osobu zaměřeného přístupu v psychoterapii je americký psycholog a psychoterapeut Carl Rogers (1902–1987). Tato terapie spadá mezi humanistické přístupy v psychoterapii. Její anglický název zní *person-centered therapy*. V publikacích se setkáváme i s názvem *person-centered approach*, tedy přeloženo jako přístup zaměřený na člověka.

Vedle přístupů humanistických se setkáváme také s přístupy kognitivně-behaviorálními, psychodynamickými a eklektickými (integrativními). Eklektičtí nebo integrativní poradci nejsou stoupenci žádného předchozího proudu, čerpají při své práci z různých směrů. Vedle těchto teoretických přístupů se můžeme ještě setkat dle Timuľáka (2006, s. 14–15) s přístupy systemickými a narativními.

Původně se tento přístup nazýval *nedirektivní poradenství*. Následně pro něho Carl Rogers zavedl pojem *na klienta zaměřená terapie*. V současné době se používá pojem *přístup zaměřený na osobu*. (Rogers, 1942, in Casemore, 2008, s. 10)

„Namísto pojmu „pacient“ byla dána přednost označení „klient“, a to pro ujasnění, že se nejedná o žádnou lékařsky předepsanou nebo manipulativní metodu. Klient nebyl považován za léčený objekt, byl vnímán jako osoba, která je společně s terapeutem schopna vytvářet prospěšné klima, objevovat a samostatně se rozhodovat.“ (Nykl, 2012, s. 26)

Hlavní myšlenkou tohoto směru je tzv. aktualizační tendence. Rogers byl přesvědčen, že každý člověk se může plně rozvíjet, sebeaktualizovat, plně růst a stát se skutečně sám sebou.

Vybíral tuto Rogersovu myšlenku popisuje velmi výstižně: „...člověk je ve svém konání „poháněn“ kupředu potřebou seberealizace (přesněji: sebeaktualizace svých možností a rezerv, *self-actualization*). Po Freudově hnacím sexuálním pudu, Adlerově touze po převaze nad druhými, Franklově potřebě smyslu života je to další z klíčových konceptů pro velkou část psychologie, navíc koncept, který snad nejlépe odpovídá „běžné životní situaci“ dnešní doby.“ (Vybíral, 2000, s. 186)

Casemore aktualizační tendenci charakterizuje následovně: „...jakkoli mohou být klienti ve stresu a v nesnázích, jakkoli nešťastní nebo poškození mohou být, jakkoli obtížné pro ně může být fungovat jako lidské bytosti, všechny lidské bytosti mají vrozenou tendenci růst a rozvíjet se, udržovat a pozvedat. Platí to i v nejhorších podmínkách,

v jakých se lidé mohou nacházet – vždy se budou snažit o víc než jen o přežití. Volba mezi sebeuskutečněním a sebezničením je vedena směrovou tendencí.“ (Casemore, 2008, s. 43) Každý člověk má v sobě schopnost na sobě neustále pracovat a změnit své chování k lepšímu.

I přesto, že v publikacích se o tomto přístupu pojednává spíše v rovině terapeutické, využívá se i v poradenství. Tento přístup je zaměřen spíše na vztahovou rovinu komunikace než na rovinu obsahovou.

Květenská (2009, s. 76) prezentuje ve své publikaci tabulku od Prochasky a Norcrosse, kde jsou zobrazené hlavní teoretické orientace amerických psychoterapeutů. Z této tabulky můžeme vyčíst, že sociální pracovníci tento přístup preferují pouze ve 2 %. Nejvíce sociální pracovníci využívají eklekticko-integrativní přístup (34 %) a psychoanalyticko-psychodynamický přístup (33 %).

Motschnig a Nykl (2011, s. 36) uvádějí, že k vývoji aktualizační tendence v přístupu zaměřeného na člověka dochází v případě, že na straně terapeuta (případně rodiče, učitele, sociálního pracovníka atd.) bude zřejmá opravdovost, schopnost projevat své pocity, dále se bude objevovat vstřícnost a uvolněnost, úcta k druhému, schopnost umět se vcítit do druhého člověka a vidět svět očima toho druhého. Vybíral (2000, s. 187) doplňuje tyto aspekty ještě o jedno hledisko. Hovoří o oceňování druhého, povzbuzování, které rozvíjí osobnost člověka.

Pokud klient (dítě, žák) vycítí od druhé strany výše zmíněné aspekty, pak se bude v tomto vztahu cítit bezpečně, bude se cítit být přijímán (akceptován) druhým, bude více důvěřovat, a tím se také více otevírat, bude sebevědomější a samostatnější. Považuji za důležité právě v těchto místech vyzdvihnout, že přístup zaměřený na člověka sice vychází z psychoterapie, ale lze ho využít ve všech mezilidských vztazích. Jak už bylo zmíněno výše, jedná se o vztahy například mezi sociálním pracovníkem a klientem, mezi učitelem a žákem, mezi rodičem a dítětem, mezi partnerem a partnerkou apod. Ve všech těchto vztazích se jedná o růst osobnosti.

3.1 Základní podmínky v přístupu zaměřeného na člověka

Mezi základní neboli primární podmínky, které jsou nutné k vytvoření vzájemného vztahu a jeho rozvoje, jakožto růstu osobnosti klienta, patří empatie, akceptace (přijetí) a kongruence (ryzost). Empatie neboli vcítění se do situace klienta je podmínkou první,

druhou podmínkou je akceptace neboli respektování klienta a třetí podmínkou je kongruence neboli opravdovost psychoterapeuta či poradce, kdy emoce, prožívání a chování jsou v souladu. Pomáhající se nepřetváří. Z těchto základních podmínek můžeme vycítit jasnou nedirektivitu.

„K tomu, aby tato atmosféra skutečně podporovala osobnostní růst zúčastněných, musí být splněny tři základní podmínky, které platí stejně tak ve vztahu mezi terapeutem a klientem, rodičem a dítětem, vedoucím a skupinou, učitelem a žákem či nadřízeným a podřízeným. Tyto podmínky je skutečně možné aplikovat na jakoukoli situaci, jejímž cílem je rozvoj osobnosti.“ (Rogers, 1998, s. 106)

Těmito třemi předpoklady jsou myšleny primární (základní) podmínky pojmenované výše. Carl Rogers vymezil původně šest základních podmínek, které směřují k rozvoji terapeutického vztahu a hlavně k růstu a ke změně osobnosti. Casemore uvádí těchto šest podmínek následovně:

- „Dva lidé jsou v *psychickém kontaktu*.
- První, kterého budeme nazývat klientem, je ve stavu *inkogruence* (nesouladu), je zranitelný nebo v úzkosti.
- Druhý člověk, kterého budeme nazývat terapeutem, je ve vztahu *kongruentní* nebo *integrováný* (celistvý).
- Terapeut pociťuje ke klientovi *bezpodmínečné pozitivní uznání*.
- Terapeut pociťuje *empatické pochopení* vnitřního úhlu pohledu klienta a snaží se tuto zkušenost klientovi sdělit.
- Sdělení empatického porozumění a bezpodmínečného pozitivního uznání terapeutem klientovi je v minimální míře dosaženo.“ (Casemore, 2008, s. 14–15)

Roger Casemore považuje za nejdůležitější podmínku první, a to psychický kontakt mezi terapeutem a klientem. Pokud by tato podmínka nenastala, dalších pět podmínek by nemělo žádný význam. (Casemore, 2008, s. 16)

Na důležitost vzájemného vztahu hledí obdobně i Ladislav Nykl, kdy ve své knize píše: „Jedinečnost tohoto přístupu tkví v tom, že jeho těžištěm je více proces vztahu než problém nebo vnitřní konflikty.“ (Nykl, 2012, s. 16) V Rogersovské psychoterapii se klade důraz na vytvoření důvěrného vztahu mezi terapeutem a klientem.

Pro práci s klientem je velmi důležité aktivně naslouchat, respektovat klienta, nehodnotit ho a být nedirektivní.

Empatie

Empatii můžeme označit také slovem vcítivost, schopnost vcítit se do druhého člověka tak, jako bychom byli na jeho místě. Každý z nás má rozdílnou míru empatie.

Vybíral hovoří o tzv. škále k měření empatie. Jedná se o čtyřbodovou stupnici, na které můžeme v komunikaci s druhým člověkem zaujímat rovinu nultou, první, druhou nebo třetí. Nultá rovina znamená rovinu, kdy absentuje pochopení druhého člověka. Člověk má velmi nízký práh empatie k druhému, který se projevuje nezájmem, netečností, lhostejností, nevšímavostí. Naopak třetí rovina poukazuje na nejvyšší možnou rovinu empatie v komunikaci s druhým člověkem. O empatii můžeme hovořit jako o rezonanci, o sdílení určitého problému. (Vybíral, 2000, s. 188)

Tato třetí rovina, hodnocená jako vysoká míra empatie, je pokládána za jeden ze základních pracovních předpokladů v pomáhajících profesích. Empatie znamená vlastně důvěru. Důvěru klienta v sociálního pracovníka, kdy se klient svěřuje, protože pracovníkovi důvěřuje. Pokud pracovník klienta zklame, tak vztah mezi nimi jistě brzy skončí. Ztráta důvěry u druhého člověka vede k rozpadu vztahu mezi dotýčnými.

V přístupu zaměřeného na člověka patří empatie mezi základní podmínky pro vytvoření vztahu. „Často jde o součást profesionální výbavy poradce/terapeuta, empatické odpovědi jsou jeho natrénovanou dovedností. Ten, kdo se chová empaticky, může působit poněkud nepřírozně.“ (Vybíral, 2000, s. 189)

Dryden upozorňuje na tři kroky, které by měl poradce dodržovat, aby klient vycítil, že ho poradce skutečně vnímá:

- poradce musí pochopit to, co klienti prožívají;
- toto porozumění musí být poradce schopen plně reflektovat zpět ke klientovi a tím mu dát najevo, že pochopil, co ho trápí;
- poradce musí mít na paměti, že je „poradcem“, tedy zaujímat tuto pozici a citově se nevázat na své klienty. (Dryden, 2008, s. 28)

Nykl vystihuje empatii následovně: „Důležitým aspektem empatie je vnímat vnitřní svět druhého, *jako* bych jím byl, a zároveň jej diferencoval od pocitů vlastních, umět přejít od vnitřního světa druhé osoby zpět k sobě.“ (Nykl, 2012, s. 35) Toto tvrzení tedy znamená, že empatie (vcítění) neznámá plnou identifikaci s klientem, ale že terapeut, poradce, sociální pracovník je schopen přejít ze světa druhého člověka zpět k sobě,

k vlastním prožitkům. Empatie nemůže existovat, aniž by terapeut/rodič/partner/sociální pracovník nenaslouchal druhé osobě.

Kongruence

Pojem kongruence znamená shodu, shodnost. Člověk by měl být ve shodě sám se sebou, bez přetvárek. V přístupu zaměřeného na člověka se používá termínů jako kongruence, skutečnost nebo opravdovost. „Podle současného chápání je opravdovost tvořena dvěma prvky: vnitřním souladem (kongruencí) a přiměřenou otevřeností. Schopnost být v souladu znamená schopnost mít shodu mezi tím, jak se cítíme, a tím, jak jsme.“ (Casemore, 2008, s. 74)

Jedná se tedy o shodu mezi tím, jak se ve vztahu cítíme, jak se projevujeme a jak se chováme. Jedná se o takové chování, kdy se člověk chová přirozeně, neskrývá své chování za žádnou masku. „V terapii přístupu zaměřeného na člověka je to ale základní předpoklad vnímání, prožívání a komunikační senzibility.“ (Nykl, 2012, s. 37)

Bezpodmínečné pozitivní přijetí – akceptace

„Podle Rogersova „bezpodmínečně kladného přijímání druhého člověka“ se i při konfliktní situaci (mluvíme např. s někým, kdo nám není sympatický, kdo nás slovně napadá apod.) alespoň zdržujeme hodnotících soudů a přijímáme druhého takového, jaký je. Akceptace nás osvobozuje od tlaku a nutkání druhého měnit, ustavičně posuzovat a poměřovat s druhými. Vede k našemu vyladění na partnera v komunikaci. Akceptovat (přijímat a pochopit) neznamena schvalovat.“ (Vybíral, 2000, s. 188)

Pod pojmem bezpodmínečná akceptace neboli bezpodmínečné pozitivní přijetí si můžeme představit projevování úcty druhému člověku bez výhrad, bez dalších podmínek. Jedná se o neodsuzování, nehodnocení, nekritizování druhého člověka. Druhý člověk potřebuje cítit a zároveň vnímat, že si ho pomáhající váží.

Zajímavý pohled vnáší anglická psychoterapeutka Janet Tolan, která píše v souvislosti s bezpodmínečným kladným přijetím, že je to víra. Víra v to, že každý člověk má své důvody pro všechno, co dělá. (Tolan, 2006, s. 97)

4 Analýza komunikačního procesu v pomáhajícím vztahu

4.1 Cíl výzkumného šetření a výzkumné otázky

Cílem bakalářské práce bylo zmapovat, zda se v rámci pomáhajícího vztahu využívá komunikace orientovaná na klienta. V souladu s cílem práce a prostudovanou literaturou byly stanoveny výzkumné otázky hodnotící kontinuum direktivita – nedirektivita v komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem. Výzkumný problém vyjadřuje otázka: Upřednostňují sociální pracovníci v komunikaci s klientem znaky „komunikace orientované na klienta“?

Ve výzkumném šetření byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

VO 1: Znalí sociální pracovníci terapeutický přístup zaměřený na člověka od C.R. Rogerse, a pokud ano, dokáží vyjmenovat základní podmínky přístupu?

VO 2: Snaží se sociální pracovníci spíše direktivně řídit klienta nebo naopak ve své práci využívají prvky nedirektivity vedoucí k tomu, aby si byl klient sám schopen pomoci a nalézt řešení své problematické sociální situace za podpory sociálních pracovníků?

VO 3: Jaké jsou faktory usnadňující komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem?

VO 4: Jaké jsou faktory komplikující komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem?

VO 5: Se kterým typem klientů se v praxi setkávají sociální pracovníci nejčastěji?

4.2 Výzkumné metody

Mezi základní výzkumné metody patří kvantitativní a kvalitativní výzkumné metody. Do bakalářské práce jsem pro realizaci průzkumného šetření vzhledem k cílové skupině a řešenému problému zvolila jak kvantitativní, tak i kvalitativní metodu. Kombinace kvantitativní metody (dotazník vlastní konstrukce) společně s kvalitativní metodou (polostrukturovaný rozhovor) se mně zdá vhodně zvolenou formou pro průzkumné šetření této bakalářské práce.

První kvantitativní výzkumnou metodou je dotazník vlastní konstrukce s využitím škály Likertova typu. Ten byl zvolen záměrně pro první fázi, tedy předvýzkum – pilotní šetření. Dotazník byl sestaven pro zmapování znaků zdravé komunikace u sociálních pracovníků. „Kvantitativní výzkum využívá náhodné výběry, experimenty a silně strukturovaný sběr dat pomocí testů, dotazníků nebo pozorování.“ (Hendl, 2005, s. 46) Dle Gavory je dotazník „způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí.“ (Gavora, 2000, s. 99)

Druhou kvalitativní výzkumnou metodou použitou v bakalářské práci je polostrukturovaný rozhovor. Dle Miovského (2006, s. 157) existuje vedle polostrukturovaného (semistrukturovaného) interview také nestrukturované a strukturované interview. Jak dále uvádí Miovský ve své publikaci, tento typ je „zřejmě vůbec nejrozšířenější podobou metody interview, neboť dokáže řešit mnoho nevýhod jak nestrukturovaného, tak plně strukturovaného interview. ...Vytváříme si určité schéma, které je pro tazatele závazné. Toto schéma obvykle specifikuje okruhy otázek, na které se budeme účastníků ptát. ...Některé pasáže (okruhy) jsou ponechány více na tazateli, včetně samotného znění a pořadí otázek, jiné části naopak mohou mít plně strukturovanou formu a vyžadujeme u nich po tazateli striktní dodržení pořadí a znění otázek.“ (Miovský, 2006, s. 159 – 160)

Jako vhodné se mně jeví poukázat na rozlišování slova rozhovor a interview. Miovský toto rozlišení popisuje následovně: „Nepoužíváme termín rozhovor právě z důvodu jasného odlišení rozhovoru jako výzkumné metody (interview) a rozhovoru jako formy běžné lidské komunikace.“ (Miovský, 2006, s. 156)

Zvolila jsem částečně řízený rozhovor, kdy byly respondentům položeny otevřené otázky tak, aby respondenti mohli odpovídat na mé otázky spontánně, s možností sebevyjádření se. Struktura rozhovoru vycházela z výše uvedených výzkumných otázek. Respondenti měli možnost odpovídat na kladené otázky stručně a jasně, ale zároveň měli

možnost vyjádřit se k otázce podrobněji, pokud to považovali za důležité. Pokud bylo třeba, byla jsem respondentům nápomocna k dovysvětlení konkrétní otázky. V několika případech byly odpovědi respondentů velmi rozsáhlé, což jsem zhodnotila jako příjemné a přínosné, protože jsem se dozvěděla rozšiřující informace, názory a postoje respondentů. Samotné výstupy z rozhovorů, sestavených na základě výzkumných otázek, uvádím přímo v obsahové analýze polostrukturovaných rozhovorů. Transkripce kompletních rozhovorů s respondenty (mnou položené otázky a odpovědi respondentů) jsou součástí příloh bakalářské práce zároveň se seznamem pokládaných otázek v rozhovoru s respondenty a s dotazníkem vlastní konstrukce.

4.3 Výzkumný soubor a procedura

Respondenti byli vybráni na základě hlavního kritéria, a to, že pracují v organizacích poskytujících služby sociální prevence. Druhé kritérium spočívalo v dostupnosti daných organizací, a také ve vyjádření souhlasu oslovených pracovníků k poskytnutí rozhovoru.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách upravuje celkem 17 druhů služeb sociální prevence.³ Služby sociální prevence poskytují pomoc a podporu lidem, kteří se nacházejí v takové dlouhodobé nebo okamžité životní situaci, kdy potřebují pomoc s jejím vyřešením. Nejedná se ovšem o pomoc se zajištěním péče o vlastní osobu nebo soběstačnost. Za problematickou životní situaci můžeme považovat např. rozpad rodiny, dlouhodobou nezaměstnanost, ztrátu domova, závislost na návykové látce, domácí násilí, ohrožení společensky nežádoucími jevy (kriminalita, drogy, alkohol, patologické hráčství apod.) a mnoho jiných vážných, nebezpečných, těžkých situací, které mohou působit člověku problémy. (Integrovaný portál MPSV, *Služby sociální prevence* [online].)

Pro přesné definování služby sociální prevence uvedu následující citaci. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách popisuje služby sociální prevence následovně: „Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke

³ Druhy služeb sociální prevence dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 54 – 70): Raná péče, Telefonická krizová pomoc, Tlumočnické služby, Azylové domy, Domy napůl cesty, Kontaktní centra, Krizová pomoc, Nízkoprahová denní centra, Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, Noclehárny, Služby následné péče, Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, Sociálně aktivizační služby pro osoby se zdravotním postižením a seniory, Sociálně terapeutické dílny, Terapeutické komunity, Terénní programy, Sociální rehabilitace. Speciálním druhem služby je Intervenční centrum pro oběti domácího násilí. Systém pomoci obětem domácího násilí vymezuje především zákon č. 135/2006 Sb. na ochranu před domácím násilím.

konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“ (§ 53, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Výběr respondentů pro výzkumné šetření byl pořízen na základě jejich dostupnosti a souhlasu s poskytnutím rozhovoru.

Pro účel průzkumného šetření byly tedy zvoleny tyto tři druhy služeb sociální prevence:

- 1) Azylový dům
- 2) Kontaktní centrum
- 3) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

Před samotnou realizací výzkumného šetření byly obvolány organizace poskytující služby sociální prevence. Dle internetových stránek dané organizace jsem zjistila telefonní kontakt na sociální pracovníky či vedoucí sociální služby a následně do organizace zavolala. Bylo nutné požádat o poskytnutí rozhovoru a zároveň samozřejmě představit téma bakalářské práce, jaký je výzkumný cíl práce, jak dlouho zhruba rozhovor potrvá, orientační počet kladených otázek apod. Součástí prvního telefonického kontaktu se sociálními pracovníci byl mnou vysloven požadavek, zda si mohu celý rozhovor nahrávat na záznamové zařízení. V tomto případě se jednalo o diktafon, který byl nainstalován v mobilním telefonu. V můj prospěch nebyl ani v jednom případě vysloven nesouhlas. Všechny oslovené sociální pracovníce souhlasily s nahráváním rozhovoru. Poté byl domluven termín schůzky. Jedna organizace chtěla předem zaslat seznam otázek, zbylé organizace netrvaly na zaslání seznamu otázek před samotnou realizací rozhovoru. V den sjednané schůzky jsem konkrétní organizaci navštívila a rozhovor se sociálním pracovníkem uskutečnila.

Charakteristika respondentů

Výzkumný soubor tedy čítá celkem 11 respondentů. Jedná se o ženy, které pracují jako sociální pracovníce či jako pracovníci v sociálních službách. Dle § 115 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách „vykonávají v sociálních službách odbornou činnost sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí

pracovníci, manželští a rodinný poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.“ (§ 115, Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

Původně jsem měla přislíben ještě jeden rozhovor, respondentka se však omluvila z důvodu dlouhodobé nemoci a následně jsme už společně nenašly vhodný termín pro poskytnutí rozhovoru. Toto se může stát rizikem v kvalitativních metodách, že respondent z nějakého důvodu rozhovor odmítne poskytnout. Dále jsem počítala i s rizikem neochoty a nespolupráce s oslovenými organizacemi, avšak všechny oslovené organizace (potažmo sociální pracovníce) s rozhovorem souhlasily.

Tabulka 1 – Popis respondentů

Označení respondenta	Status respondenta	Věk	Délka praxe	Vzdělání	Druh sociální služby
Žena A	vedoucí azylového domu, sociální pracovník	51	15 let	VŠ	Azylový dům
Žena B	sociální pracovník	24	2,5 měsíce	VŠ	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Žena C	sociální pracovník	33	6 let	VŠ	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Žena D	terénní sociální pracovník	24	1,5 roku	VOŠ	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Žena E	pracovník v sociálních službách	24	2 roky	SOŠS	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Žena F	vedoucí sociálních služeb	30	6 let	VŠ	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Žena G	pracovník v sociálních službách	32	6 let	SŠ	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Žena H	sociální pracovník + adiktolog	50	20 let	VŠ	Kontaktní centrum
Žena I	sociální pracovník	25	2 roky	VŠ	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Žena J	sociální pracovník	24	1 rok	VŠ	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Žena K	sociální pracovník	26	4 roky	VŠ	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Zdroj: vlastní průzkum

Průzkumné šetření u souboru sociálních pracovníků spočívalo ve dvou fázích:

1. fáze: Pilotní šetření (předvýzkum) – vytvořen dotazník vlastní konstrukce
2. fáze: Realizace kvalitativního šetření u sociálních pracovníků

4.4 Pilotní šetření (předvýzkum)

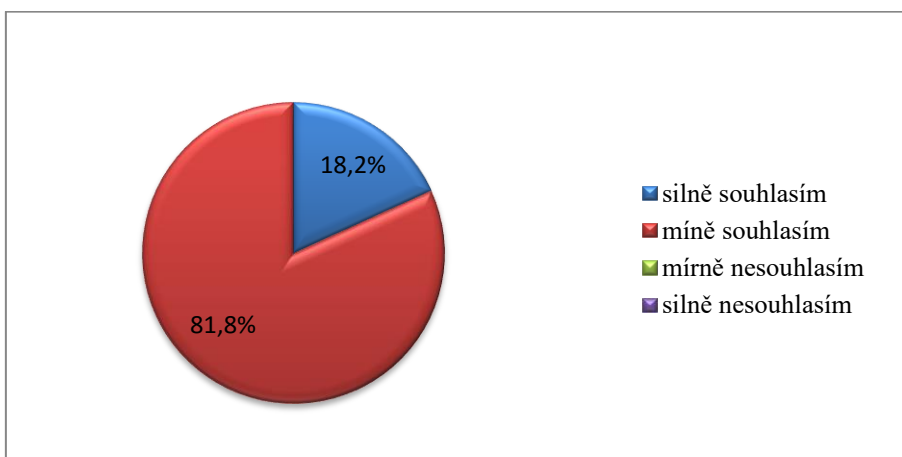
Pro realizaci pilotního průzkumného šetření byl zvolen dotazník vlastní konstrukce s využitím škály Likertova typu. Byl zkonstruován pro zmapování faktorů tzv. na člověka orientované komunikace u pracovníků sociálních služeb v přímé péči (Vybíral, 2000; Rogers, 1998; Schulz von Thun, 2005; Motschnig & Nykl, 2011; Hájek, 2006 a jiní). Skládal se celkem z 15 výroků a stupnice. Respondent po přečtení daného výroku volil odpovídající číslo ve čtyřbodové škále nabízených možností: silně souhlasím (1), mírně souhlasím (2), mírně nesouhlasím (3), silně nesouhlasím (4). Před samotným rozhovorem byl každý respondent požádán o vyplnění dotazníku. Poté, co respondent dotazník vyplnil, jsem ho vyhodnotila. Na základě zjištěných informací jsem mohla jít do hloubky dané problematiky a zahájit s konkrétním pracovníkem rozhovor.

Rozbor přítomnosti faktorů tzv. na člověka orientované komunikace u pomáhajících pracovníků:

Tabulka 2 - Pozitivně vidím sám sebe, věřím si.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	2	18,2 %
Mírně souhlasím	9	81,8 %
Mírně nesouhlasím	0	0 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 1 - Pozitivně vidím sám sebe, věřím si

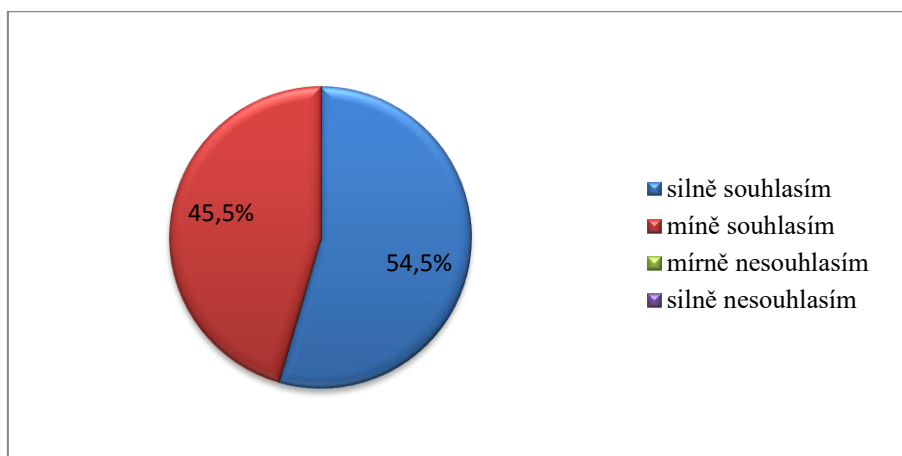


Jak je patrné z grafu 1, na otázku, zda pracovník vidí sám sebe pozitivně, a že si věří, odpovědělo 18,2 % respondentů, že *silně souhlasí* s výrokem. *Mírně souhlasím* odpovědělo 81,8 % respondentů, tedy devět žen z jedenácti.

Tabulka 3 - Dokáži být, podle situace, jak empatický, tak neústupný, umím být vstřícný i odměřený.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	6	54,5 %
Mírně souhlasím	5	45,5 %
Mírně nesouhlasím	0	0 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 2 - Dokáži být, podle situace, jak empatický, tak neústupný, umím být vstřícný i odměřený.

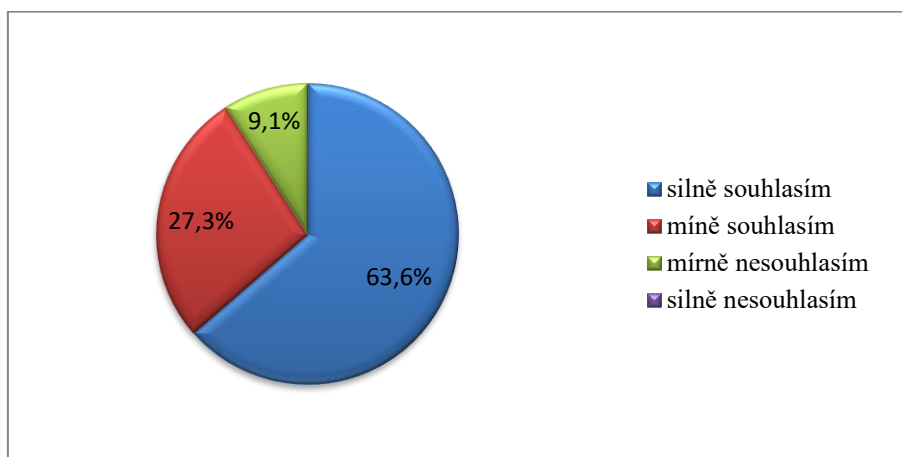


Následující graf 2 znázorňuje, zda pracovník dokáže být podle situace jak empatický, tak neústupný, umí být vstřícný i odměřený. 54,5 % respondentů odpovědělo, že *silně souhlasí* s výrokem. Jedná se tedy o šest žen. *Mírně souhlasím* odpovědělo na zadanou položku 45,5 % respondentů, tedy 5 žen.

Tabulka 4 - Ve vztahu nerivalizuji, nesoupeřím.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	7	63,6 %
Mírně souhlasím	3	27,3 %
Mírně nesouhlasím	1	9,1 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 3 - Ve vztahu nerivalizuji, nesoupeřím.

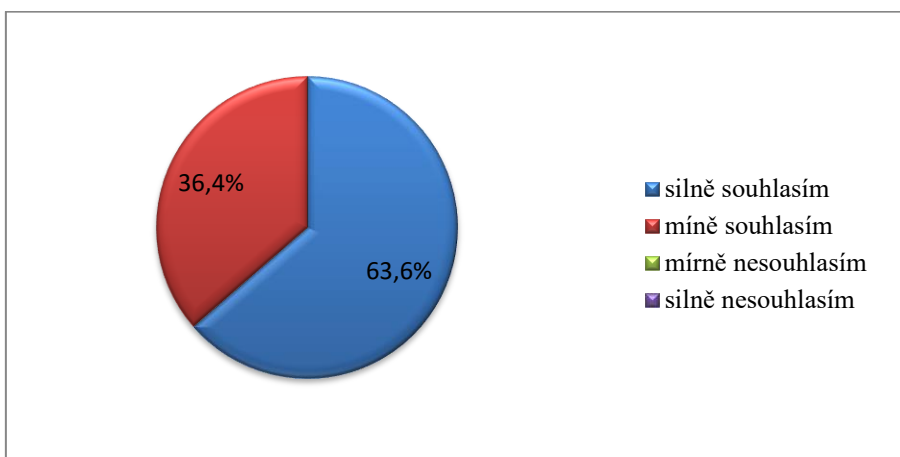


Dle grafu 3, na otázku, zda pracovník ve vztahu nerivalizuje, nesoupeří, odpovědělo 63,6 % respondentů, že *silně souhlasí* s výrokem, tedy celkem sedm žen z jedenácti. *Mírně souhlasím* odpovědělo na zadanou položku 27,3 % respondentů, což představuje tři ženy. *Mírně nesouhlasím* odpovědělo 9,1 % respondentů, tedy jeden pracovník.

Tabulka 5 - Umím pracovat na tvorbě kompromisu.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	7	63,6 %
Mírně souhlasím	4	36,4 %
Mírně nesouhlasím	0	0 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 4 - Umím pracovat na tvorbě kompromisu.

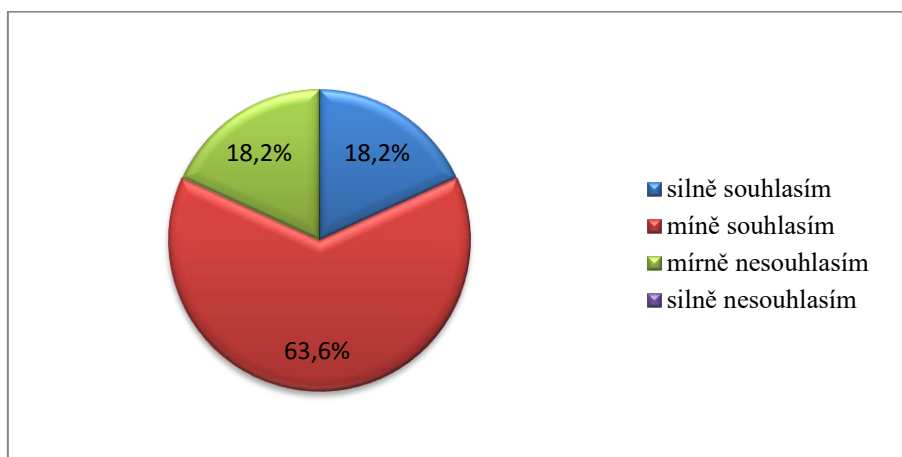


Jak je patrné z grafu 4, na otázku, zda pracovník umí pracovat na tvorbě kompromisu, odpovědělo 63,6 % respondentů, že *silně souhlasí* s výrokem. *Mírně souhlasím* odpovědělo na zadanou položku 36,4 % respondentů.

Tabulka 6 - Pokud ustoupím, neobviňuji se.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	2	18,2 %
Mírně souhlasím	7	63,6 %
Mírně nesouhlasím	2	18,2 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 5 - Pokud ustoupím, neobviňuji se.

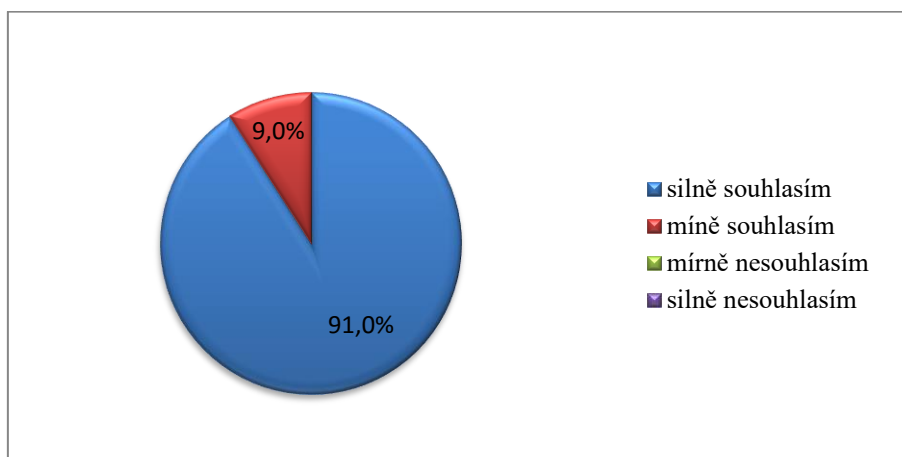


Z grafu 5 vyčteme, že na otázku, zda se pracovník neobviňuje, pokud ustoupí, odpovědělo 18,2 % respondentů, že *silně souhlasí* s výrokem, což představuje pouze dvě ženy. *Mírně souhlasím* odpovědělo na zadanou položku 63,6 % respondentů. Na tuto položku už zareagovalo nadpoloviční množství respondentů, tedy sedm žen. Na výrok *mírně nesouhlasím* odpovědělo 18,2 % respondentů, tedy 2 pracovníci.

Tabulka 7 - Umím aktivně naslouchat.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	10	91 %
Mírně souhlasím	1	9 %
Mírně nesouhlasím	0	0 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 6 - Umím aktivně naslouchat.

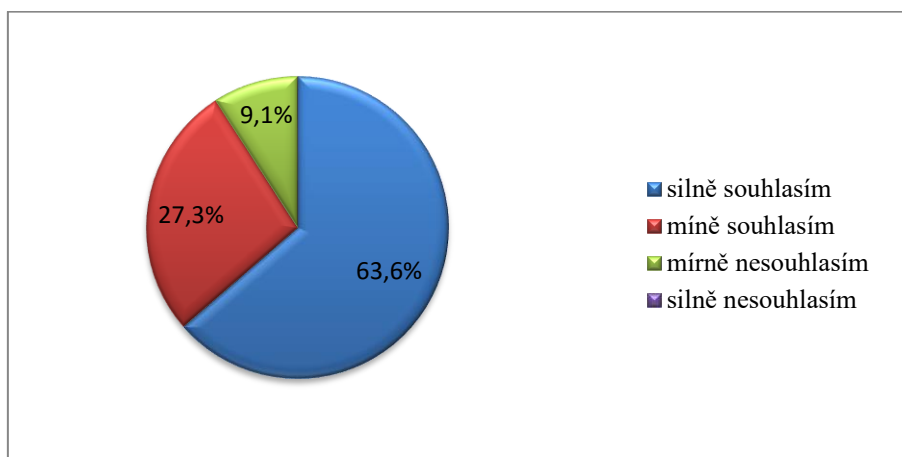


Graf 6 zobrazuje schopnost aktivně naslouchat. Na tuto otázku odpovědělo 91 % respondentů, že *silně souhlasí* s výrokem. Bez jednoho respondenta se jedná tedy o skoro všechny ženy. *Mírně souhlasím* odpovědělo na zadanou položku 9 % respondentů, tedy 1 pracovnice z jedenácti. Zde se ukázala vysoká míra aktivního naslouchání sociálních pracovníků v přímé péči s klientem.

Tabulka 8 - Jsem otevřený změnám a rozmanitosti názorů.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	7	63,6 %
Mírně souhlasím	3	27,3 %
Mírně nesouhlasím	1	9,1 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 7 - Jsem otevřený změnám a rozmanitosti názorů.

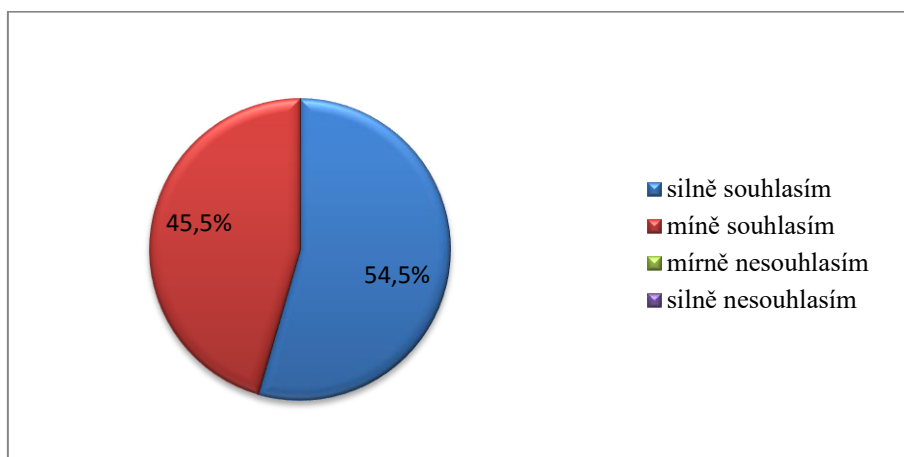


Na otázku, zda je pracovník otevřený změnám a rozmanitosti názorů, odpovědělo 63,6 % respondentů, že *silně souhlasí* s výrokem dle grafu 7, tedy nadpoloviční počet respondentů. *Mírně souhlasím* odpovědělo na zadanou položku 27,3 % respondentů, tedy tři ženy. *Mírně nesouhlasím* odpovědělo 9,1 % respondentů, tedy jedna žena.

Tabulka 9 - Nediskvalifikuji druhého ani ve vztahové, ani ve věcné rovině.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	6	54,5 %
Mírně souhlasím	5	45,5 %
Mírně nesouhlasím	0	0 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 8 - Nediskvalifikuji druhého ani ve vztahové, ani ve věcné rovině.

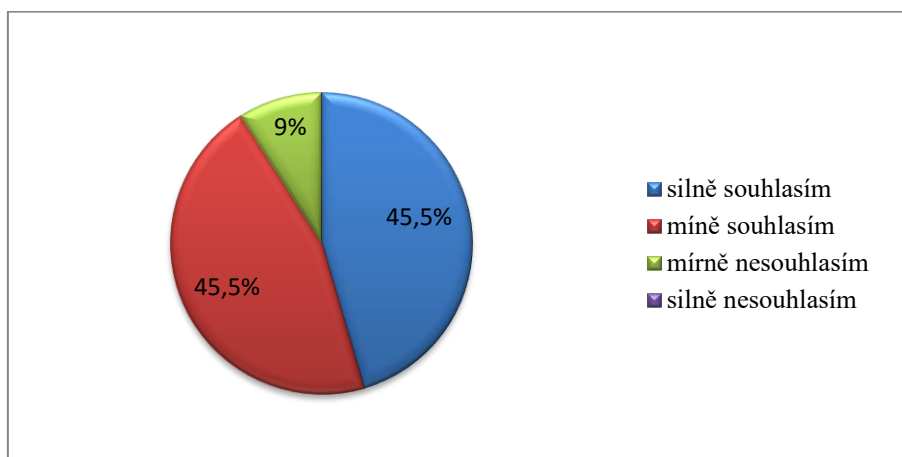


Graf 8 znázorňuje vyjádření, zda pracovník nediskvalifikuje druhého ani ve vztahové, ani ve věcné rovině. 54,5 % respondentů odpovědělo, že *silně souhlasí* s výrokem, tedy nadpoloviční počet dotázaných žen. *Mírně souhlasím* odpovědělo na zadanou položku 45,5 % respondentů, tedy pět žen.

Tabulka 10 - Umím komunikaci řídit, regulovat její směr a strukturovat ji.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	5	45,5 %
Mírně souhlasím	5	45,5 %
Mírně nesouhlasím	1	9 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 9 - Umím komunikaci řídit, regulovat její směr a strukturovat ji.

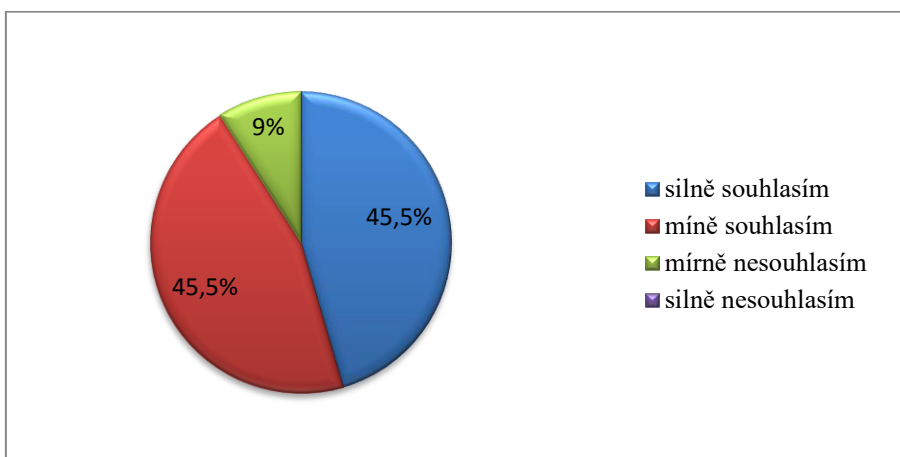


Jak je patrné z grafu 9, na otázku, zda pracovník umí komunikaci řídit, regulovat její směr a strukturovat ji, odpovědělo 45,5 % respondentů, že *silně souhlasí* s výrokem. *Mírně souhlasím* odpovědělo na výrok 45,5 % respondentů. *Mírně nesouhlasím* odpovědělo 9 % respondentů, tedy 1 pracovník.

Tabulka 11 - Umím neutralizovat konflikty, kolize a napětí nebo jich tvořivě využít.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	5	45,5 %
Mírně souhlasím	5	45,5 %
Mírně nesouhlasím	1	9 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 10 - Umím neutralizovat konflikty, kolize a napětí nebo jich tvořivě využít.

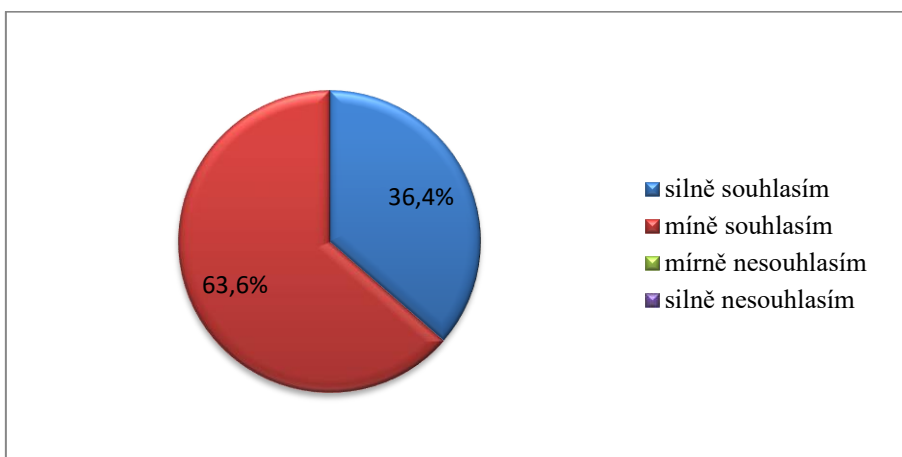


Z grafu 10 vyplývá, že na otázku, zda pracovník umí neutralizovat konflikty, kolize a napětí nebo jich tvořivě využít, odpovědělo 45,5 % respondentů, že *silně souhlasí* s výrokem. *Mírně souhlasím* odpovědělo na zadanou položku 45,5 % respondentů. *Mírně nesouhlasím* odpovědělo 9 % respondentů, tedy 1 respondent.

Tabulka 12 - Při komunikaci neodbíhám od tématu, nemlžím.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	4	36,4 %
Mírně souhlasím	7	63,6 %
Mírně nesouhlasím	0	0 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 11 - Při komunikaci neodbívám od tématu, nemlžím.

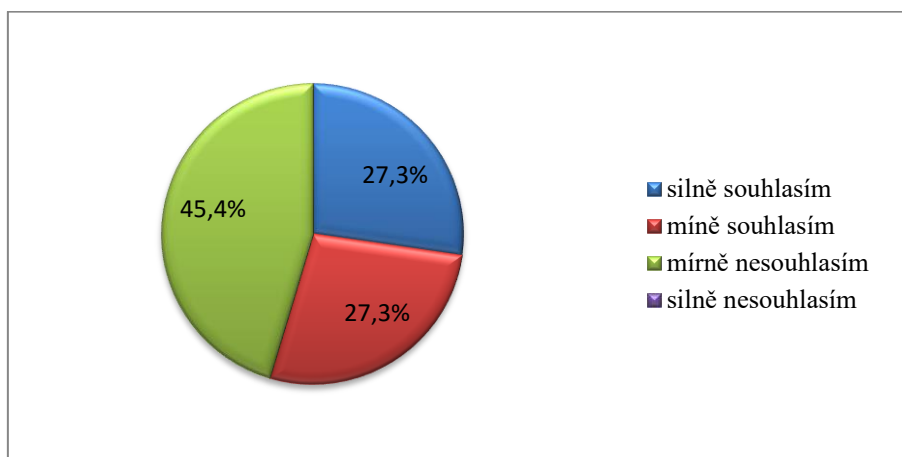


Jak je patrné z grafu 11, na otázku, zda pracovník při komunikaci neodbívá od tématu, nemlží, odpovědělo 36,4 % respondentů, že *silně souhlasí* s výrokem. *Mírně souhlasím* odpovědělo 63,6 % respondentů, tedy celkem sedm respondentů z jedenácti.

Tabulka 13 - Sám sebe umím uměřeně „odhalit“.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	3	27,3 %
Mírně souhlasím	3	27,3 %
Mírně nesouhlasím	5	45,4 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 12 - Sám sebe umím uměřeně „odhalit“.

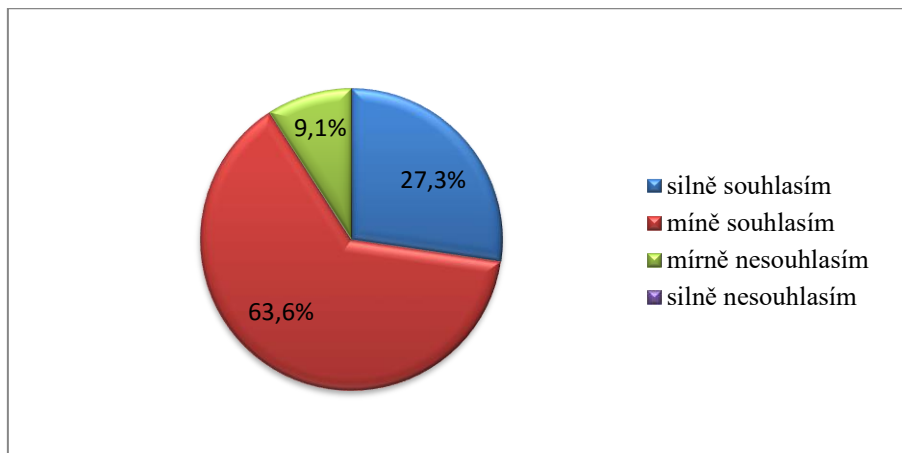


Dle grafu 12, na otázku, zda pracovník sám sebe umí uměřeně „odhalit“, odpovědělo 27,3 % respondentů, že *silně souhlasí* s výrokem, tedy tři ženy. *Mírně souhlasím* odpovědělo na zadanou položku 27,3 % respondentů. Opět se tedy jedná o tři ženy. *Mírně nesouhlasím* odpovědělo 45,4 % respondentů. Znamená to, že pět žen z jedenácti má se sebeodhalováním mírné problémy.

Tabulka 14 - Při komunikaci se spíše zaměřuji na věcnou stránku komunikace (jasné a srozumitelné předání informací).

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	3	27,3 %
Mírně souhlasím	7	63,6 %
Mírně nesouhlasím	1	9,1 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 13 - Při komunikaci se spíše zaměřuji na věcnou stránku komunikace (jasné a srozumitelné předání informací).

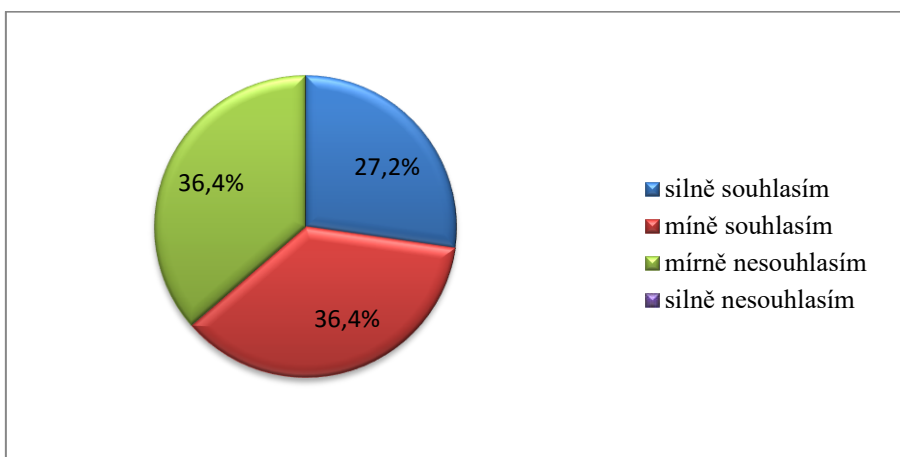


Graf 13 znázorňuje odpověď na otázku, zda se pracovník při komunikaci spíše zaměřuje na věcnou stránku komunikace (jasné a srozumitelné předání informací). 27,3 % respondentů odpovědělo, že *silně souhlasí* s výrokem, tedy se jedná o tři ženy. *Mírně souhlasím* odpovědělo 63,6 % respondentů, tedy sedm žen z jedenácti. *Mírně nesouhlasím* odpovědělo 9,1 % respondentů, čili jedna žena.

Tabulka 15 - Při komunikaci se spíše zaměřuji na vztahovou stránku komunikace.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	3	27,2 %
Mírně souhlasím	4	36,4 %
Mírně nesouhlasím	4	36,4 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 14 - Při komunikaci se zaměřuji spíše na vztahovou stránku komunikace.

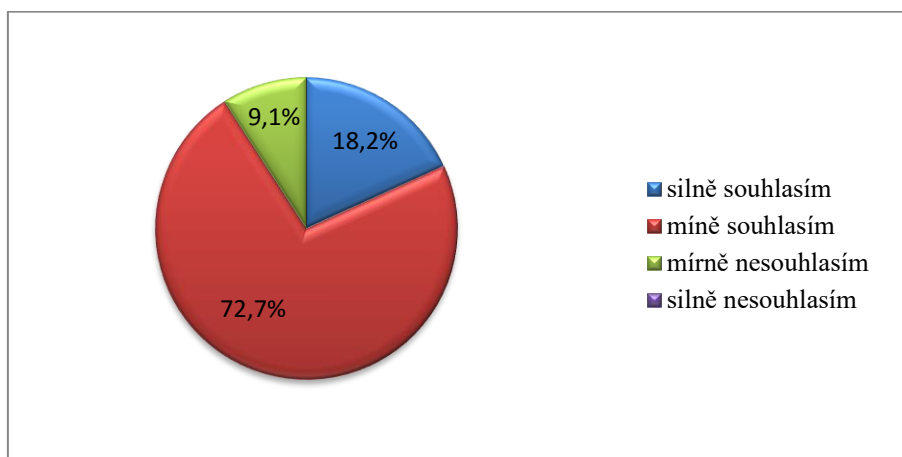


Jak vyplývá z grafu 14, na otázku, zda se pracovník při komunikaci spíše zaměřuje na vztahovou stránku komunikace, odpovědělo 27,3 % respondentů, že *silně souhlasí* s výrokem. *Mírně souhlasím* odpovědělo 36,4 % respondentů. *Mírně nesouhlasím* odpovědělo 36,4 % respondentů.

Tabulka 16 - Umím vybalancovat hranice v empatickém vztahu ke klientovi.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Silně souhlasím	2	18,2 %
Mírně souhlasím	8	72,7 %
Mírně nesouhlasím	1	9,1 %
Silně nesouhlasím	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 15 - Umím vybalancovat hranice v empatickém vztahu ke klientovi.



Graf 15 udává, že 18,2 % respondentů *silně souhlasí* s výrokem. Výrok zní: Umím vybalancovat hranice v empatickém vztahu ke klientovi. Jedná se tedy o dvě ženy. *Mírně souhlasím* odpovědělo na zadanou položku 72,7 % respondentů, což představuje, že osm žen z jedenácti zvolilo danou variantu. *Mírně nesouhlasím* odpovědělo 9,1 % respondentů.

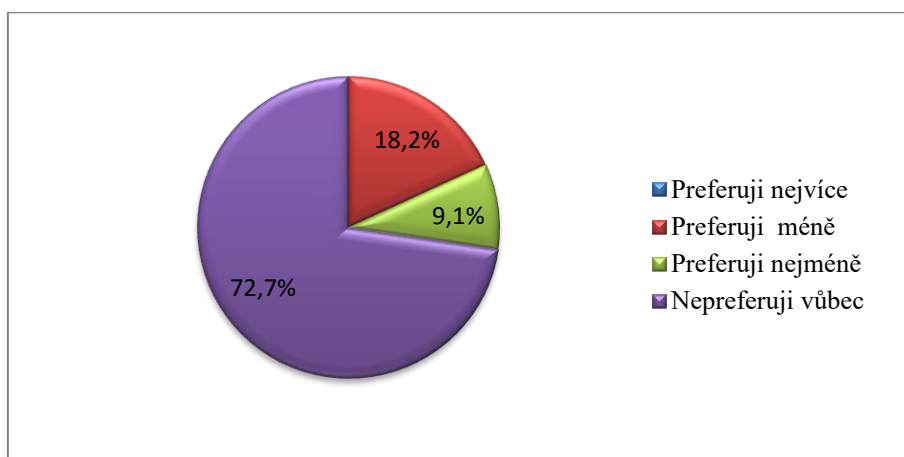
Tento předvýzkum měl za cíl zmapovat faktory tzv. na člověka orientované komunikace u pracovníků sociálních služeb v přímé péči. Tabulky 2–16 blíže seznamují s analýzou těchto faktorů a zároveň s odpověďmi pomáhajících pracovníků. Jak je z uvedených tabulek a grafů zřejmé, znaky zdravé komunikace nejsou sociálním pracovníkům vůbec cizí. Naopak. Například z grafu 6 vyplývá, že aktivně naslouchají všichni respondenti.

Druhou částí předvýzkumu bylo vyplnění dalšího dotazníku o čtyřech položkách. Tento dotazník byl zaměřen na zjištění míry řízení a podpory (direktivity/nedirektivity) při komunikaci pomáhajícího pracovníka s klientem (Kopřiva, 2013, s. 49) Respondenti měli zhodnotit číslicemi 1–4, který z uvedených typů komunikace preferují v přímé péči s klientem: číslo (1) preferují nejvíce, číslo (2) preferují méně, číslo (3) preferují nejméně, číslo (4) nepreferují vůbec. Dotazník byl zkonstruován ke zjištění způsobu, jakým pomáhající (sociální pracovník) komunikuje s klientem.

Tabulka 17 - Instrukce (příkaz, zákaz, rada, doporučení), představující návod k jednání, opírající se o nějaké hodnocení situace.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
1 Preferuji nejvíce	0	0 %
2 Preferuji méně	2	18,2 %
3 Preferuji nejméně	1	9,1 %
4 Nepreferuji vůbec	8	72,7 %
Σ	11	100 %

Graf 16 - Instrukce (příkaz, zákaz, rada, doporučení), představující návod k jednání, opírající se o nějaké hodnocení situace.

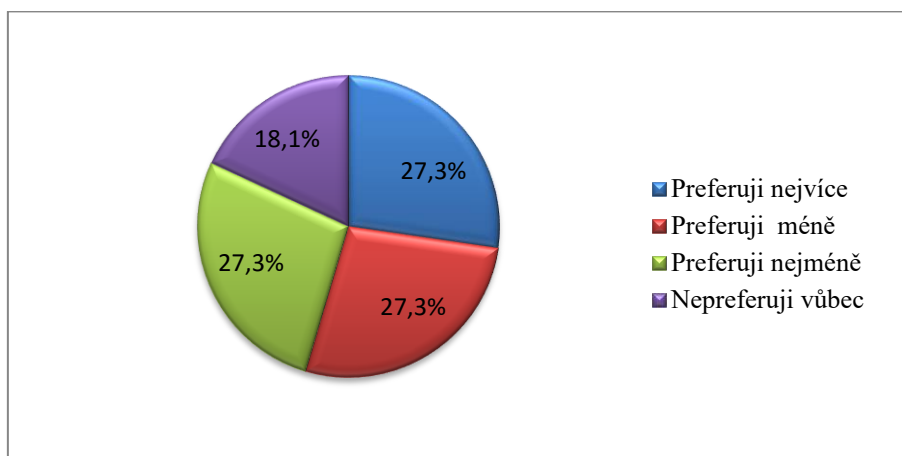


Z grafu 17 vyplývá, že osm respondentů z jedenácti, tedy 72,7 %, tento direktivní typ komunikace *vůbec nepreferuje*, nevyužívají. Dva respondenti *preferují méně*, tedy 18,2 % a pouze jeden respondent *preferuje nejméně*, tedy 9,1 %.

Tabulka 18 – Komentář - pracovník svým stanoviskem vlastně navrhuje, jak může klient věci vidět. Klient vnímá zájem, možná i porozumění, dostává možnost něco změnit.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
1 Preferuji nejvíce	3	27,3 %
2 Preferuji méně	3	27,3 %
3 Preferuji nejméně	3	27,3 %
4 Nepreferuji vůbec	2	18,1 %
Σ	11	100 %

Graf 17 – Komentář - pracovník svým stanoviskem vlastně navrhuje, jak může klient věci vidět. Klient vnímá zájem, možná i porozumění, dostává možnost něco změnit.

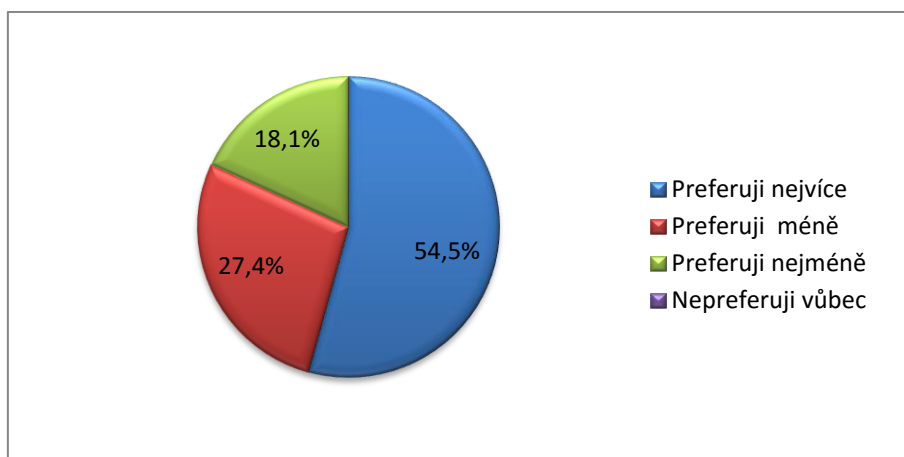


Z grafu 17 můžeme vyčíst, že 18,1 % nevyužívá komentář vůbec, další tři možnosti (*preferuji nejvíce, preferuji méně a preferuji nejméně*) respondenti zvolili ve shodných 27,3 %.

Tabulka 19 - Kladení otázek - otázka má nastínit klientovi jeho problém z jiného úhlu, vyvolává nové myšlenky a nápady.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
1 Preferuji nejvíce	6	54,5 %
2 Preferuji méně	3	27,4 %
3 Preferuji nejméně	2	18,1 %
4 Npreferuji vůbec	0	0 %
Σ	11	100 %

Graf 18 - Kladení otázek - otázka má nastínit klientovi jeho problém z jiného úhlu, vyvolává nové myšlenky a nápady.

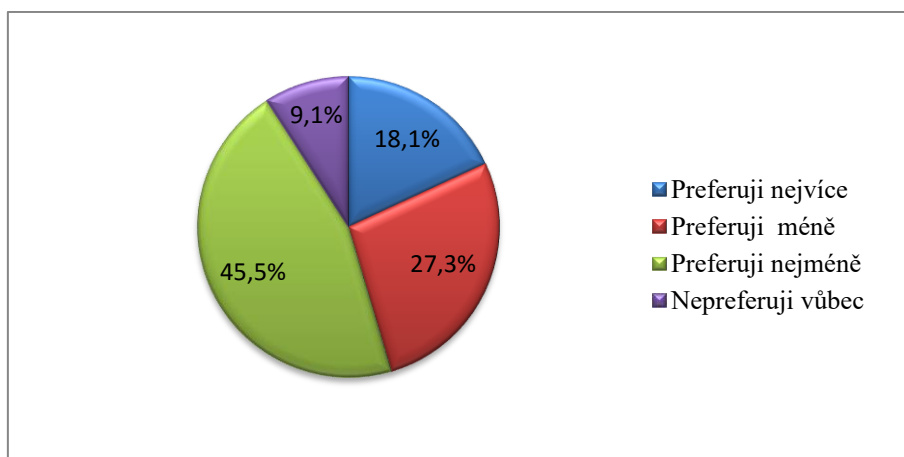


Graf 18 zobrazuje, že více než polovina dotázaných (54,5 %) *preferuje nejvíce* kladení otázek v komunikaci s klientem, tedy se jedná o šest respondentů. 27,4 % respondentů *preferuje méně* kladení otázek, tedy tři respondenti. 18,1 % *preferuje nejméně* tento způsob komunikace, tedy dva respondenti.

Tabulka 20 Rezonance - pomáhající pouze zrcadlí to, co říká klient. Opakuje to, co klient řekl, aby dal najevo, že to slyšel a dobře pochopil.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
1 Preferuji nejvíce	2	18,1 %
2 Preferuji méně	3	27,3 %
3 Preferuji nejméně	5	45,5 %
4 Npreferuji vůbec	1	9,1 %
Σ	11	100 %

Graf 19 – Rezonance - pomáhající pouze zrcadlí to, co říká klient. Opakuje to, co klient řekl, aby dal najevo, že to slyšel a dobře pochopil.



Graf 19 ukazuje, že skoro polovina, tedy 5 respondentů rezonanci *preferuje nejméně* (45,5 %). 27,3 %, tedy 3 respondenti *preferují méně*, 18,1 %, tedy 2 respondenti *preferují nejvíce* a naopak 9,1 %, tedy 1 žena, *nepreferuje vůbec*.

Z toho průzkumného šetření můžeme vyvodit závěr, že nejvíce sociální pracovníci v přímé péči s klientem upřednostňují **kladení otázek**, konkrétně 54,5 %. Na druhém místě preferují **komentář**, konkrétně 27,3 %. Jako třetí typ intervence využívají v praxi **rezonanci**, tedy 18,1 %. **Instrukci** nepreferuje ani jeden z dotázaných respondentů. Tedy kladení otázek *preferuje nejvíce* šest respondentů, komentář *preferují nejvíce* tři respondenti a rezonanci *nejvíce preferují* dva respondenti. Dle Kopřivy (2013, s. 49-50) se

instrukce řadí do direktivního typu intervence. Komentář a kladení otázek Kopřiva klade už mezi nedirektivní intervenci, ovšem s dodatkem, že určité řízení, i když velmi slabé míry, tu existuje. Rezonance je dle Kopřivy typem intervence, na které je založena na klienta zaměřená terapie Carla Rogerse. Dle výsledků tohoto druhého dotazníku se tedy rezonance (potažmo tedy na klienta orientovaná komunikace od Carla Rogerse) příliš nevyužívá v přímé péči sociálních pracovníků s klienty.

4.5 Realizace kvalitativního šetření u sociálních pracovníků

Rozhovory byly realizovány v období od začátku února 2016 do konce března 2016. Před samotným uskutečněním rozhovoru jsem ještě jednou respondenty poprosila o svolení k nahrávání rozhovoru na diktafon. Samozřejmostí bylo ujištění respondentů o jejich naprosté anonymitě a jejím zachování při zpracování dat z rozhovorů. Hendl (2005, s. 155) řadí anonymitu k zásadám etického jednání při výzkumu.

Rozhovory byly tedy pořízeny ve formě nahrávek na diktafon v mobilním telefonu. Poté jsem je doslovně přepsala. Doslovnému přepisu se říká transkripce. Hendl (2005, s. 208) popisuje transkripci jako určitý proces převodu mluveného slova do písemné podoby. „Jedná se o časově velmi náročnou proceduru. Pro podrobné vyhodnocení je však transkripce podmínkou. Je možné pak zdůrazňovat důležitá místa podtrháváním, opatřovat určitá místa komentářem na kraji stránky nebo vytvářet seznamy a srovnávat jednotlivá místa textu.“ (Hendl, 2005, s. 208)

Časové rozpětí doby trvání rozhovorů se u všech respondentů lišilo. Nejkratší rozhovor trval 00:06:55 minut, a naopak nejdelší rozhovor se uskutečnil v délce 00:27:09 minut.

Po doslovné transkripci jsem si skutečně důležité komentáře musela setřídít a následně roztřídit do jednotek dle výzkumných otázek. Tento krok byl vskutku velmi náročný, ale bez tohoto kroku bych nezískala vyhodnocení výzkumných otázek. Po vyhodnocení výzkumných otázek jsem mohla dospět k vyhodnocení hlavního výzkumného cíle bakalářské práce.

4.6 Obsahová analýza polostrukturovaných rozhovorů

Žena A.

Věk: 51 let

Nejvyšší dosažené vzdělání: VŠ

Délka praxe: 15 let

Pracovní zařazení: vedoucí azylového domu, sociální pracovník

Absolvování kurzů či výcviků: nespočet kurzů

1. Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb? **Zásadní.**
2. Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka? **Nedokáže úplně přesně odhadnout situaci klienta, nedostatečné vyjadřovací schopnosti, neschopnost naladit se na komunikační styl klienta.**
3. Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta? **Neochota něco sdělovat, obavy o zneužití jejich informací, lžou a manipulují.**
4. Využívají sociální pracovníci spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace? **Obojí.**
5. Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci? **Jeden z hlavních. Další nástroj je empatie, tolerance a čas potřebný k vytvoření důvěry.**
6. Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Carla Rogerse? **Ano.**
7. Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Carla Rogerse? **Otevřenost komunikaci (svoboda projevu klienta), netlačit ho do rozhodnutí, respekt ke klientovi.**
8. U kterých klientů a ve kterých situacích používáte direktivní přístup ke klientovi? **Když chování klienta ohrožuje pobyt jiné osoby nebo při hrubém zanedbání péče o děti.**
9. Využíváte v praxi spíše to, že řídíte klienta nebo ho spíše podporujete v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient? **Jednoznačně podpora, motivace, naznačování cesty.**
10. Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího vzdělávání. Máte za sebou nějaký kurz komunikačních dovedností? **Hodně.**
11. Se kterými typy klientů se setkáváte nejčastěji? **Úzkostný, depresivní, pod návykovými látkami. Klient mající snížený intelekt v důsledku nějaké závislosti. Nejčastěji ale manipulující klient.**

Žena B.

Věk: 24 let

Nejvyšší dosažené vzdělání: VŠ – Speciální pedagogika

Délka praxe: 2,5 měsíce

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Absolvování kurzů či výcviků: dramaterapie, osobnostně – sociální výcvik

1. Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb? **Komunikace je jednou z nejdůležitějších věcí v práci s klientem.**
2. Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka? **Předsudky.**
3. Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta? **Neschopnost se vyjadřovat, vulgarismy, neumějí popsat problém.**
4. Využíváte v praxi spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace? **Spíše nedirektivní.**
5. Považují sociální pracovníci komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci? **Považují nebo aspoň by měli.**
6. Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Carla Rogerse? **Znám.**
7. Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Carla Rogerse? **Nezodpovězeno.**
8. U kterých klientů a ve kterých situacích je efektivní direktivní přístup ke klientovi? **Hlavně u dospělých a u agresivních typů.**
9. Využíváte v praxi spíše to, že řídíte klienta nebo ho spíše podporuje v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient? **U dětí je zapotřebí určitě řídit, vést je tím správným směrem, potřeba jim vymežit hranice.**
10. Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího vzdělávání. Máte za sebou nějaký kurz komunikačních dovedností? **Ne.**
11. Se kterými typy klientů se setkáváte nejčastěji? **Klienti s úzkostí, obzvláště mezi dětmi, dále s manipulujícími klienty.**

Žena C.

Věk: 33 let Nejvyšší dosažené vzdělání: VŠ – Soc. pedagogika se zaměřením na etopedii

Délka praxe: 6 let Pracovní zařazení: sociální pracovník

Absolvování kurzů či výcviků: kurzy – Efektivní komunikace s klientem, Individuální práce s klientem, Romský svět, Krizová intervence, Psychiatrické minimum, Základní sociální poradenství, Efektivní zvládání konfliktů, Motivační rozhovory při práci s klienty

- 1) Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb? **Nejvyšší, nejzásadnější.**
- 2) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka? **Osobní věci jako únava, naštvanost, promítání sympatií a nesympatií.**
- 3) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta? **Strach, obava, stud, nepochopení otázek, neznalost úředního, odborného jazyka.**
- 4) Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace? **Na začátku spíše nedirektivní, u konkrétních klientů už direktivní.**
- 5) Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu? **Na komunikaci je vztah založen, slouží k ohraničení vztahu pracovník-klient.**
- 6) Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Carla Rogerse? **Ano.**
- 7) Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Carla Rogerse? **Nevzpomenul si.**
- 8) U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi? **U těch, co odbíhají od svých myšlenek, upovídaných, nesoustředujících klientů.**
- 9) Využíváte v praxi spíše to, že řídíte klienta nebo ho spíše podporujete v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient? **Snaha je zaktivizovat klienty, spíše je řídím.**
- 10) Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího vzdělávání. Máte za sebou nějaký kurz komunikačních dovedností? **Mám 5–6 kurzů o komunikaci.**
- 11) Se kterými typy klientů se setkáváte nejčastěji? **Manipulující, ten nejčastěji.**

Žena D.

Věk: 24 let Nejvyšší dosažené vzdělání: VOŠ – Sociální práce a sociální pedagogika, současné studium UHK – VŠ, Sociální patologie a prevence

Délka praxe: 1,5 roku Pracovní zařazení: terénní sociální pracovník

Absolvování kurzů či výcviků: kurzy – Použití únikových technik při práci s rizikovými klienty, Zadlužený klient, Romský svět, Využití mediace v sociálních službách

- 1) Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb? **Tu nejdůležitější.**
- 2) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka? **Naladit se na stejnou vlnu s klientem a pochopit jeho zakázku.**
- 3) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta? **Vyjadřovací schopnosti, jejich slabá motivace na řešení úkolů. Nedokáží vysvětlit, co potřebují.**
- 4) Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace? **Spíše nedirektivní, ale také direktivní.**
- 5) Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci? **Určitě, snažíme se na sobě pracovat.**
- 6) Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Carla Rogerse? **Ano.**
- 7) Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Carla Rogerse? **Tak matně, myslím, že empatie, podpora k růstu klienta, aktivní naslouchání, motivace, přijetí klienta.**
- 8) U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi? **U introvertů, u submisivních klientů.**
- 9) Využíváte v praxi spíše to, že řídíte klienta nebo ho spíše podporuje v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient? **Snažíme se je podporovat.**
- 10) Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího vzdělávání. Máte za sebou nějaký kurz komunikačních dovedností? **Ano.**
- 11) Se kterými typy klientů se setkáváte nejčastěji? **Manipulující klient.**

Žena E.

Věk: 24 let Nejvyšší dosažené vzdělání: SOŠS Evangelická akademie – Sociální vychovatelství Délka praxe: 2 roky

Pracovní zařazení: pracovník v sociálních službách

Absolvování kurzů či výcviků: kurz mediace, Práce s problémovým klientem

- 1) Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb? **Tu nejzásadnější.**
- 2) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka? **Předsudky.**
- 3) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta? **Negramotnost, neschopnost se správně vyjádřit.**
- 4) Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace? **Nedirektivní.**
- 5) Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci? **Určitě ano.**
- 6) Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Carla Rogerse? **Trochu ano.**
- 7) Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Carla Rogerse? **Vložit do člověka důvěru, aby se sám pak mohl vyjádřit.**
- 8) U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi? **U klientů, kteří ani pomoc přijmout nechtějí.**
- 9) Využíváte v praxi spíše to, že řídíte klienta nebo ho spíše podporuje v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient? **Spíše je podporujeme.**
- 10) Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího. Máte za sebou nějaký kurz komunikačních dovedností? **Ano, asi dva, tři.**
- 11) Se kterými typy klientů se setkáváte nejčastěji? **S manipulujícími a slovně agresivními.**

Žena F.

Věk: 30 let

Nejvyšší dosažené vzdělání: VŠ – Sociální pedagogika UHK

Délka praxe: 6 let

Pracovní zařazení: vedoucí sociálních služeb

Absolvování kurzů či výcviků: cca 20-25 kurzů

- 1) Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb? **Úplně nejdůležitější.**
- 2) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka? **Předsudky, neověřování toho, co klient povídá.**
- 3) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta? **U dětí neschopnost vyjádřit se jasně, srozumitelně a u dospělých mentální úroveň.**
- 4) Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace? **Spíše direktivní.**
- 5) Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci? **Ano.**
- 6) Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Carla Rogerse? **Ano.**
- 7) Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Carla Rogerse? **Vcítění do klienta, aktivní naslouchání, akceptace.**
- 8) U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi? **Direktivní u dětí, u dospělých nedirektivní.**
- 9) Využíváte v praxi spíše to, že řídí klienta nebo ho spíše podporujete v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient? **U dětí je to řízení, vedení a u dospělých podpora.**
- 10) Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího vzdělávání. Máte za sebou nějaký kurz komunikačních dovedností? **Motivační rozhovory.**
- 11) Se kterými typy klientů se setkáváte nejčastěji? **Mlčící, úzkostný a manipulující klient.**

Žena G.

Věk: 32 let Nejvyšší dosažené vzdělání: SŠ s maturitou, současné studium UHK,
Sociální patologie a prevence – studijní obor

Délka praxe: 6 let

Pracovní zařazení: pracovník v sociálních službách

Absolvování kurzů či výcviků: kurzy – zaměřené na práci s klienty a zvyšování schopností komunikace u samotných pracovníků v pomáhajících profesích

- 1) Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb? **Velmi zásadní.**
- 2) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka? **Předsudky a odborný jazyk pracovníka.**
- 3) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta? **Jazyková bariéra, jiné komunikační kanály, pokud klient hodně mluví a nepustí pracovníka k řeči.**
- 4) Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace? **Obojí, zpočátku nedirektivní a pak direktivní. Záleží na konkrétním klientovi.**
- 5) Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci? **Určitě.**
- 6) Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Carla Rogerse? **Ano.**
- 7) Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Carla Rogerse? **Aktivní naslouchání, akceptace klienta.**
- 8) U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi? **Když už zakročí OSPOD, u nepoučitelných rodin, kdy je ohrožen vývoj dítěte.**
- 9) Využíváte v praxi spíše to, že řídíte klienta nebo ho spíše podporuje v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient? **Podporujeme a aktivizujeme klienty.**
- 10) Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího vzdělávání. Máte za sebou nějaký kurz komunikačních dovedností? **Ano.**
- 11) Se kterými typy klientů se setkáváte nejčastěji? **Manipulující, nechtějí řešit svoji situaci, ale spíše se přijít pouze vypovídat.**

Žena H.

Věk: 50 let

Nejvyšší dosažené vzdělání: VŠ

Délka praxe: 20 let

Pracovní zařazení: sociální pracovník + adiktolog

Absolvování kurzů či výcviků: nespočet kurzů

- 1) Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb? **Stěžejní.**
- 2) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka? **Předsudky, různé mýty, neochota pochopit klientovu situaci, touha po moci.**
- 3) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta? **Strach, stud, pocit nedostatečnosti.**
- 4) Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace? **Podle cílové skupiny, ale spíše nedirektivní.**
- 5) Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci? **Jako jednu z významných.**
- 6) Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Carla Rogerse? **Ano, velmi dobře.**
- 7) Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Carla Rogerse? **Kongruentnější pracovník, umění navázat bezpečný vztah, empatie, respekt k druhému.**
- 8) U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi? **Když klient ohrožuje sebe nebo okolí, nebo chce někoho napadnout, intoxikovaný klient.**
- 9) Využíváte v praxi spíše to, že řídí klienta nebo ho spíše podporuje v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient? **Podporujeme ho.**
- 10) Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího vzdělávání. Máte za sebou nějaký kurz komunikačních dovedností? **Ano, mnoho.**
- 11) Se kterými typy klientů se setkáváte nejčastěji? **S manipulujícími a slovně i fyzicky agresivními klienty.**

Žena I.

Věk: 25 let Nejvyšší dosažené vzdělání: VOŠ – Sociálně-pedagogická, Univerzita Karlova – Soc. pedagogika – VŠ Délka praxe: 2 roky
Pracovní zařazení: sociální pracovník Absolvování kurzů či výcviků: neuvedeno

- 1) Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb? **Nejdůležitější, nezastupitelnou.**
- 2) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka? **Přenos svých problémů do komunikace, únava, nemá na klienta náladu.**
- 3) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta? **Jednoduchost klientů, jazyková bariéra u romských dětí, lež klientů.**
- 4) Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace? **Podle situace, direktivní a nedirektivní.**
- 5) Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci? **Určitě.**
- 6) Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Carla Rogerse? **Znám.**
- 7) Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Carla Rogerse? **Komunikační dovednosti, osobní vyzrállost, jedinečnost klienta.**
- 8) U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi? **U agresivních, manipulujících klientů.**
- 9) Využíváte v praxi spíše to, že řídíte klienta nebo ho spíše podporuje v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient? **U dětí snaha je řídit, u dospělých podpora.**
- 10) Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího vzdělávání. Máte za sebou nějaký kurz komunikačních dovedností? **Ne.**
- 11) Se kterými typy klientů se setkáváte nejčastěji? **Zkušenost s agresivním klientem slovně i fyzicky.**

Žena J.

Věk: 24 let

Nejvyšší dosažené vzdělání: VŠ

Délka praxe: 1 rok

Pracovní zařazení: sociální pracovník

Absolvování kurzů či výcviků: Romský svět, Využití mediace při poskytování sociálních služeb.

- 1) Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb? **Zcela zásadní.**
- 2) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka? **Nedostatečná sebereflexe, špatná nálada, špatná zkušenost s klientem.**
- 3) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta? **Stud, nervozita, drzost, nedokáží vyjádřit své emoce.**
- 4) Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace? **Spíše nedirektivní, ale při práci s dětmi direktivní.**
- 5) Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci? **Ano.**
- 6) Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Carla Rogerse? **Ano.**
- 7) Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Carla Rogerse? **Klient a pracovník jsou na stejné úrovni, respektují jeden druhého, neposuzování klienta vzhledem k jeho původu, přijetí klienta bez výhrad.**
- 8) U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi? **U dětí a u klientů z etopedické oblasti.**
- 9) Využíváte v praxi spíše to, že řídí klienta nebo ho spíše podporujete v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient? **Spíše druhá možnost s tím, že se klientovi ukáží možné cesty a on si vybere.**
- 12) Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího vzdělávání. Máte za sebou nějaký kurz komunikačních dovedností? **Ano, osobnostně-sociální výcvik.**
- 10) Se kterými typy klientů se setkáváte nejčastěji? **S manipulujícími a agresivními.**

Žena K.

Věk: 26 let Nejvyšší dosažené vzdělání: Sociální pedagogika a volný čas se zaměřením na dramatickou výchovu (Bc.) + Sociální pedagogika (Mgr.)

Délka praxe: 4 roky Pracovní zařazení: sociální pracovník

Absolvování kurzů či výcviků: nyní v psychoterapeutickém výcviku – GESTALT, kurzy – Krizová intervence, Individuální plánování, Romský svět

- 1) Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb? **Velikou roli.**
- 2) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka? **Pořádně neuvedeny.**
- 3) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta? **Stud, nechtějí mluvit, neodpovídají, nechtějí používat komunikaci.**
- 4) Využívají sociální pracovníci spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace? **Měl by být nedirektivní, ale vzhledem k cílové skupině dětí – direktivní tedy.**
- 5) Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci? **Ano.**
- 6) Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Carla Rogerse? **Ano.**
- 7) Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Carla Rogerse? **Přijetí klienta, naprosto nedirektivní způsob komunikace.**
- 8) U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi? **U klientů, kteří lžou a porušují pravidla.**
- 9) Využíváte v praxi spíše to, že řídíte klienta nebo ho spíše podporuje v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient? **Určitě podpora.**
- 10) Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího vzdělávání. Máte za sebou nějaký kurz komunikačních dovedností? **Psychoterapeutický výcvik.**
- 11) Se kterými typy klientů se setkáváte nejčastěji? **Manipulující a ti, co lžou.**

4.7 Souhrn

Na první otázku, jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb, odpověděly ženy A, C, E, G, J, že zásadní, jako nejdůležitější pak ženy B, D, F, I a žena H odpověděla, že stěžejní. Žena K pak přikládá komunikaci velikou roli.

Na druhou otázku, jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálních pracovníků, odpovědělo pět žen (konkrétně B, E, F, G, H), že jako možnou překážku vidí předsudky. Ženy A a D odpověděly, že sociální pracovníci nedokáží přesně odhadnout situaci klienta, naladit se na jeho komunikační styl. Ženy C a I zodpověděly danou otázku zcela shodně a to, že uvedly jako překážky únavu, naštvanost, promítání sympatií a nesympatií, přenos svých problémů do komunikace. Žena J uvedla nedostatečnou sebereflexi společně se špatnou náladou a špatnou zkušeností s klientem. Žena K překážky pořádně neuvvedla.

Třetí otázka opět souvisela s překážkami v komunikaci, a sice na straně klientů sociálních služeb. Neschopnost se vyjadřovat označila za možnou překážku žena B, E, F a K. Žena C a H společně uvedly strach, obavu, stud, pocit nedostatečnosti, kdy žena C navíc přidala nepochopení zadané otázky sociálním pracovníkem a neznalost úředního, odborného jazyka. Žena D si myslí, že slabá motivace a vyjadřovací schopnosti klientů spočívající v tom, že neumí vysvětlit, co potřebují, činí v komunikaci velké problémy. Žena G naopak považuje za překážku jazykovou bariéru u romských dětí společně se ženou I a také to, pokud klient hodně mluví a nepustí pracovníka ke slovu. Žena J si myslí, že stud, nervozita, ale také drzost a neschopnost vyjádřit emoce se stávají komunikační bariérou. Neochotu něco sdělovat, obavy o zneužití informací, lež a manipulaci uvedla na otázku žena A.

Moje další otázka na respondenty zněla, zda využívají v praxi spíše direktivní či nedirektivní způsob komunikace s klientem. Spíše nedirektivní odpověděly ženy B a F. Dále zaznělo z úst žen, že záleží na konkrétní cílové skupině v komunikaci. Zejména se jedná o cílovou skupinu dětí, kdy u této skupiny převažuje direktivní způsob komunikace. Toto uvedly společně ženy J, K, a H. Direktivní i nedirektivní uvedla žena A, C, D, G a I, kdy ovšem záleží na konkrétní situaci a na konkrétním klientovi. Jako vysloveně nedirektivní způsob komunikace volí žena E.

Pátá otázka zjišťovala, zda pracovníci považují komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu. Ano a určitě odpovědělo osm žen z jedenácti (konkrétně žena B, D, E,

F, G, I, J a K). Žena A považuje komunikaci za jeden z hlavních nástrojů, kdy uvedla jako další nástroje empatii, toleranci a čas potřebný k vytvoření důvěry. Žena C si myslí, že na komunikaci je založen vztah a zároveň komunikace slouží k ohraničení vztahu pracovník-klient. Žena H považuje komunikaci za jeden z významných nástrojů v budování vztahu.

Šestou otázkou jsem se ptala respondentů na znalost terapeutického přístupu zaměřeného na člověka od Carla Rogerse. Všech jedenáct respondentů odpovědělo jednoznačně ano. Ovšem u dvou žen se vyskytla drobná niance v odpovědi. Žena E zná tento přístup trochu, žena H naopak velmi dobře.

Sedmá otázka byla zaměřena opět na znalost terapeutického směru od Carla Rogerse. Položila jsem ženám otázku, zda znají základní podmínky v tomto přístupu. Zde se odpovědi respondentů vcelku lišily. Žena A uvedla otevřenost komunikace (svoboda projevu klienta), netlačit ho do rozhodnutí a respekt ke klientovi. Žena B dokonce nezodpověděla otázku vůbec. Žena C si nemohla vzpomenout na základní podmínky. Žena D už věděla. Odpověděla empatie, podpora k růstu klienta, aktivní naslouchání, motivace a přijetí klienta. Žena E řekla, že se jedná o vložení důvěry do člověka, aby se mohl sám vyjádřit. Žena F si myslí, že se jedná o vcítění do klienta, aktivní naslouchání a akceptaci. Žena G uvádí aktivní naslouchání a akceptaci klienta. Žena H mluví o kongruentnějším pracovníkovi, aby uměl navázat bezpečný vztah. Dále se zmiňuje o empatii a respektu k druhému. Žena I uvádí komunikační dovednosti, osobní vyzrálост a jedinečnost klienta. Žena J praví, že se jedná o neposuzování klienta vzhledem k jeho původu, o respekt jednoho k druhému, o přijetí klienta bez výhrad a stejnou úroveň klienta a pracovníka v tom smyslu, že ani jeden nemá vyšší či menší postavení ve vztahu. Žena K mluví o naprostém přijetí klienta a nedirektivním způsobu komunikace. Z tohoto výčtu odpovědí vyplývá, že ženy A, H, J považují respekt za jednu z podmínek přístupu. Dále ženy F, G a K hovoří o aktivním naslouchání a plné akceptaci klienta. Tři deklarované postoje (akceptace, empatie a kongruence) nezodpověděla ani jedna respondentka. Ovšem nutno podotknout, že devět žen z jedenácti (kromě ženy B a ženy C) má základní znalosti o tomto terapeutickém přístupu, protože slova jako empatie, aktivní naslouchání, respekt k druhému člověku, neposuzování druhého, vcítění se do klienta, podpora k růstu klienta, přijetí klienta atd. jim nebyla vůbec cizí, ba naopak. Hned odpovídaly na otázku, aniž by se na své odpovědi dlouze rozpomínaly.

Otázka, v pořadí osmá, se týkala využití direktivního přístupu ke klientovi, konkrétně, ve kterých situacích a u kterých klientů sociální pracovníci používají tento přístup. Žena A, B, H, I, uvádějí, že tento přístup využívají především u agresivních, své

okolí ohrožujících klientů a také u manipulujících klientů. Dále se odpovědi již plně různily jedna od druhé. Žena C využívá direktivitu u klientů, co odbíhají od svých myšlenek a zároveň u upovídaných a nesoustředujících se klientů. Žena D odpověděla, že je méně efektivní nedirektivní přístup u klientů-introvertů, u submisivních klientů. Žena E zodpověděla, že u klientů, kteří ani pomoc přijmout nechtějí, se spíše využívá direktivní způsob komunikace. Žena F a žena J si společně myslí, že direkce se uplatňuje spíše u dětí, nedirekce u dospělých klientů, kdy žena J dodává také klienty z etopedické oblasti. Žena G používá direkci u nepoučitelných rodin, kdy je ohrožen vývoj dítěte. Má tím na mysli už samotný zákrok orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Žena K považuje za méně efektivní nedirektivní přístup u klientů, kteří lžou a porušují pravidla.

Další, v pořadí devátá otázka, byla zaměřena na zjištění využití samotného řízení klienta sociálním pracovníkem či naopak ve využití podpory v tom, aby si sám klient dospěl k řešení své problematické situace. Zde jednoznačně převažovaly odpovědi ve smyslu podpory klienta. Podporu, jako jasnou odpověď, označily ženy A, D, E, G, H, J a K, tedy sedm respondentů z jedenácti. Ženy B, F a I rozlišovaly děti a dospělé, kdy tvrdily, že u dětí je zapotřebí je určitě řídit, vést je tím správným směrem a vymezit jim hranice, kdežto u dospělých se jedná o podporu, protože dospělí lidé si jen tak nenechají poroučet a něco nařizovat od ostatních. Jeden respondent, tedy žena C byla se svojí odpovědí jedinou výjimkou, protože řekla, že klienty spíše řídí.

Následující desátá otázka byla zaměřena na zjištění, zda sociální pracovníci mají, respektive zda prošli nějakým kurzem komunikačních dovedností. Ženy A, C, D, E, G, H odpověděly, že ano. Žena B společně se ženou I odpověděla, že ne. Žena F uvedla přímo motivační rozhovory, žena J sdělila osobnostně-sociální výcvik a žena K, že je momentálně v psychoterapeutickém výcviku.

Poslední otázka v rozhovoru si kladla za cíl zjistit od respondentů, s jakými typy klientů se pracovníci v pomáhajících profesích setkávají nejčastěji. Zde zcela jednoznačně odpověděly ženy A, B, C, D, E, F, G, H, J a K, tedy deset žen z jedenácti, že se setkávají v praxi nejčastěji s klienty, kteří manipulují. Žena I uvedla, že se jedná spíše o směsici klientů, kdy má zkušenost nejvíce s klienty slovně i fyzicky agresivními. Jako důležité považují zmínit odpověď ženy A, která uvádí i zkušenost s klientem úzkostným, depresivním, pod vlivem návykových látek. Úzkost uvedla i žena B, obzvláště vyskytující se u dětí.

Z průzkumného empirického šetření vyplynulo následující zjištění, které použijeme k zodpovězení výzkumných otázek:

VO 1: Znají sociální pracovníci terapeutický přístup zaměřený na člověka od C.R. Rogerse, a pokud ano, dokáží vyjmenovat základní podmínky přístupu?

Terapeutický přístup zaměřený na člověka zná jednoznačně všech jedenáct dotázaných respondentů. Se znalostí základních podmínek, na kterých je tento přístup vystaven, je to poněkud už horší. Dvě ženy otázku vůbec nezodpověděly. Jednotlivé odpovědi se lišily, ale dá se říci, že se ženy vesměs ve svých odpovědích zmínily o těchto podmínkách. Uvedly tyto podmínky: otevřenost komunikace, netlačit ho do rozhodnutí, respekt ke klientovi, empatie, podpora k růstu klienta, aktivní naslouchání, motivace a přijetí klienta, vcítění se do klienta, neposuzování klienta vzhledem k jeho původu, vložení důvěry do člověka, přijetí klienta bez výhrad, akceptace, umění pracovníka navázat ve vztahu důvěru mezi ním a klientem.

VO 2: Snaží se sociální pracovníci spíše direktivně řídit klienta nebo naopak ve své práci využívají prvky nedirektivity vedoucí k tomu, aby si byl klient sám schopen pomoci a nalézt řešení své problematické sociální situace za podpory sociálních pracovníků?

Při výběru užívání direktivního či nedirektivního způsobu komunikace je podstatným faktorem cílová skupina klientů. Pokud se jedná o cílovou skupinu, která je tvořena dětmi, tak sociální pracovníci volí převážně direktivní způsob komunikace. U cílové skupiny dospělých je naopak zvolen nedirektivní způsob komunikace. Skoro polovina dotázaných odpověděla, že používá v praxi obojí, tedy jak direktivní způsob komunikace, tak i nedirektivní způsob. Za méně efektivní považují nedirektivní způsob komunikace respondenti u klientů slovně i fyzicky agresivních a u klientů, kteří ohrožují své okolí. Dále se zde vyskytly tyto odpovědi ve výčtu klientů či situací, u kterých se nedirektivní způsob považuje za méně efektivní: introverti, submisivní klienti, klienti, kteří ani pomoc přijmout nechtějí, klienti z etopedické oblasti, u nepoučitelných rodin, kdy je ohrožen vývoj dítěte, klienti, kteří lžou a porušují pravidla. Sedm z jedenácti respondentů odpovědělo, že klienta jednoznačně podporují, pomáhají mu k nalezení možných variant k řešení jeho problematické situace. Tři ženy rozlišují ve své práci cílovou skupinu na dvě možné varianty, a to děti jako jedna cílová skupina a dospělí lidé jako druhá cílová skupina. Děti je zapotřebí vést, kdežto dospělé klienty naopak podporovat. Jedna žena odpověděla, že klienty spíše řídí.

VO 3. Jaké jsou faktory usnadňující komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem? Všichni respondenti považují úlohu komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb za zcela zásadní, jako jednu z nejdůležitějších věcí v práci s klientem. Komunikaci jako hlavní nástroj v budování vztahu pracovník-klient považuje naprostá většina dotázaných. Navíc vedle zdravé, efektivní komunikace je považována za faktor usnadňující komunikaci empatie, tolerance, ale také čas potřebný k vytvoření důvěry. Významným aspektem je osobnost pomáhající pracovníka, který by měl akceptovat klienty, aktivně jim naslouchat, pomáhat jim s řešením jejich problémů.

VO 4. Jaké jsou faktory komplikující komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem?

Za komunikační bariéry (překážky) na straně sociálního pracovníka skoro polovina žen odpověděla, že jsou jimi předsudky. Dále se shodly na únavě, naštvanosti, promítání sympatií a nesympatií, na přenosu svých problémů do komunikace s klientem a také na neschopnosti naladit se na komunikační styl klienta. Nedostatečnou sebereflexi společně se špatnou náladou a špatnou zkušeností s klientem uvedla jedna respondentka.

Na straně klientů sociálních služeb uvádí čtyři respondentky jako faktor komplikující komunikaci neschopnost se vyjadřovat, dále pak ostatní ženy uvedly strach, obavu, stud, pocit nedostatečnosti, slabou motivaci, jazykovou bariéru u romských dětí, pokud klient hodně mluví a nepustí pracovníka k řeči, drzost a neschopnost vyjádřit emoce, neochotu něco sdělovat, obavy o zneužití informací, lež a manipulaci.

VO 5. Se kterým typem klientů se v praxi setkávají sociální pracovníci nejčastěji?

Sociální pracovníci se ve své praxi nejčastěji setkávají s klienty manipulujícími. Uvedlo to celkem deset žen z jedenácti. Jedna žena uvedla, že se jedná spíše o směsici klientů, kdy má zkušenost nejvíce s klienty slovně i fyzicky agresivními. Dále ženy uvedly zkušenosti s klienty depresivními, úzkostnými, pod vlivem návykových látek.

Závěr

V pomáhajících profesích je komunikace považována za jeden z hlavních pracovních nástrojů pomáhajícího profesionála. Kvalitní, zdravá a efektivní komunikace ve vztahu pomáhající pracovník a klient pozitivně ovlivňuje vzájemné vztahy a předurčuje následující společnou spolupráci.

Cílem této práce bylo zjistit, zda se v oblasti sociálních služeb využívá komunikace orientovaná na klienta. V teoretické části byla popsána charakteristika dané problematiky na základě prostudované související literatury a dalších zdrojů, v empirické části bylo prezentováno vlastní průzkumné šetření na základě dotazníku vlastní konstrukce a na základě polostrukturovaných rozhovorů s danými respondenty. Na závěr bylo toto šetření doloženo výsledky z průzkumu.

Hlavním cílem průzkumného šetření bylo zmapovat, zda se v rámci pomáhajícího vztahu využívá komunikace orientovaná na klienta. Toho jsem dosáhla za pomoci výzkumných otázek, které jsem si stanovila. Bližší pochopení zjištěných dat vyplývá z uvedených rozhovorů.

Oslovení respondenti vysloveně psychoterapeutický přístup zaměřený na člověka od Carla Rogerse ve své praxi s klienty nevyužívají. Není považován za ten nejuplatňovatelnější přístup využívaný v přímé péči s klientem. Ovšem základní podmínky, na kterých je tento přístup postaven, využívají pomáhající pracovníci ve svém profesním životě každodenně. Jedná se o empatii, aktivní naslouchání, akceptaci klienta, respekt k druhému člověka.

Etický kodex sociálního pracovníka vychází z tohoto humanistického přístupu od Carla Rogerse. Etický kodex poskytuje integritu, spoluúčast a sebeurčení klienta. Znaky toho přístupu orientovaného na člověka se táhnou jako červená nit v pomáhajícím vztahu mezi pracovníkem a klientem. Znak aktivního naslouchání je snad nejdůležitější a zároveň emočně nejsilnější, protože v dnešní době nikdo nikomu po delší dobu nenaslouchá.

Komunikace se uskutečňuje na základě přítomnosti základní vztahové nabídky mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem, odehrávající se na kontinuu direktivita/nedirektivita. Sociální pracovníci preferují nedirektivitu zejména v první fázi rozhovoru s klientem, kdy je zapotřebí navázat vztah. Na základě vybudovaného vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem mohou pomáhající pracovníci intervenovat. Intervenovat znamená dávat radu, informaci, nově nastavit hranice apod.

Rozhovor by měl být idiograficky orientován, čili šitý na míru klientovi. Sociální pracovník musí reflektovat cílovou skupinu, s níž komunikuje, a také problém, se kterým klient přichází. Repertoár problémů je vskutku obšírný. U někoho tento problém může představovat užívání alkoholu, závislost na návykových látkách, ztrátu domova, rozpad rodiny, nezaměstnanost a mnoho dalších vážných událostí, které mohou klienta vylučovat z běžného života společnosti.

Výsledky realizovaného průzkumného šetření mohou být podkladem pro další zkoumání problematiky komunikace v pomáhajícím vztahu.

Na úplný závěr bych chtěla dodat, že v mezilidských vztazích bohužel chybí základní podmínky, které uvádí Carl Rogers. Cítit z každodenních komunikačních vztahů empatii, aktivní naslouchání, akceptaci, porozumění, vnímání by si přál jistě nejdén z nás. Můžeme to považovat za vytoužený sen.

Seznam použité literatury

Monografie

BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta, 2006. *Sociální komunikace: [texty k distančnímu a kombinovanému studiu]*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 79 s. ISBN 80-244-1357-4.

BIRKENBIHL, Vera F., 1999. *Umění komunikace aneb Jak úspěšně utvářet mezilidské vztahy*. Překlad Pavel Hyka. Bratislava: Aktuell, 320 s. ISBN 80-88915-21-X.

CASEMORE, Roger, 2008. *Na osobu zaměřená psychoterapie*. Vyd. 1. Praha: Portál, 144 s. Stručný přehled. ISBN 978-80-7367-454-0.

DEVITO, Joseph A., 2001. *Základy mezilidské komunikace*. Překlad Milan Bartůšek a Jiří Rezek. 1. vyd. Praha: Grada, 420 s. ISBN 80-7169-988-8.

DRYDEN, Windy, 2008. *Poradenství*. Vyd. 1. Praha: Portál, 117 s. Stručný přehled. ISBN 978-80-7367-371-0.

GAVORA, Peter, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 207 s. ISBN 8085931-79-6.

HÁJEK, Karel, 2006. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Vyd. 1. Praha: Portál, 119 s. ISBN 80-7367-107-7.

HELUS, Zdeněk, 2011. *Úvod do psychologie: učebnice pro střední školy a bakalářská studia na VŠ*. Vyd. 1. Praha: Grada, 317 s. Psyché. ISBN 978-80-247-3037-0.

HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

KOPŘIVA, Karel, 2013. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 147 s. ISBN 978-80-262-0528-9.

KVĚTENSKÁ, Daniela, 2009. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*. Vyd. 2., aktualiz. a rozš. Hradec Králové: Gaudeamus, 109 s. Texty k sociální práci. ISBN 978-80-7041-431-6.

MICHALÍK, Jan a kol., 2008. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených - sekce vzdělávání, 142 s. ISBN 978-80-903658-2-7.

MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 332 s. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.

MOTSCHNIG, Renate a NYKL, Ladislav, 2011. *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Vyd. 1. Praha: Grada, 172 s. Psyché. ISBN 978-80-247-3612-9.

NYKL, Ladislav, 2012. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka*. Vyd. 1. Praha: Grada, 183 s. Psyché. ISBN 978-80-247-4055-3.

PLAŇAVA, Ivo, 2005. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 146 s. Psyché. ISBN 80-247-0858-2.

ROGERS, Carl Ransom, 1998. *Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*. Překlad Jiří Krejčí. Vyd. 1. Praha: Portál, 292 s. Spektrum. ISBN 80-7178-233-5.

SCHNEIDEROVÁ, Anna a SCHNEIDER, Marek, 2010. *Komunikační dovednosti: učební text pro distanční studium*. Vyd. 2., upr. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 84 s. Studijní texty. ISBN 978-80-7368-268-2.

SCHULZ VON THUN, Friedemann, 2005. *Jak spolu komunikujeme?: překonávání nesnází při dorozumívání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 197 s. Psyché. ISBN 80-247-0832-9.

TIMULÁK, Ladislav, 2006. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru: integrativní rámeček*. Vyd. 1. Praha: Portál, 181 s. ISBN 80-7367-106-9.

TOLAN, Janet, 2006. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. Vyd. 1. Praha: Portál, 223 s. Spektrum. ISBN 80-7367-146-8.

ÚLEHLA, Ivan, 1999. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociologickém nakl. vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 128 s. Studijní texty; 20. ISBN 80-85850-69-9.

VYBÍRAL, Zbyněk, 2000. *Psychologie lidské komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 263 s. ISBN 80-7178-291-2.

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

WATZLAWICK, Paul, BAVELAS, Janet Beavin a JACKSON, Don D., 2011. *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Překlad Barbora Janečková a Zbyněk Vybíral. 2., rev. vyd., 1. v Newton Books. Brno: Newton Books, 283 s. Gaia; 5. ISBN 978-80-87325-00-1.

Internetové zdroje

Služby sociální prevence. In: *Integrovaný portál MPSV* [online]. [cit. 2016-04-20]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/soc/ssl/obcane/priklad5>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí*. 2006. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf

Slovníky

MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

Seznam tabulek

Tabulka 1- Popis respondentů	40
Tabulka 2- Pozitivně vidím sám sebe, věřím si	41
Tabulka 3- Dokáži být, podle situace, jak empatický, tak neústupný, umím být vstřícný i odměřený.	42
Tabulka 4- Ve vztahu nerivalizuji, nesoupeřím.	43
Tabulka 5- Umím pracovat na tvorbě kompromisu.	44
Tabulka 6- Pokud ustoupím, neobviňuji se.	45
Tabulka 7- Umím aktivně naslouchat.	46
Tabulka 8- Jsem otevřený změnám a rozmanitosti názorů.	47
Tabulka 9- Nediskvalifikuji druhého ani ve vztahové, ani ve věcné rovině.	48
Tabulka 10- Umím komunikaci řídit, regulovat její směr a strukturovat ji.	49
Tabulka 11- Umím neutralizovat konflikty, kolize a napětí nebo jich tvořivě využít.	50
Tabulka 12- Při komunikaci neodbíhám od tématu, nemlžím.	51
Tabulka 13- Sám sebe umím uměřeně „odhalit“.	52
Tabulka 14- Při komunikaci se spíše zaměřuji na věcnou stránku komunikace (jasné a srozumitelné předání informací).	53
Tabulka 15- Při komunikaci se spíše zaměřuji na vztahovou stránku komunikace.	54
Tabulka 16- Umím vybalancovat hranice v empatickém vztahu ke klientovi.	55
Tabulka 17- Instrukce (příkaz, zákaz, rada, doporučení), představující návod k jednání, opírající se o nějaké hodnocení situace.	57
Tabulka 18- Komentář, pracovník svým stanoviskem vlastně navrhuje, jak může klient věci vidět. Klient vnímá zájem, možná i porozumění, dostává možnost něco změnit.	58
Tabulka 19- Kladení otázek, otázka má nastínit klientovi jeho problém z jiného úhlu, vyvolává nové myšlenky a nápady.	59
Tabulka 20- Rezonance, pomáhající pouze zrcadlí to, co říká klient. Opakuje to, co klient řekl, aby dal najevo, že to slyšel a dobře pochopil.	60

Seznam grafů

Graf 1 -Pozitivně vidím sám sebe, věřím si.....	42
Graf 2 -Dokáži být, podle situace, jak empatický, tak neústupný, umím být vstřícný i odměřený.	43
Graf 3 -Ve vztahu nerivalizuji, nesoupeřím.	44
Graf 4 -Umím pracovat na tvorbě kompromisu.	45
Graf 5 -Pokud ustoupím, neobviňuji se.	46
Graf 6 -Umím aktivně naslouchat.....	47
Graf 7 -Jsem otevřený změnám a rozmanitosti názorů.	48
Graf 8 -Nediskvalifikuji druhého ani ve vztahové, ani ve věcné rovině.	49
Graf 9 -Umím komunikaci řídit, regulovat její směr a strukturovat ji.....	50
Graf 10 -Umím neutralizovat konflikty, kolize a napětí nebo jich tvořivě využít.	51
Graf 11 -Při komunikaci neodbíhám od tématu, nemlžím.	52
Graf 12 -Sám sebe umím uměřeně „odhalit“.....	53
Graf 13 -Při komunikaci se spíše zaměřuji na věcnou stránku komunikace (jasné a srozumitelné předání informací).....	54
Graf 14 -Při komunikaci se zaměřuji spíše na vztahovou stránku komunikace.	55
Graf 15 -Umím vybalancovat hranice v empatickém vztahu ke klientovi.	56
Graf 16 -Instrukce (příkaz, zákaz, rada, doporučení), představující návod k jednání, opírající se o nějaké hodnocení situace.	57
Graf 17 -Komentář, pracovník svým stanoviskem vlastně navrhuje, jak může klient věci vidět. Klient vnímá zájem, možná i porozumění, dostává možnost něco změnit.	58
Graf 18 -Kladení otázek, otázka má nastínit klientovi jeho problém z jiného úhlu, vyvolává nové myšlenky a nápady.....	59
Graf 19 -Rezonance, pomáhající pouze zrcadlí to, co říká klient. Opakuje to, co klient řekl, aby dal najevo, že to slyšel a dobře pochopil.	60

Seznam příloh

Příloha A: Přepsaný rozhovor se ženou A.

Příloha B: Přepsaný rozhovor se ženou B.

Příloha C: Přepsaný rozhovor se ženou C.

Příloha D: Přepsaný rozhovor se ženou D.

Příloha E: Přepsaný rozhovor se ženou E.

Příloha F: Přepsaný rozhovor se ženou F.

Příloha G: Přepsaný rozhovor se ženou G.

Příloha H: Přepsaný rozhovor se ženou H.

Příloha I: Přepsaný rozhovor se ženou I.

Příloha J: Přepsaný rozhovor se ženou J.

Příloha K: Přepsaný rozhovor se ženou K.

Příloha L: Dotazník vlastní konstrukce

Příloha M: Otázky kladené v rozhovoru s respondenty

Přílohy

Příloha A: Přepsaný rozhovor se ženou A.

Já: „Chtěla bych Vám položit zhruba, mám tady vypsáno třináct až čtrnáct otázek, tak uvidíme, jak nám to půjde. Chtěla bych se Vás, paní doktorko, zeptat na první otázku, co si myslíte, jakou hraje komunikace v práci sociálních pracovníků, jakou hraje úlohu vůbec komunikace v práci sociálních pracovníků versus uživatelů služeb sociální prevence neboli klientů...Jakou roli tam má ta komunikace?“

A: „Myslím si, že zásadní. Zásadní, protože pokud se s tím klientem nedomluvíme, tak nemůžeme tu službu realizovat.“

Já: „Dobře, tedy komunikace hraje roli zásadní. Dále bych se Vás chtěla zeptat, jaké komunikační překážky (bariéry) Vy považujete za nejvíce, které se vyskytují na straně sociálních pracovníků?“

A: „Ze strany pracovníků?“

Já: „Ze strany pracovníků, ano... Co může být největší překážkou?“

A: „A všechno se to týká našeho zařízení, mám tady mluvit obecně za naši praxi, tak jak to vidím?“

Já: „Ano.“

A: „Tak u nás v komunikaci, si myslím, že je někdy problém na straně pracovníků v tom, že buď nedokážou úplně přesně odhadnout situaci, ve který se ten klient nachází, ehmm, někdy to může být i problém v nedostatečných vyjadřovacích schopnostech, anebo neschopnost se naladit na komunikační styl toho klienta.“

Já: „Já jsem včera zrovna pročítala jednu publikaci, kde se píše o tom komunikačním stylu, tak tam byl psaný formální, neformální... Jaký typ komunikačního stylu Vy používáte? Spíše ten neformální nebo snažíte se zjistit, jak vůbec ten klient jakoby komunikuje, jaký má ty komunikační schopnosti a pak se na něj tímto komunikačním stylem naladíte?“

A: „No, já bych řekla, že se kombinuje obojí, protože pokud bychom přistoupili na neformální styl, tak se utopíme ve vulgaritách. Vklouzlo by to k tomu, že by si nás klienti pletli se svými vrstevníky nebo přáteli a podobně, takže my držíme formální styl v tom,

že se striktně vyká, striktně trváme na dodržování zdravení, základních pravidel slušného vyjadřování, ale pak samozřejmě se přizpůsobuje ta komunikace schopnostem a dovednostem těch klientů v tom smyslu, že teda diferencujeme případ od případu, jak jsou schopni vnímat, čemu rozumí, čemu nerozumí a podle toho se to pak odvíjí.“

Já: „Děkuji... Další otázka je úplně stejná – komunikační překážky, ale teď by mě zajímalo, jaké jsou na straně klientů. Jaké je vnímáte v komunikaci?“

A: „Jo, jo... Tak klienti moc komunikovat neumí, to je jedna věc, někteří komunikují příliš, někteří vůbec, takže překážka je například v tom, že prostě nechtějí nic sdělovat. Zejména na začátku poskytování té služby je to spojeno s určitými obavami, aby nedošlo ke zneužití jejich informací... Ne ve smyslu, že bychom my zneužívali něco, co oni nám řeknou, ale že třeba by to mohlo mít dopad na průběh služby, že by se to mohlo nějakým způsobem odrazit třeba v postupu při výchově dětí a podobně.“

Já: „Děkuji. Jaké potíže nebo jaké překážky se objevují v komunikaci nejčastěji? Myslíte si, že se třeba nechtějí otevřít, nechtějí sdělovat?“

A: „Jak kdo. Někdo sděluje více než je žádoucí... Jaké nejčastější překážky? Já bych řekla, že klientky jsou zvyklé manipulovat ze svých předchozích zkušeností a z prostředí, ze kterých přicházejí, a problém bývá, že často lžou.“

Já: „Cítíte to hnedka, když ta manipulace do toho rozhovoru vchází?“

A: „Vždycky ne, ale hodně často.“

Já: „A manipulací myslíte to, že se snaží klient získat nějaké výhody?“

A: „Řeknu to takhle, my jsme samozřejmě dobrovolná služba, ale ta dobrovolnost je relativní, protože k nám často ty ženy přichází jako za poslední možnost, jak nepřijít o děti, jak vůbec získat nějakou střechu nad hlavou a v tom momentě ony samozřejmě nechtějí slyšet ty negativní, pro ně negativní věci, jako že budou muset pracovat na vyřešení své situace, že tady budou pod určitým dohledem, že budou konfrontovány s tím, jak pečují o děti, jak chtějí vlastně tu svoji situaci řešit, takže na začátku ony vám slíbí úplně všechno, přikráší informace, které poskytnou, pokud přímo nelžou, tak je minimálně zatají a následně pak z toho vznikají ty problémy, když se poměrně rychle zjistí, že to je jinak.“

Já: „Děkuji. Využívají sociální pracovníce v azylovém domě spíše nedirektivní nebo direktivní způsob komunikace?“

A: „No, já bych řekla, že obojí. Určitě obojí. A je to asi případ od případu. Obecně se snažíme o ten nedirektivní ve smyslu, aby ta klientka měla sama v sobě nějaký motiv k řešení té situace, abychom jí prostě nedávali návrhy, který vůbec nemusejí odpovídat tomu, co ona chce, ale pak jsou teda situace a případy, kdy poměrně nic jiného, než poměrně striktně direktivní přístup nefunguje.“

Já: „Prostě musíte je vést. Předchází komunikaci nějaká speciální příprava, když víte, že má přijít nějaká nová uživatelka, připravujete se nějak na tu komunikaci? Víte, co bude probíhat, jaké budou otázky?“

A: „My máme v podstatě standardizovaný postup vytvořený tady v organizaci na jednání se zájemcem, takže pokud se ten úplně neznámý klient nebo zájemce kontaktuje, tak dostane ten postup, který uplatňujeme u všech stejný. Jo? Čili tam je nějaký okruh, kterým právě zjišťujeme potřebnost té služby, to jestli vůbec spadá do naší cílové skupiny, jestli jsme schopni mu poskytnout to, co on očekává, ale že bychom, pokud třeba nevíme, že klient je, nevím třeba cizinec, nebo že je to člověk nesvéprávný, nebo člověk, který má nějaký duševní onemocnění, handicap, tak se na to nějak speciálně nepřipravujeme.“

Já: „Paní doktorko, teď mě napadla otázka, když jsem koukala na Vaše internetové stránky, tak tam byla přihláška, elektronická... Co když uživatelky vůbec nemají možnost k internetu? Jaká je další možnost, aby Vás kontaktovaly?“

A: „Můžou telefonicky, můžou písemně, můžou osobně, ale v podstatě pokud tu žádost si prostě musí podat. Pokud si ji nepodají fyzicky, že přijdou, tady vyplní a tvrdí, že nemají možnost k internetu, tak mi je často odesíláme na příslušné úřady, městské nebo třeba místní úřady, kde vždycky k tomu internetu možnost mají nebo dneska není problém veřejného internetu v knihovnách, v různých informačních centrech, takže když by klientka chtěla, ale tvrdí, že nemá možnost, tak se ta možnost najde.“

Já: „Najde, ano.“

A: „Ale netrváme na tom, že to musí být takhle nebo onak jo.“

Já: „Těch cest je více... Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu s uživatelem nebo s uživatelkou, s klientem?“

A: „Jeden z hlavních.“

Já: „Můžu se zeptat, jaký považujete za další hlavní nástroje?“

A: „Empatii, schopnost naladit se na toho klienta, hodně o toleranci, jo, a asi dost podstatný je i čas, protože na to, aby se navázal ten vztah, tak i při sebelepší komunikaci se to velmi málo zvládne v krátkém časovém úseku. Takže si myslím, že dochází buď k vytvoření té důvěry, nebo někdy samozřejmě i nedůvěry, to je případ od případu.“

Já: „Dle zákoníku nebo dle vyhlášky k zákonu o sociálních službách, můžou být uživatelky v azylovém domě rok maximálně?“

A: „Ne.“

Já: „Není to tak?“

A: „Ne. Zákon říká, zpravidla. Zpravidla jeden rok. My se nesetkáváme s tím, že by tady chtěly být déle, respektive většinou se podaří tu situaci vyřešit do toho roku, ale je pravda, že tak jednou za velmi dlouhé období se objeví klientka, která jako z objektivního důvodu fakt není schopna za rok tu situaci vyřešit, zvládnout. Takže pak my teda prodlužujeme i za jeden rok i dýl. Zcela výjimečně je to třeba, já nevím, dvě klientky, tři klientky, za celou dobu existence azylového domu, ale stává se to.“

Já: „Protože ona je to opravdu docela krátká doba na vytvoření toho vztahu, když je tady uživatelka, dejme tomu čtvrt roku, půl roku... Máte pravdu, že to je velmi těžké navázat vztah.“

Já: „Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Carla Rogerse?“

A: „Znám, ano.“

Já: „Ze školy?“

A: „Ano, jistě, znám.“

Já: „Znáte jeho základní podmínky, kterými Rogers uvádí přístup. Jedná se o tři základní podmínky. Věděla byste, paní doktorko, jaké to jsou?“

A: „Jestli se domnívám, tak je to otevřenost komunikace, je to v podstatě, jak to říci, svoboda projevu toho klienta, netlačit ho do rozhodnutí, která sám nechce a respekt k té osobě.“

Já: „Dobře, děkuji. Teďka bych Vám chtěla položit otázku: Kdy si myslíte, že je efektivní direktivní přístup v komunikaci? V jakých situacích se používá nebo v čem Vy nejčastěji používáte direktivní přístup?“

A: „V momentě, kdy chování klientů ohrožuje pobyt jiných osob nebo dochází k hrubému zanedbání třeba péče o ty děti, a vyčerpali jsme nedirektivní přístupy, které nevedou ke zlepšení situace.“

Já: „S tím souvisí následující otázka. Kdy naopak využíváte nedirektivní způsob?“

A: „Ve všech ostatních případech.“

Já: „Ve všech ostatních případech. Děkuji.“

Já: „Teďka otázka položená na praxi... Řídíte klienta nebo ho spíše podporujete v tom, aby k vyřešení své nepříznivé sociální situace došel sám?“

A: „No tak jednoznačně to druhý. Jo, čili snaha je podporovat, motivovat, ukazovat mu nějakým způsobem naznačovat cesty, ale snažíme se, aby to byla jeho zakázka. Snaha.“

Já: „Já jsem včera pročítala publikace a byla tam daná souvislost s tím nedirektivním přístupem, že je to skutečně otázka na dlouhou trať, že pokud člověka vlastně jakoby, pokud Vy ho vedete tím nedirektivním způsobem, tak to opravdu trvá dlouho, než se ten člověk rozhoupe, než zjistí co a jak, že je to skutečně o delší době.“

Já: „Zákonem je dáno vzdělávání pracovníků, už jsme se o tom bavily na začátku. Je tam zaměření v rámci těch vzdělávacích kurzů i na komunikaci?“

A: „Hodně výrazně.“

Já: „Takže je tam akcent na komunikační dovednosti?“

A: „Tak u nás jak u koho. My samozřejmě máme to vzdělávání postavený na individuálních potřebách těch jednotlivých zaměstnanců. V čem cítíme, že by se potřebovali doplnit, zlepšit, dozdělat, tak podle toho. Takže u někoho ta komunikace je,

u někoho to jsou třeba jiné dovednosti, ale prakticky vždycky se nějak, nějakým způsobem dotkne těch komunikačních znalostí, dovedností.“

Já: „Takže určitě každý sociální pracovník nějakým takovým kurzem komunikačních dovedností musí projít, určitě asi prochází.“

A: „Jako nemusí, asi nutně, ale většinou ano. Jako my to nemáme, prostě jsme měli, že každý musí absolvovat jeden kurz komunikace za rok. To vůbec jako takhle to není. Ale když je nějaké zajímavé téma nebo něco, co prostě cítíme, že by bylo fajn si doplnit, tak proč ne. Asi tak.“

Já: „V rámci praxe nebo v rámci práce s uživateli v sociálních službách se určitě setkáváte s nejrůznějšími typy klientů, paní doktorko. Tyto klienti vyžadují samozřejmě specifický přístup. Mám teďka na mysli takovou tu typologii těch klientů, jakoby klient zlostný, hněvivý, klient v depresi, klient úzkostný... Můžu Vás poprosit, věděla byste, nebo s jakými typy klientů se setkáváte nejvíce? Tady mám ještě seznam těch typů: hněvivý, agresivní, fyzicky agresivní klient, klient, který není schopen navázat vztah z důvodu, že je třeba pod vlivem návykových látek, pod vlivem drog, klient, který velmi často překračuje hranice, že se snaží o velmi častý kontakt s tím pracovníkem, má snahu vstupovat do soukromí sociálního pracovníka, úzkostný klient, klient, který manipuluje, mlčící klient.“

Já: „Který nejčastěji?“

A: odmlka... „Tohle dost těžko říct, protože zastoupeni jsou asi všechny ty typy a až na naprosté výjimky nemáme tedy našťestí klienty, kteří by fyzicky napadali. Fyzicky útočící klienty, to musím zaklepat, to tedy opravdu ne. Ale jinak, klienty úzkostný, klienty depresivní, klienty pod návykovými látkama, nebo kteří mají prostě snížený intelekt v důsledku nějakých závislostí jo, s tím se setkáváme. Není to převažující část klientely, takže z toho, co jste říkala, tak bych já osobně asi řekla, že nejčastěji, ten manipulující.“

Já: „Manipulující, ehmmm.“

A: „S tím se jako setkávám zcela běžně. Ale jestli nejčastější, no, zas jako samozřejmě může být období, kdy ty manipulující jsou zde čtyři pět, a pak období kdy ani jeden, jo, takže. Ale jako ta tendence manipulovat, ať už ve smyslu, že klientky lžou nebo zatajují

nebo si upravují různé informace, případně se cíleně vyhýbají nějakým řešením té své situace, to je časté, takže v tomto smyslu asi ten manipulující.“

Já: „A z toho výčtu, napadla by Vás nějaká typologie, kterou jsem nezmínila? Četla jsem i o klientovi se sebevražednou tendencí například.“

A: „To chvála bohu taky moc ne, to opravdu ne.“

Já: „Nebo tady, jak jsem zmiňovala pod vlivem alkoholu. Stává se to.“

A: „Takhle, u nás v podstatě my nepřijímáme osoby, které jsou v akutní závislostní fázi, a vztah k návykovým látkám oni můžou jakoby požívat mimo areál azylového domu. Ale nesmí přijít ve stavu, který by neumožňoval běžný provoz budovy... Takže měli jsme klientky, není to výjimečný, který mají zkušenost s užíváním návykových látek. Řekla bych, že přibývá drogově závislých klientek, ale určitě to nepřevládá, jo. Občas se s nimi potkáme, jako že by v důsledku toho, že jsou pod vlivem nějaké látky, tady nějak výjimečně fungovaly, to ne.“

Já: „Paní doktorko, zeptám se Vás. Zmínila jste, že vzrůstá drogová závislost. Na které látky? Dá se to takhle zevšeobecnit?“

A: „Tak jako, co budeme brát jako drogu. Až na naprosté výjimky, jsou všechny klientky silné kuřačky. To opravdu jako nekuřačka je jedna za rok. Zbytek všichni kouří neuvěřitelné množství a všechno možné teda. A to bych řekla, že je neměnné od počátku provozu azylového domu. Ten alkohol občas, ale né zase tak, v takové frekvenci, jak se udává obecně ve společnosti, ale ten nárůst bych řekla u tvrdých drog. Dříve jsme neměli klienty, kteří by měli zkušenosti s užíváním pervitinu, jo, který by byli teda, jako ta marihuana se objevuje občas, ale spíš bych řekla, že je větší problém, že teda ať už přímo u klientek, nebo u jejich partnerů, co potkáváme, tak že tam to drogový prostředí je.“

Já: „Mám poslední otázku, paní doktorko. Vráťím se k tomu Rogersovi a k těm jeho základním podmínkám. Tak jednak samozřejmě empatie, kterou Vy jste zmiňovala několikrát, je tam další podmínka, a to aktivní naslouchání. Jak Vy se na to koukáte? Je to velmi těžké aktivně naslouchat a vnímat toho klienta od začátku do konce. Já jsem si to sama zkoušela a opravdu mi to dělalo velké problémy, jak Vy tedy na tu podmínku koukáte?“

A: „Já si myslím, že se snažíme aktivně naslouchat, jo, že bych mohla mluvit i za kolegy, takže v podstatě na tom začátku určitě, protože potřebujeme nějak získat obraz o tom klientovi, ty informace a tak. Takže určitě. Tím, jak se prostě postupně víc poznáváme, tak jsou tady občas typy klientů, u kterých se aktivní naslouchání zcela míjí účinkem. Ale obecně se dá říct, že ano. Že jako jistě, to je velmi důležitý prvek.“

Já: „Třetí podmínka je bezpodmínečná akceptace, že toho uživatele akceptujeme. Ale jak můžete někoho akceptovat, když je Vám ten člověk nesympatický, když víte, že se nestará o ty děti, tak jak by měl. To si myslím, že z těch třech podmínek, je tato podmínka asi tou nejtěžší.“

A: „Já ji vnímám jako možný střet situací a zájmů, protože na jedné straně asi všichni souhlasíme s tím, že je to dospělá svobodná bytost, většinou svéprávná, pokud tady máme klientky, které jsou nesevéprávné, tak mají opatrovníka nebo podpůrce, takže v tomto směru respektujeme jejich přání zcela svobodně se projevit a pokud teda nenarušují tím svým chováním ty ostatní a neznemožňují jim pobyt, tak v tomhle směru bych problém neviděla. Ale neakceptujeme ty formy chování, které ty klientky prostě pokládají za správné a z našeho pohledu správné nejsou nebo nejsou, nekorespondují s těmi principy té služby. Takže tam potom samozřejmě neakceptujeme.“

Já: „Můžete mně prozradit, jaký formy například máte na mysli?“

A: „Tak třeba velký problém s dodržováním klidu. Máme klientky, které jsou zvyklé ze svých předchozích prostředí, ze kterých k nám přichází, tak drtivá většina aktivit se odehrává v noci. Takže ony jsou zvyklé dopoledne spát, a pak něco, a když teda je úřední den, tak mají problém do 17:00 hodin se dostavit na vyřízení těch důležitých věcí a vlastně telefonování, zábava, vaření, všechno se odehrává, nebo by se odehrávalo od 22.00 večer. Jo, a pak je problém děti do školy, jo, a tak dále a tak dále. Takže to je třeba jeden příklad, jinak to souvisí s tím, my jsme vlastně diskutovali do jaké míry, vlastně co to znamená umožnit klientkám jejich běžný způsob života. Jak moc prostě respektovat jejich životní zvyklosti, individualitu toho klienta. To je hodně těžký, protože ne všechny klientky, ale pro některé klientky, je běžný standard střídání partnerů, pro které je běžné se zadlužovat, které neřeší, jestli dítě jí oběd ve dvanáct nebo ve čtyři odpoledne. Takže, z tohoto pohledu je to určitý střed mezi tím, že na jedné straně chápeme, že ten klient ano, je takový, má na to právo, na druhé straně je v zařízení, které má pravidla, a aby klient zde mohl být, tak je musí dodržovat. Takže tady prostě se ten člověk musí přizpůsobit, anebo nemůže tu službu

užívat. Ve smyslu, že bychom úplně neakceptovali, tak ten člověk tady pak nemůže být. Pokud jeho životní styl je takový, tak odlišný a specifický, tak prostě nemůže tu službu využívat.“

Já: „Stalo se Vám někdy, že jste měli takového uživatele? Až tak problémového, že by službu ukončil?“

A: „Měli jsme tady ženy, které byly opravdu jako zvyklé žít bezdomoveckým stylem života a myslely si, že když přijdou sem, takže lépe třeba dosáhnou na sociální dávky nebo že prostě jsme ubytovna. Jo, že spousta lidí, přesto, že ta osvěta a těch informací o sociálních službách je opravdu hodně, tak přesto se setkáváme občas s tím, tak jako co, chceme tady jenom bydlet. A pak takový to rozčarování, že ne, že jako bydlet ne, že musí využívat nějaký sociální služby a chtít pracovat na té své situaci vedou často k tomu, že ten klient ani nenastoupí, že z toho zájemce se nestane klient-uživatel, protože prostě nepřistoupí na tyhle věci, anebo když přistoupí, tak je to o tom, o čem jsme mluvily na začátku, že on s tím formálně nemá problém, se vším souhlasí a pak se diví, že má být v deset hodin na domě, že má nějaké povinnosti, že musí se účastnit společných úklidů například a podobně.“

Já: „Ony vlastně nemají vytvořeny návyky.“

A: „Jak kdo, jak kdo, nemůžu říct, že by všichni, někdo naopak je velmi v tomto směru zdatný a vadí mu třeba to, že ostatní nejsou tak pečliví a čistotní, ale prostě tak, co je to pořádek? Co je zdravá strava? Co je to správný denní režim, že jo? A do jaké míry to můžete těm druhým nadiktovat, doporučit, poukazovat, takže se držíme obecně platných poznatků.“

Já: „Paní doktorko, mockrát Vám děkuji za rozhovor.“

Příloha B: Přepsaný rozhovor se ženou B.

Já: „Dobrý den, v rámci rozhovoru Vám položím otázky. Je jich cca třináct až čtrnáct, tak uvidíme, jak nám to půjde. Tak první otázka je: Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s uživateli sociálních služeb? Jak to vnímáte?“

B: „No já si myslím, že ta komunikace je jednou z nejdůležitějších věcí v práci s klientem.“

Já: „Udává se, že hraje skutečně velmi důležitou roli, bez ní to skutečně nejde. Jaké komunikační překážky na straně sociálních pracovníků se mohou vyskytnout?“

B: „Jaké komunikační překážky?“

Já: „Dejme tomu, například neschopnost nalézt ta správná slova nebo máte předsudky vůči klientům.“

B: „No, tak určitě to můžou být předsudky, třeba když znám někoho z rodiny, tak už jsem trochu zaujatá tou situací v té rodině, že už o tom něco vím, a pak jsem tím ovlivněna.“

Já: „Nebo se například uvádí první dojem, to je také bráno jako překážka, jak už jsem říkala i ty předsudky... Tak myslíte i ty předsudky?“

B: „Jo, jako asi by neměly, ale je fakt, že to tak asi může být, no.“

Já: „Jaké překážky se vyskytují na straně klientů? Jaké komunikační překážky, myslím, co byste řekla, že je u nich největším problémem v komunikaci? Neschopnost vyjádřit se nebo vulgarismy nebo obojí?“

B: „Neschopnost se vyjadřovat, vulgarismy určitě. Neumění třeba popsat ten problém nebo nevědí ani, co mají za problém kolikrát. No, u těch dětí.“

Já: „Děti? Vy tedy pracujete převážně s dětičkami? V jakém věkovém rozpětí?“

B: „6–15, ale většinou chodí tak kolem těch devíti let, no.“

Já: „Ano, tak to je skutečně jiná komunikace než s dospělákem. Jaké potíže v komunikaci nastávají nejčastěji?“

B: „Nejčastěji asi, že ten klient jakoby si neuvědomuje, jaký má problém, takže to ani neumí popsat, vyspecifikovat.“

Já: „A dozvíte se, jaký ten problém tedy má? Třeba oklikou?“

B: „No, tak pokud jsou k tomu otevření a chtějí to řešit tak, určitě. A snažím se, aby si uvědomili, co vůbec teda za ten problém mají.“

Já: „Využíváte v praxi spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace?“

B: „Řekla bych, že spíše nedirektivní.“

Já: „Myslíte si, že sociální pracovníci využívají komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu s tím klientem?“

B: „Myslím si, že považují nebo aspoň tedy by měli.“

Já: „Znáte terapeutický směr zaměřený na člověka od Rogerse?“

B: „Určitě ho znám, ale jelikož jsem nějaký pátek ze školy, tak si nevzpomenu přesně.“

Já: „No od toho se odvíjí další otázka, jestli pokud ho tedy znáte, pokud Vám přístup není vysloveně neznámý, jestli znáte jeho základní podmínky. Rogers tam uvádí tři hlavní podmínky. Vybaví se Vám některá z nich?“

B: smích... „No, je to už dlouho no.“

Já: „Ten jeho přístup stojí na nedirektivnosti, aniž by používal rady, příkazy, vést toho klienta, aby si klient vlastně na ten problém přišel sám a snažil se ho vyřešit. Používá tam empatii, naslouchání a akceptace toho klienta... Dobře tedy, u kterých klientů a v jakých situacích si myslíte, že je méně vhodný nedirektivní přístup?“

B: ticho...

Já: „Ten direktivní znamená, že ho Vy těmi radami vedete.“

B: „Tak třeba u těch dětí je potřeba být trochu direktivní, přísnější trošku. Oni potřebují hranice.“

Já: „Kdy si myslíte, že je efektivní direktivní přístup?“

B: „Hlavně u dospělých, spíše u agresivních typů.“

Já: „V rámci práce se setkáváte s různými typy klientů, dle typologie mohu zmínit klienta rozhněvaného, zlostného, fyzicky agresivního, pod vlivem drog, alkoholu... Setkala jste se s nějakým tímto typem?“

B: „Ani s jedním jsem se ještě nesetkala.“

Já: „Mám tady dále klienta, který potřebuje obdiv, kdy se snaží o překročení hranic, to znamená, že se Vám chce dostat do soukromí, že Vás považuje pak za kamaráda, že už to není vyloženě vztah pracovník-klient.“

B: „Tak takový klienti tady jsou a docela dost bych řekla.“

Já: „Dále klient, který je úzkostný, má sebevražedné myšlenky.“

B: „Sebevražedné myšlenky asi ne, ale máme tady klienty s úzkostí, ano, ty máme, obzvlášť mezi dětma.“

Já: „Čím myslíte, že to je způsobeno? Rodinou?“

B: „Ano, situací v rodině.“

Já: „Mám dále klienta manipulujícího.“

B: „Ano, ano, i dětičky už manipulují.“

Já: „Jste schopna to už rozeznat, že manipulují?“

B: „Myslím, že ano. A pokud ne, tak na to přijdu za nějakou dobu zcela určitě.“

Já: „Řídíte klienta nebo ho spíše podporujete v tom, aby si k řešení své nepříznivé sociální situace dospěl sám?“

B: „U dětí je zapotřebí je tedy určitě řídit, jako určitě jim nerozmlouvám jejich názory, to ne, ale je potřeba vést je tím správným směrem, protože kolikrát nemají výchovu, dělají co chtějí, je třeba jim skutečně vymezit hranice.“

Já: „Vy jste někdy skutečně první osoby, které je vedou v tom jejich životě, že?“

B: „Ano, to jsme. Kolikrát ani do školky nechodí, takže neznají návyky už od dětství... Takže tady se to většinou učí.“

Já: „Dělá jim problémy řídit se příkazy? Že musí někam dojít, někde být?“

B: „Jako třeba s tím že klub končí ve čtyři, tak to už mají zažitý, ale co se týče příchodů, máme klub od jedné hodiny, tak už tady před budovou stojí v jedenáct hodin.“

Já: „Zákonem o sociálních službách je daná povinnost vzdělávání sociálních pracovníků. Máte za sebou nějaký výcvik, kurz komunikačních dovedností?“

B: „Zatím ne, ale tento rok se chystám.“

Já: „Ještě se vrátím k Rogesovi a jeho podmínkám. Používáte hodně empatii?“

B: „Všechny ty podmínky, co jste mně musela oživit, tak používáme. Všechny tři se prolínají ve stejné míře. Bez aktivního naslouchání a empatie by to v naší profesi ani snad nebylo možné.“

Já: „Děkuji Vám za rozhovor.“

Příloha C: Přepsaný rozhovor se ženou C.

Já: „Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb?“

C: „Úplně tu nejvyšší, protože na komunikaci je to vše postavené. Když máme nekomunikativního klienta, tak je náročné pro nás i pro něj, protože on k nám přijde s nějakým problémem a musí nám ho prostě vysvětlit, my nevíme, co on má, takže on musí komunikovat. My mu můžeme klást otázky, které ho budou navádět, aby on ten svůj problém mohl popsat, ale stává se nám hlavně u starších romských klientů, že to neumí popsat a pak je to na dlouho. Je to pro nás pak náročné. Já už jsem tady 6 let, takže mně pomáhá něco málo naznačit, např. s tím a tím potřebujete pomoci apod. Horší je to ale u nových pracovníků, kteří zatím tuto oblast nemají zmapovanou.“

Já: „Takže pak naproti sobě sedí, nikdo nic neříká...“

C: „Ano, oni to nechápou, pak může dojít i k agresí: „Vy mě nechápete, já jdu prostě pryč!“ Prostě ta komunikace je nejzásadnější.“

A: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka?“

C: „I u nás se promítají osobní věci, když nejsem vyspaná, jsem hrozně unavená, tak je možné, že ztrácím takovou tu pozornost. Někdy je pracovník naštvaný a chce to mít rychle všechno za sebou, tak vezme problém po povrchu a nepodívá se hlouběji. Může se objevit, i když by samozřejmě nemělo, promítání sympatií, nesympatií. I když u mě za ty roky jako předsudky nejsou, už bych měla být tím profesionálem, takže ke mně přicházejí lidi a já je už беру jako lidi, spíše tam jsou někteří, s kterými pracuju už dlouho, nikam to nevede, tak pak už jsem možná na toho klienta naštvaná, a začínám možná už i tu komunikaci direktivněji vést. Už tam je možná i ten vztek vidět. Ale to je z té dlouhodobé práce, kdy já vykonávám něco a ten klient ne.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta?“

C: „Když přijdou poprvé, tak to je určitě strach a obava, neví co čekat. Taky stud, že oni selhali. Je taky velký rozdíl mezi romskými klienty a neromskými. Romští klienti mají možná menší strach hovořit o tom problému.“

Já: „Myslíte, že to je dáno kulturou?“

C: „My jsme si romskou komunitu naučili, že tady máme sociální služby a s tím souvisí možná i předsudek těch neromských klientů, že naše služby jsou pouze pro Romy. Přitom to tak není a my se to snažíme změnit, ale je to boj s větrnými mlýny.“

Já: „Jaké potíže nebo problémy v komunikaci nastávají nejčastěji?“

C: „Nepochopení otázky. Já když jim pokládám otázku, tak vím přesně, co tím myslím, ale bohužel jim to někdy prostě nepřijde srozumitelný jako mně a kolikrát odpoví úplně na něco jiného. Třeba ještě romština, hodně romských klientů má pouze praktickou školu, takže na ně nesmíme s odbornými výrazy. Vůbec, to jako ne. Úplně polopatě jim vysvětlit, co potřebuji, fakt úplně jednoduše bez cizích slov. Nerozumí úřednímu jazyku. Ale zase chodí i klienti, mající VŠ a s nimi je úplně jiná domluva.“

Já: „Využíváte ve své praxi spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace?“

C: „No snažím se spíše nedirektivní, takže všechny začátky jsou nedirektivní, ale potom, jak klient mně začne odbíhat... Máme tady maminku, má 12 dětí, a ona tedy totálně odbíhá k sobě a ke svému životu, nereaguje na mé otázky, já už znám celý její život, takže tam už prostě musím zakročit, a musím jí důrazně říct, ať se vrátí k tomu, co potřebuju, ty začátky u ní byly hodinový rozhovory, ale k ničemu jsme se nedobraly. Takže u ní už pouze direktivně.“

Já: „Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Rogerse?“

C: „Znám, to je taková ta ehmmm terapie, jojo znám, ale jako tady ve své práci to moc nevyužívám. Ale zase vím, že takové to přitakání, ten oční kontakt je pro klienta důležitý. On prostě potřebuje vědět, že to, co mi říká, je pro mě důležité.“

Já: „Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Rogerse?“

C: „Takhle z hlavy, dlouho po škole... smích... to si nevzpomenu.“

Já: „Je to empatie, akceptace, opravdovost.“

C: „Tak empatii hodně využívám, člověk empatický musí být, hodně romský ženy jsou agresivní, takže tam to prostě jako... tak oni taky jsou hodně empatický, protože oni poznají, jestli máte strach. I když máte třeba slabou chvíli, tak oni toho dokáží využít.“

Já: „A jak jste řekla, že jsou ženy hodně agresivní, tak tím myslíte slovně agresivní?“

C: „Ano, slovně. Když zakážeme dětem například klubové aktivity. Jsou pak šíleně sprostý.“

Já: „Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci?“

C: „Na tomhle je postaven ten náš vztah, na komunikaci. My ten vztah musíme nějak ohraničit, protože to není přátelský vztah, ale je to vztah pracovník-klient. Takže i to budování důvěry musí být.“

Já: „U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi?“

C: „U těch, kteří odbíhají od svých myšlenek, takže pokud bych použila ten nedirektivní způsob, nechala, ať si jede svoji notu, tak bychom se fakt nikam nedostali. Já mám třeba odborné poradenství, a tam fakt potřebujeme ty problémy řešit. A když odbíhají do svého, je to pak běh na dlouhou trať a je to hrozně vyčerpávající. Takže u odbíhajících, upovídaných, nesoustředujících klientů, prostě musím ten rozhovor vzít do vlastních rukou a direktivně je vést.“

Já: „Využíváte v praxi spíše to, že klienta řídíte nebo ho spíše podporujete v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient?“

C: „Tak my jsme tady, abychom toho klienta zaktivizovali, ale kolikrát klienti nemají tu dovednost sami sebe zkorigovat, oni prostě nedokážou mít určitý plán, oni tuhle dovednost nemají. Hlavně čas jim dělá problémy, hlavně tedy u romských klientů, tam čas nemají ohraničený. My tím, že ráno vstáváme do práce, nachystáme děti, tak my časový harmonogram máme, ale oni ne, a to je ta chyba. My, když se na něčem domluvíme, tak můžete počítat, že to na 55 % nedodrží. Možná i více. Pak vše děláme na 3x, na 4x. U některých nedokážeme dodržet ani termíny, soud jim to neodpustí, uděláme prostě hodně práce vniveč, selže to jenom na tom, že klient nedokáže něco dodržet. Pro ně to není důležitý. A pak si myslí, že to soudce jako že nějak udělá, jenže to se pletou. Tam jsou ty termíny pevně daný... To já jim vždycky říkám: Dávejte si na to pozor!“

Já: „Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků. Máte za sebou už nějaký kurz komunikačních dovedností?“

C: „Mám už 5 nebo šest kurzů o komunikaci. Jako určitě by měl mít každý sociální pracovník, tak i pracovník v sociálních službách tento kurz. Do budoucna zase plánuji nějaké.“

Já: „V rámci práce v sociálních službách se pracovníci setkávají s nejrůznějšími typy uživatelů služeb. S jakým typem jste se setkala ve své praxi?“

C: „Hodně klientů se snaží nabourávat soukromí, takový ty manipulující. Chtějí Vás zmanipulovat ke své věci, někdy i k trestným činům.“

Já: „Můžete mně uvést nějaký příklad?“

C: „Podvody, normálně podvodné jednání, zkoušej Vás do toho prostě natáhnout, podvody s elektrikou, podvody se smlouvami... Říkám jim narovinu, že mám povinnost to nahlásit, že tohle je už podvodné jednání, ať to prostě nezkoušej... Manipulují s Vámi, abyste jim na tu hru skočila.“

Já: „Děkuji za rozhovor.“

Příloha D: Přepsaný rozhovor se ženou D.

Já: „Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb?“

D: „Komunikace je úplně to nejdůležitější, protože bez komunikace nejdou řešit žádné problémy, ale zároveň je to taky to nejtěžší, protože musíme komunikaci uzpůsobovat individuálně na každého klienta.“

Já: „Vy tedy spolupracujete spíše s dětičkami nebo s dospěláky?“

D: „Protože jsem terénní sociální pracovník, tak jednám spíše s dospělými. Nicméně pracujeme i s dětmi, ale ne tolik.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka?“

D: „Tak někdy není jednoduché se naladit na stejnou vlnu s klientem a vůbec pochopit jeho zakázku, co potřebuje řešit a co je pro něj důležité. To je takové to možná vcítění, ale spíše asi pochopit to jeho myšlení.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta?“

D: „Máme i méně gramotné klienty, takže už jenom to je problém. A vlastně to jejich celkové vyjadřování... Ne u všech, ale fakt se nám stává, že my z něj obtížně dolovat, co tedy konkrétně potřebuje. A taky, že nejsou dostatečně motivováni, spoustu informací prostě říci nechtějí, i když vědí, že je to důležité. Přijdou s prvotní zakázkou, my to otevíráme, a zjistíme, že původní problémy jsou úplně někde jinde. Prostě jiný styl vyjadřování, než vysloveně vulgarismy. A také, když klient nedokáže vysvětlit, co potřebuje. A nemá žádný dokument, žádnou listinu. Nebo když potřebují pomoci s dávkami a nedokáží rozlišit, jak se která dávka jmenuje. To samý, nás, jako sociálního pracovníka tady v organizaci a pracovníci OSPODU a vlastně nedělají v tom rozdíly, prostě nás neumějí rozlišit.“

Já: „Ano, každý máte jiné kompetence.“

D: „Tak.“

Já: „Považuje komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci?“

D: „Určitě, určitě. Pořád se na sobě snažíme pracovat, protože pořád nás překvapuje něco nového a je takové zvláštní, že když jsme v práci, tak my máme tu komunikaci úplně jinou, než když musíme jednat s úřady nebo se školami. Tak pak odsud se přeorientovat je pak těžký, no.“

Já: „Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace?“

D: „No, tak snažím se spíše nedirektivní, ale bohužel se vyskytují i situace, kdy je skutečně zapotřebí s klientem jednat direktivně.“

Já: „Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Rogerse?“

D: „No, tak jestli si matně vzpomínám a jestli nějaké nejdůležitější složky, že tam byly, tak myslím, že nějaká empatie, podpora růstu toho klienta, naslouchání aktivní, motivace, to asi ne, nevím už. Přijmout toho klienta?“

Já: „Super, ano, přijmout toho klienta. Používáte hodně empatii a aktivní naslouchání?“

D: „No tak, snažím, snažím se, ale ta empatie, no, to taky není prostě vždy jednoduchý no. Je něco jiného pokud je rodina sociálně slabá, a chybí ji spousta prostředků, ale víme, že rodiče mají děti na prvním místě, oproti tomu rodiny, kdy ty děti nebyly plánované. Prostě v některých případech nelze být až moc empatickejší, protože by ho to fakt semlelo. Jako zase se nějak moc vcítovat do toho klienta no... Někdy se to povede, někdy ne, no.“

Já: „U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi?“

D: „No, tak máme klienty, specifické klienty, kteří jsou introverti, nedokáží dělat rozhodnutí, nedokáží se k tomu odhodlat, i když chtějí. Pak přistoupí k direktivnímu přístupu, ale to jako zase neznamená, že řekneme, tak a teď uděláš tohle a tohle. Spíše je nějakým způsobem dotlačit, aby oni sami se rozhodli, a udělají to. Takže spíše u submisivních klientů, tak tam si myslím, že je to dobrý.“

Já: „Využíváte v praxi spíše to, že řídí klienta nebo ho spíše podporuje v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient?“

D: „No, snažíme se spíše podporovat, jeho sociální situaci zlepšit, my jsme vlastně podpůrná služba, jakoby doprovázíme ho na jeho cestě, ale rozhodně za ně neděláme rozhodnutí. Je důležité, aby se to sami naučili dělat. My právě děláme s lhůtama, a tam je

důležité, aby se klient naučil nezahálet. Malýma krůčkama se k tomu snažíme dostávat, no.“

Já: „Zákonem je daná povinnost dalšího vzdělávání. Máte za sebou nějaký kurz sociální komunikace, dovedností?“

D: „Ano mám. Řešení konfliktních situací při práci s rizikovým klientem, i když to vlastně nebylo ani tak o komunikaci. No možná proces mediace, řešení sporů. Ale chystám se teď na kurz asertivní komunikace.“

Já: „V rámci práce v sociálních službách se pracovníci setkávají s nejrůznějšími uživateli služeb. S jakým typem se setkáváte nejvíce během praxe?“

D: „Tak vyloženě agresivní klient, tak to snad ještě ne. Co se týče pod vlivem návykových látek, tak to si nejsem úplně vědoma, třeba se možná stalo, že byl někdo z klientů podnapilý, ale nikdy to nebylo tak moc, protože my mu vlastně službu v tomto stavu poskytnout nemůžeme. No, ale co máme ovšem často, tak to je klient manipulující, to je nejčastější. Zkoušej to, jak to jde. Někteří klienti mají tendenci, jako budeme si tykat a tak, když chodíme k nim domů, jako terénní pracovníci, ale myslím si, že už jsme si docela vytyčili hranice co jako už ne, no. Třeba nebereme si služební telefon domů po pracovní době. Nenecháme se odchytnout, když jdeme z práce, protože mají tu tendenci nás odchytnout na ulici. Tak pokud by to bylo něco akutního, tak člověk by s tím asi neměl problém, ale zase aby se to nestalo pravidlem.“

Já: „Děkuji za rozhovor.“

Příloha E: Přepsaný rozhovor se ženou E.

Já: „Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb?“

E: „Velikou, tu nejzásadnější.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka?“

E: „Pokud třeba přijde klient zadlužený, tak si říkám třeba: „Proč proboha nejdeš makat?“ A tak, takže nějaké předsudky.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta?“

E: „Asi to, že se nedokáží správně vyjádřit, takže nějaká ta negramotnost určitě, to si myslím, že je nejzásadnější, když Vám nedokáží říct, co potřebují vyřešit, no.“

Já: „Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace?“

E: „Já bych řekla, že nedirektivní. Tak nesnažíme se jim něco diktovat, spíše tak něco podsunout, aby to vzešlo od nich, no.“

Já: „Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci?“

E: „Určitě ano.“

Já: „Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Rogerse?“

E: „No, asi trochu. Je to založeno na důvěře, no jinak hlouběji popravdě nevím.“

Já: „Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Rogerse? Ale asi ne. Teď po té Vaší odpovědi.“

E: „Já mám za to, že tam je to, že když do člověka vložíme důvěru, že se pak sám dokáže vyjádřit.“

Já: „U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi?“

E: „No, spíše u klientů, kteří tu pomoc ani moc přijmout nechtějí. Nebo nevím, jak to popsat. Když třeba přijde klient, a začne vám poroučet co a jak, no.“

Já: „Řídíte klienta nebo ho spíše podporuje v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient?“

E: „No, snažíme se je spíše podporovat. My jako řekneme možnosti, jaké jsou. Hlavně, aby to klienti řešili ze své hlavy, no.“

Já: „Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího vzdělávání. Tak máte za sebou už nějaký kurz komunikačních dovedností?“

E: „Asi dva, tři.“

Já: „V rámci práce se setkáváte s různými typy klientů, dle typologie mohu zmínit klienta rozhněvaného, zlostného, fyzicky agresivního, pod vlivem drog, alkoholu... Setkala jste se s nějakým tímto typem?“

E: „S manipulujícím, i tím agresivním, spíše tedy slovně než fyzicky. A jiný typ snad už ani ne.“

Já: „Děkuji za rozhovor.“

Příloha F: Přepsaný rozhovor se ženou F.

Já: „Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb?“

F: „Tak úplně nejdůležitější, že jo, protože bez komunikace bychom nevyřešili vůbec nic.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka?“

F: „Tak určitě předsudky a myslím si, že hlavně největší překážkou je, že nám klient třeba něco povídá, a my si třeba neověřujeme, co tím myslí, a přitom on může myslet úplně něco jiného. Že prostě každý má jiný způsob vyjadřování.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta?“

F: „Tak u nás to je určitě u těch dětí neschopnost se vyjádřit nějak jasně, srozumitelně. U dospělých to je ta mentální úroveň. Děti jsou na tom trochu jinak mentálně než my no, jako pracovníci.“

Já: „Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace?“

F: „Spíše direktivní.“

Já: „Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoc?“

F: „Ano, určitě.“

Já: „Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Rogerse?“

F: „Ano.“

Já: „Znáte jeho základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Rogerse?“

F: „Tak určitě vcítění se do klienta, aktivní naslouchání a třetí teda, to asi... No jak pracujeme s některými rodinami, tak vidíme, že ty rodiče nefungují, a ani nemají zájem o ty děti. A jako přijmout, akceptovat, no jako, to fakt nejde, no. Jinak empatie a naslouchání, si myslím, že používáme bez problému.“

Já: „U kterých klientů a ve kterých situacích je efektivní nedirektivní přístup ke klientovi?“

F: „Tak direktivní především u dětí, protože kolikrát nemají stanovený žádný pravidla, řád, nic. Neznají hranice, takže tam určitě direktivní přístup. A nedirektivní u těch dospěláků no určitě. Jako těm se nedá něco jen tak přikázat no.“

Já: „Využíváte v praxi spíše to, že řídí klienta nebo ho spíše podporuje v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient?“

F: „Když to je zase jak u koho, no, jak u kterého klienta, no. U těch dětí to je o řízení, nevědí, co mají udělat, aby dosáhly toho, co chtějí. A u těch dospěláků se jedná spíše o podporu.“

Já: „Máte povinnost dle zákona o sociálních službách dále se vzdělávat. Máte za sebou nějaký kurz komunikačních dovedností?“

F: „Tak teď si vůbec nevzpomenu na názvy, možná motivační rozhovory.“

Já: „Určitě jste se setkala s různými typy klientů během své praxe. Se kterým ovšem nejčastěji?“

F: „Tak určitě mlčící klient, úzkostný klient a manipulátor určitě.“

Já: „Myslíte, že dokáže rozpoznat, když s vámi klient manipuluje?“

F: „Jde o to, jak dlouho s tím klientem pracujeme. Když přijde poprvé, tak to nepoznáme, ale když je tady opakovaně, tak už to poznáme.“

Já: „Máte na to nějaké své taktiky, jak s ním pak komunikovat?“

F: „Tak určitě se mu nepodvolovat. Stát si prostě za svým názorem, že prostě tohleto pro něj udělat nemůžeme, i kdyby se stavěl na hlavu, že se jedná o přesah našich kompetencí, no.“

Já: „Děkuji za rozhovor.“

Příloha G: Přepsaný rozhovor se ženou G.

Já: „Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb?“

G: „Komunikace je hrozně důležitá, protože tam strašně závisí na tom, zda ten klient získá jakoukoliv minimální důvěru v pracovníka právě s ním řešit krizovou situaci. Krizovou situaci, nemyslím opravdu krizovou, ale jakoukoliv situaci, co přijde řešit. Ta komunikace je velmi zásadní na tom, zda ten klient přijde opakovaně a zda bude chtít tu svoji situaci řešit, zda pochopí všechny ty kroky. Komunikace je velmi zásadní, v naší práci vesměs o nic jiného nejde.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka?“

G: „Tak bych řekla, že asi důležitý je, pokud je tam nějaký slang, dialekt, jiná řeč, ale tam bych řekla, že na straně soc. pracovníků tohle nemusí být problém, spíše bych řekla, že problém může být agresivita klienta, chce si vést komunikaci sám a ke slovu nepustí toho pracovníka. Tam bych řekla, že ta práce ztroskotává na tomhle. Ale to není odpověď na vaši otázku, aha, no, vlastně, takže asi možná předsudky. Komunikační kanály, když někdo mluví příliš odborně, terminologicky, zatímco ten klient mluví velmi jednoduchou řečí.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta?“

G: „Jazyková bariéra, kdy ten sociální pracovník může vysvětlit řešení jeho situace, tak že klient to nepochopí, sám se nezeptá, nedoptá se, a pak odchází bez jakéhokoliv účinku, protože nepochopil situaci a sám se nezeptal. Prostě jiné kanály, na které jsou naladěni. Pokud klient více mluví, pokud klient více mluví než pracovník, tak si nemyslím, že je to dobře. Samozřejmě je to o tom naslouchání toho pracovníka, ale někdy ti klienti opravdu mluví a nepustí k řeči pracovníka, protože jim ani tak nejde o to řešení jako o to se vypovídat.“

Já: „Využívají sociální pracovníci spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace?“

G: „Tak se určitě používá obojí. Je to v závislosti na tom, s kým se jedná, kdo je klientem, a určitě je to i v závislosti na tom, v jaké fázi je práce s klientem, protože zpočátku si myslím, že určitě nedirektivní, spíše je to o tom naslouchání, jestli jsme dobře pochopili tu jeho situaci a potom v případě po několika schůzkách, kdy vidíme, že se ten klient nijak neaktivizoval, že nic nedělá a je tam viditelný, že to třeba ohrožuje děti a podobně, tak je

potřeba přistoupit už k té direktivnosti, ale vždy se musí brát ohled, o koho se jedná. Je tam jakoby ta individualita, protože každý klient reaguje jinak, pokud mu někdo něco nařizuje. Někdo prostě potřebuje příkazy a pokud je nedostane, tak ta práce nemá moc veliký efekt. Ale je to opravdu o té dlouhodobější práci, jak ten sociální pracovník to cítí.“

Já: „Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci?“

G: „Tak za mě určitě. Komunikace je právě ten prostředek, jak se dostat k tomu, aby ten klient pochopil tu svoji situaci a aby ji chtěl dále řešit. Ať už s tím pracovníkem nebo s kýmkoliv jiným, na koho ho odkáže, pokud mu není sám pomoci.“

Já: „Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Rogerse?“

G: „Ano, znám, ale nemyslím si, že, právě v naší práci, kdy potřebujeme zaktivizovat toho člověka, by to byl úplně ten neuplatňovatelnější přístup.“

Já: „Jaký tedy uplatňujete přístup ke klientovi?“

G: „Tak určitě ten Rogers se tam objevuje, ale asi tak v našem oboru aktivizace rodin bych nešla do psychoanalýzy, ta je úplně mimo, ty vzorce zažitý tam jsou, jako to dětství a tak, ale teď si neumím představit nic konkrétního. Je to spíš takové komplexní, prostě od každého něco. Záleží na klientovi.“

Já: „Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Rogerse?“

G: „Úplně je tedy neznám, ale zkusím to. Myslím, že aktivní naslouchání, akceptace klienta a ten další nevím. Ale to aktivní naslouchání je pro nejdůležitější v práci s klientem. Vždy je cílem zdravý vývoj toho dítěte, pokud chci pomoci tomu dítěti, tak musím akceptovat jeho rodiče, aby oni měli pocit, že to vzešlo od nich, že jim to nikdo nenařídil. Tím zajistím, že ten zdravý vývoj dítěte bude. A pokud to takhle budu brát, tak si myslím, že akceptace není vůbec žádný problém.“

Já: „U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi?“

G: „U kterých bylo vyčerpáno mnoho řešení, u kterých už došlo i na případové konference ve spolupráci se sociálně-právní ochranou dětí apod. Takže u těch rodin, kde jsou nepoučitelní, a nic, takže tam si myslím, že ta efektivita toho nedirektivního přístupu vážně

není. Když už je ohrožen vývoj dítěte, tak tam už je zapotřebí nařizovat, co, kdy a jak bude. I když to není příliš v naší moci, jde spíše o spolupráci s OSPODEM.“

Já: „Využíváte v praxi spíše to, že řídíte klienta nebo ho spíše podporuje v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient?“

G: „Určitě to druhé, my se snažíme klienta zaktivizovat, říct jim, kde se nacházejí, jaké jsou možná řešení a aby oni sami k tomu řešení dospěli, a za mě tohle je asi neefektivnější. Pokud budu dělat něco, co mi přikáže druhý, tak pravděpodobně to dlouho nevydržím. Pokud budou mít pocit, že je to jejich vlastní rozhodnutí, tak tam je ta efektivnost daleko větší.“

Já: „Zákonem je daná povinnost dalšího vzdělávání, máte už za sebou nějaký kurz?“

G: „Ano, běžíme pod supervizi, dále máme kdykoliv možnost manažerského rozhovoru s ředitelem pokud bychom cítili něco špatně, probíhají porady všech pracovníků. Pokud si nevíme rady s nějakou klientovou situací, tak se poradíme s ostatními pracovníky. Kurzy mám zaměřeny na oblast komunikace s klienty anebo jsou to kurzy zaměřené na takové ty běžné věci ve změnách v legislativě apod.“

Já: „V rámci práce v sociálních službách se pracovníci setkávají s nejrůznějšími uživateli služeb. Se kterým nejčastěji?“

G: „Tak určitě klient, který manipuluje. Snaží se nás dostat tam, kam oni potřebují. Ve smyslu např. klienti, kteří vůbec nespolupracují. Ve fázi, kdy jim OSPOD udělá tytyty, tak začnou chodit, ale zase do doby, dokud OSPOD zanechá té práce. A pak dále klienti, kteří hrozně mluví, nechtějí řešit svoji situaci, ale spíše se přišli vypovídat. Tam by se teda ten Rogers uplatnil, abychom jim dělali terapii a vrbu. Jenže zase berou čas dalším klientům, kteří mají zájem řešit tu situaci.“

Já: „Děkuji za rozhovor.“

Příloha H: Přepsaný rozhovor se ženou H.

Já: „Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb?“

H: „Tak stěžejní.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka?“

H: „Předsudky, různé mýty, vlastně tohle je spojeno s naším životem, v čem jsme vyrůstali, a i naše osobní nastavenost. Tohle vše může být problém, když vidí věci podle sebe. Když není ochoten pochopit tu situaci toho klientem, když je vedenej silnou touhou po moci, ne po pomoci, ale po mocenskosti.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta?“

H: „Tak může to být strach, stud. Pocit třeba, že selhává, pocit nedostatečnosti. Strach spojený s obavami, co se bude dít.“

Já: „Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace?“

H: „Myslím si, že na úřadech převládá ten direktivní, to už je třeba péče o dítě. I když si nemyslím, že by vždy musel být direktivní. V těch sociálních službách, tam to osciluje různě mezi těmito dvěma póly. Já si myslím, že je taky podle toho, s jakou cílovou skupinou pracuji, takže úplně by neměl být direktivní, spíš bych chtěla říci nedirektivní. Anebo s některými cílvkami takový laskavě až direktivní, ale spíše nedirektivní. Takhle to vidím já.“

Já: „Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci?“

H: „Je jeden z těch významných, i když vlastně ta komunikace není jenom o tom, co člověk říká, ale i jak se tváří, jakou atmosféru vytváří, jak sedí atd.“

Já: „Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Rogerse?“

H: „Ano, znám ho velmi, velmi dobře. To je jako moje krevní skupina.“

Já: „Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Rogerse?“

H: „Vy mě budete zkoušet?“

Já: „Já to mám v rámci pokládaných otázek v rozhovoru, nebo jestli nechcete, tak odpovídat nemusíte samozřejmě.“

H: „Tak podmínky. Pracovník musí být kongruentnější, musí umět, já už si nepamatuji přesně jak, to tam bylo, ale musí právě umět navázat vztah bezpečí, musí být empatickejší, já to teď říkám vlastníma slovy, co mi tam ještě chybí?“

Já: „Aktivní naslouchání.“

H: „Jo to jsem si myslela. Je to spíše psychoterapie, jako jasně je to psychoterapeutický směr, to je jasný, ale na druhou stranu ty prvky jsou přenositelné do sociální práce, protože to co je z toho Rogerse cítit, je respekt k člověku jako takovému a mezi hodnoty sociální práce přeci patří respekt k tomu člověku, ze kterého by se mělo vycházet. Jo, takže my třeba s touhle cílovou skupinou, pro nás tyhle věci jsou hodně důležité, právě aktivní naslouchání, i ten respekt, protože pokud tohle nebudeme dělat, tak nejspíše přijdeme o polovinu klientů, protože naši klienti jsou ustrašení, mají pocit, že je ta společnost hodnotí, a to je to, čeho by se tady neměli dočkat, protože pokud to budeme dělat, tak tady nebude mezi námi ten bezpečný vztah, který je těžištěm naší práce, abychom mohli vlastně klienta pozitivně posouvat, takže pro nás je to opravdu velmi zásadní. I když třeba v léčbě už ten Rogers se tolik nepoužívá, ale tak už je to KBT – kognitivně-behaviorální terapie, i když se už taky od toho trochu ustupuje, protože dneska už je teorie, že se dá závislost vývojově překonat. K tomu vývojovému překonání, to je zase práce s vývojovými úkoly a zase, abychom se dostali k vývojovým úkolům, musíme umět aktivně naslouchat. My klienta akceptujeme takového jaký je, ale nemusíme souhlasit s tím, že něco ukradl, že někoho napadl, s tím, co dělá, nemusíme souhlasit, můžeme se o tom bavit, ale toho klienta bysme měli přijímat takového, jaký je, protože jeho něco utvářelo. A speciálně naši klienti, proč já ho budu odsuzovat za to, že je, pokud se nebudeme bavit o tom, že kradou, že je nemocnej. A k té nemoci klienty vedou bio-psycho-socio-spirituální modely. Naši klienti poznali traumata, někde v rodinách už nějaká závislost byla, takže často to jejich dětství já bych nepřežila, takže si myslím, že je důležité oceňovat to, že jsou takový, oceňovat je za to, že chtějí se sebou něco dělat. Že minimálně chodí měnit ty stříkačky, aby se nenakazili infekčníma chorobama a následně nenakazili i někoho jiného, takže to si myslím, že sem patří. Pracuju s matkami, uživatelkami drog a ty mají děti, což mně tolik nevadí jako psi. A to je téma našich supervizí, zubožení psi na kontaktním centru, tak to jako mě štvě, a někdy mám potřebu s tím klientem razantněji mluvit, ale vím, že to je moje

hranice, za kterou já nějak neumím jít no. Snažíme se akceptovat v té jejich svéráznosti, já tomu říkám svéráznost.“

Já: „U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi?“

H: „Třeba u nás to je, když přijde intoxikovaný klient, který někoho chce napadnout, tak tam ten nedirektivní přístup není možno použít, to už není možný s ním vyjednávat, nebo když přijde klientka s dítětem, který je zmlácený, intoxikovaná nebo i neintoxikovaná, ale ve chvíli kdy ten klient může ohrožovat sebe nebo okolí, jo.“

Já: „Využíváte v praxi spíše to, že řídí klienta nebo ho spíše podporuje v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám?“

H: „Podporujeme, protože za ně nemůžeme nic řešit, protože stejně nic nevyřešíme. To není v naší moci, takže podpora.“

Já: „Zákonem je daná povinnost dalšího vzdělávání – určitě jste prošla praxí a výcvikem komunikačních dovedností. Můžete mi prozradit jaké například?“

H: „Nemohla. Je jich totiž mnoho a já už si je nepamatuju. Víím, že jsem byla v Opavě na komunikačních dovednostech, v rámci pražský psychoterapeutický fakulty jsem měla nějakou efektivní komunikaci, pak jsem měla efektivní komunikaci v drogových službách. Třeba tohle je 15 let zpátky. Vloni jsem byla v Hradci, taky se to týkalo komunikace. Názvy fakt nevím jo. Ale je toho celá řada. V rámci lékařský fakulty, to jsme dělali taky něco. Fakt nevím. Jako ty názvy se pořád opakují a splývají, no. A jediný, co je, tak některé kurzy jsou lepší a některé horší.“

Já: „V rámci práce v sociálních službách se pracovníci setkávají s nejrůznějšími uživateli služeb. Tito klienti vyžadují specifický přístup v zacházení. Mám na mysli takovou tu typologii klientů. Se kterým typem klientů se setkáváte nejčastěji?“

H: „Jako není možné říci, s jakým typem se setkáváme nejčastěji. Jako nabízí se klient intoxikovaný, ale už tak to není pravda. A i když je intoxikovaný, tak to neznamená, že není úzkostný nebo depresivní, ale někdy i manipulující nevědomě, ale to děláme všichni. My manipulující pracovníci se setkáváme s manipulujícími klienty, tak určitě a máme to tak 1:1 si myslím.“

Já: „Máte zkušenosti i s manipulujícím klientem?“

H: „Ano, máme, a tak i s ústně i fyzicky agresivním klientem. Ale dá se to, i u těch i intoxikovaných se to dá. A vlastně teď mě napadlo, že tam není možný direktivní přístup a teď si uvědomuji, že já konkrétně je zvládám nedirektivně, tyhle ty agresory. No vidíte to, vlastně jsem nikdy nebyla direktivní u nich. No, to je dobrý, takže to co jsem vám řekla, to je podle knížky, že by to tak mělo být, ale je fakt, že jsme tady měli intoxikovaného klienta, kdy tady napadal pracovníky i klienty, chtěl rozbít hasicím přístrojem dveře a v podstatě zafungoval jen takový ten vstup tam a bylo, no.“

Já: „Děkuji za rozhovor.“

Příloha I: Přepsaný rozhovor se ženou I.

Já: „Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb?“

I: „Tak tu nejdůležitější, nezastupitelnou. Ten vztah toho klienta a toho pracovníka je zcela závislý na té komunikaci, ať už na té verbální nebo neverbální, protože důležitý je i oční kontakt. Je to hlavní nástroj budování vztahu klient-pracovník, protože když hovoří klient, já mu můžu naslouchat a společně tu situaci můžeme řešit.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka?“

I: „Tak obecně, takhle, nejsem v praxi moc dlouho, takže těch překážek na své straně si zatím moc neuvědomuji, ale myslím si, že to mohou být překážky typu přenosu svých problémů do komunikace, únava pracovníka, kdy na toho klienta prostě nemá náladu, že se to na něm prostě projeví, třeba u nás ty děcka to hned poznají na nás, že nejsme allright? Ježíš, mohu tak mluvit?“

Já: „Ano, jste spontánní, a to je dobře.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta?“

I: „Kolikrát se nám stane, že nám to dítě nerozumí, takže i ta jednoduchost těch klientů, nemají tak zvýšený intelekt, protože jsou z těch sociálně slabých rodin, nevědí, co jim chceme říct, takže kolikrát si musíme sednout a říct: „Ježíšmarjá, vždyť to je ještě dítě!“ A ještě takhle, takže ta komunikace bude na jiný úrovni, no. Další překážkou může být jazyková bariéra, třeba u romských dětí, kdy se snaží mluvit romsky, ale my na ně apelujeme, aby romštinu neužívali, protože my sami ji neumíme, a pak musíme jezdit na ty kurzy a tak. A pak se taky stává, že nám lžou. S tím se teď setkáváme dost často no. Lžou a k tomu si vymýšlí bájný příběhy, spíše to bereme, že je to taková ta lhavost, únik od reality.“

Já: „Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace?“

I: „Když si to situace žádá, tak ten direktivní, jako my jsem nízkoprahový zařízení, takže je to založeno na tom nedirektivním přístupu, čili na tom partnerském přístupu, kdy se snažíme být těm dětem kamarády, ale když si to situace žádá, je zapotřebí být direktivní. A kor u těch dětí je nutné občas zvýšit hlas. Jako asi v poměru 60:40 si myslím, no.“

Nedirekce k direkci. S tím, že tady máme ty děti, no... Asi by to tak být nemělo, ale je, no.“

Já: „Tak dětičky asi potřebují vést no.“

I: „No, oni to nemají doma, jsme vlastně i výchovné zařízení, z hlediska té výchovy to potřebují, no.“

Já: „Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci?“

I: „Určitě.“

Já: „Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Rogerse?“

I: „No znám, ze školy.“

Já: „Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Rogerse?“

I: „Komunikační dovednosti, osobní vyzrállost, to si myslí, že to hodně souvisí s etickým kodexem sociálního pracovníka. Jedním z těch principů je jedinečnost, že toho klienta musíme brát, jaký je, takže sociální pracovník se to musí v praxi naučit. Jako někdy to je proti srsti, to bych kecala, kdyby ne. Člověk se s tím musí naučit pracovat. Určitě jsou důležité osobnostní předpoklady pro tu práci, nemůže to dělat vysloveně třeba rasista a tak.“

Já: „U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi?“

I: „U agresivních, manipulujících klientů, tak u nich určitě.“

Já: „Využíváte spíše to, že řídí klienta nebo ho spíše podporuje v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient?“

I: „No, tak sociální pracovník by měl podporovat klienta, aby si pomohl sám, to je asi to nejhlavnější groove sociální práce. I když u těch minidětiček se je snažím řídit já sama. Máme tady chlapečka, který naprosto odmítá školu, prostě ji bojkotuje, nechce tady ani na něčem pracovat, tím pádem bych mohla říct, že sem ani nemůže chodit, protože každý, kdo sem chodí, má individuální plán na něčem společně pracovat. U něj ho řídím v tom, aby četl, a hodně ho k tomu motivuju.“

Já: „Zákonem je daná povinnost dalšího vzdělávání, máte za sebou kurz komunikačních dovedností?“

I: „To zatím ne, mám za sebou kurz romského etnika, pak diagnostické možnosti. Asi tak no.“

Já: „V rámci práce v sociálních službách se pracovníci setkávají s nejrůznějšími uživateli služeb. Tito klienti vyžadují specifický přístup v zacházení. Mám napsaný výčet, tak vám jen připomenu typy klientů – rozhněvaný, agresivní, pod vlivem, manipulující, úzkostný apod. S jakými typy se setkáváte nejčastěji?“

I: „Skoro se všema, my to tady máme takovou směsku. Tady se jich vystřídá strašně moc a každé je v něčem specifický. I s agresivním klientem máme zkušenost, kdy jsme museli volat i policii, kdy to tedy fakt vygradovalo ve velký emoce.“

Já: „A byl agresivní slovně nebo fyzicky?“

I: „Obojí. Tedy ne příliš k nám, ale k jinému klientovi. Jinak rozhněvaných klientů je taky dost, celá řada.“

Já: „Někdo je naštve venku a oni si to pak vybijí na Vás.“

I: „Že je prý nutíme koukat na filmy o drogách a tak, ve finále zrovna byl tady včera a omlouval se mi, že měl nějaké svoje problémy a že si to potřeboval někde vybit, takže jsme to odnesly společně s kolegyní. Jako nejsme zvědavé, aby nás tady 18letý kluk konfrontoval s takovou blbostí přeci. A tedy hodně zkouší manipulaci, snaží se nás ptát na osobní život a tak. A jsme maloměsto, prostě se všechno ví.“

Já: „To máte pravdu.“

I: „Přijdou a řeknou: „Ty jo hele, znám tvoje kámoše!“ Všichni o sobě vše vědí, no. Musíme si dát samozřejmě pozor, abychom ty informace o nás moc nesdělovali, no. Oni by o nás v podstatě neměli nic vědět.“

Já: „Děkuji za rozhovor.“

Příloha J: Přepsaný rozhovor se ženou J.

Já: „Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb?“

J: „Tak zcela zásadní, protože je to hlavní nástroj, jak se s klientem dostat do kontaktu, do vztahu především.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka?“

J: „Tak hodně obecně položená otázka, nevím, jestli to mám vztáhnout na sebe.“

Já: „Určitě na sebe a svoji praxi. Budu ráda za každý poznatek.“

J: „Tak obecně si myslím, že komunikační bariérou může být třeba nedostatečná sebereflexe sociálního pracovníka, kdy promítá nějaké svoje obsahy na toho klienta, a v té komunikaci se to samozřejmě odrazí. Teď mluvím o špatné náladě, třeba špatná zkušenost s klientem, no a to bude asi tak obecně. A z praxe tady odsud, no tak se snažíme ty bariéry nemít, a pokud jsou tak je rychle odstranit.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta?“

J: „Tak může to být úplně obyčejný stud, nebo nějaká nervozita toho člověka, což je na tom pracovníkovi, aby uměl s tímto pracovat, a může to být i drzost, dost si potřebují ti puberťáci něco dokazovat. Nedokáží konstruktivně vyjádřit své emoce.“

Já: „Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace?“

J: „Já osobně inklinuji samozřejmě k tomu nedirektivnímu, ale při práci s dětmi je ten direktivní způsob velmi důležitý, kdy potřebuje zopakovat pravidla, pokud je porušují, vymezit hranice, vymezit povinnosti a práva na obou stranách a i vlastně někdy v tom poradenském procesu po direktivní komunikaci sáhnout, kdy jasně vidíme, že ten dětský klient spěje k něčemu špatnému, tak ho musíme zastavit a říct: „Hele, takhle se to opravdu nedělá.“ A to už je direkce naprosto jasná, ale snažíme se s tím nedirektivním způsobem pracovat, pracovat spíše s otevřenými otázkama, ale to už předpokládá určitou úroveň komunikačních dovedností a u těch dětí ze sociálně slabého prostředí je tohle velký deficit. Já jsem tady 2,5 měsíce, zpočátku jsem používala nedirekci až mě klienti skoro sežrali, opravdu zkoušeli na mě všechno možné. A tím jsem zjistila, že ta direkce musí být

mnohem větší. Já osobně bych tu nedirekci velmi ráda využívala, ale v tomhle prostředí si myslím, že v tomhle prostředí tak 70:30 procentům direkce versus nedirekce.“

Já: „Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci?“

J: „No ano, stoprocentně.“

Já: „Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Rogerse?“

J: „Ano znám.“

Já: „Znáte základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Rogerse?“

J: „Vlastně etický kodex sociálního pracovníka vychází z tohoto humanistického přístupu zaměřeného na člověka, kdy klient a pracovník jsou na stejné úrovni, respektují jeden druhého, ta komunikace by tedy měla být nedirektivní, ale samozřejmě v rámci nějakého bezpečného prostředí, které musí být vymezeno pravidly, takže to je ta hranice. Je tam neposuzování klienta vzhledem k jeho původu, je tam přijetí klienta se vším všudy. Základním kamenem proto, aby akceptovat klienta se vším všudy nebyl problém, je právě ta sebereflexe sociálního pracovníka, i jiného pracovníka v pomáhajících profesích, abych věděla, že tohle se týká toho klienta a jeho chování, ale nemusí se týkat jeho lidské podstaty, jo, vidět toho člověka jako lidskou bytost, která se chová určitým způsobem. Proč se tak chová? No, tak to my nevíme, můžeme se ho doptat, bavit se s ním, ale nemůžeme ho za to odsuzovat, protože my neznáme ten kontext, proč se zachoval, jak se zachoval, třeba to jinak prostě neumí. Jinak by se choval jinak, no. Pokud mně něco vadí na tom klientovi, tak je to něco, co nemám já zpracovaný. Je potřeba si uvědomit, že lidi týrají děti, že berou drogy, ale pokud jsem tady v roli sociálního pracovníka, musím si uvědomit, že klient sem přichází s tím, abych mu pomohla. Já se pak musím odprostit od tohoto pohledu na věc a vzít to přes to čirý sklo, ne přes to moje osobní.“

Já: „U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi?“

J: „Právě u těch dětí si myslím. Případně myslím, že právě u klientů z té etopedické oblasti, kdy chování je věc, kdy třeba kognitivně-behaviorální přístupu může být efektivnější. Dělat strukturované kroky k té změně chování.“

Já: „Využíváte v praxi spíše to, že řídíte klienta nebo ho spíše podporujete v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient?“

J: „No, ta druhá verze by byla mnohem lepší, a aby k tomu dospěl sám je první krok, který my činíme, ale ve chvíli, kdy zjistíme, že ten klient nemá absolutně svoje nástroje, kterými by si mohl sám pomoci a ani neví, jak to udělat, tak pak nastupujeme my a musíme mu ukázat cesty, ať si vybere.“

Já: „Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího vzdělávání. Máte za sebou nějaký kurz komunikačních dovedností?“

J: „No, tak teď se akorát chystáme na kurz krizové intervence, který bych do toho určitě zahrнула, a jinak já jsem v rámci studia měla zhruba 350 hodin osobnostně-sociálního výcviku, součástí byla komunikace verbální i neverbální. Jinak se určitě na další kurzy chystám.“

Já: „V rámci práce se setkáváte s různými typy klientů, dle typologie mohu zmínit klienta rozhněvaného, zlostného, fyzicky agresivního, pod vlivem drog, alkoholu... Setkala jste se s nějakým tímto typem?“

J: „V nízkoprahovém zařízení bych řekla, že veškerý výčet je možný. A jsou tady samozřejmě ty pravidla, to znamená, že k nám nesmí klient, který je pod vlivem omamných látek. Nebo když se zde mladí dospělí chovají agresivně, což se stává, tak zase, máme pravidla, která nám umožňují dávat rámec, ve kterém to můžeme zvládnout. A většina klientů jsou manipulátoři, především romští děti. Ty to moc dobře umí, když nedostanou, co chtějí, tak jsou schopni stoupnout si do kouta, a začít brečet, když vidí, že to nezabírá, tak přijdou k vám a začnou vás objímat. Především děti a i ti mladí dospělí, kteří jsou vlastně pořád dětmi, tak zkoušejí ty hranice. My jsme jim věkově velmi blízko, ještě si tady tykáme, takže máme tu hranici posunutou tímhle. Takže je na nás si ty hranice držet.“

Já: „Děkuji za rozhovor.“

Příloha K: Přepsaný rozhovor se ženou K.

Já: „Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb?“

K: „Tak podle mě hraje velikou roli, vlastně abychom navázali s klientem jakýkoliv kontakt, tak komunikace je ten prostředek, aby klient k nám měl důvěru, a my jsme ho poznali.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálního pracovníka? Ať už to jsou vaše konkrétní zkušenosti nebo dalších sociálních pracovníků.“

K: „Tak teď mě momentálně nic nenapadá. Ale měla jsem tady kolegu, kterej měl překážku v tom, že si tady tykáme a nedokázal nějakým způsobem to zpracovat, že my jsme na té úrovni toho tykání, což jinde v sociálních službách není. Ale jinak nějakou bariéru z mého pohledu, myslím, že sociální pracovník by těch překážek moc mít neměl. Ta komunikace je opravdu důležitá, a pokud pracovník nedokáže mluvit s těma klientama, neumí to, a tak nezná ty témata, tak od toho je tu tady to vzdělávání, týmové porady, aby na tom prostě pracoval.“

Já: „Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klienta?“

K: „Určitě stud zprvu, protože jsme proti nim dospěli, že se jim nechce na začátku mluvit, ale to je zase na těch pracovnících, aby toho klienta rozmluvili. A pak, že fakt nechtějí mluvit, neodpovídají, nechtějí používat komunikaci, takže tam je na pracovníkovi, aby s tím uměl pracovat. Nebo použít neverbální komunikaci.“

Já: „Využíváte spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace?“

K: „Tak samozřejmě myslím, že vůbec jako sociální služby, tak tam se spíše používá nedirektivní způsob, a že se o to tady hodně snažíme, abychom s těma klientama navázali tu důvěru, vztah, aby se nám svěřovali, abychom jim pomáhali, mohli jim radit, ale jelikož pracujeme nejvíce s dětma, s problémovými dětma, tak se nevyhneme tomu direktivnímu způsobu, že ty pravidla, který tady máme, musejí dodržovat. Ať už to jsou jen pravidla slušného chování, nebo to jak se spolu baví, že si třeba nadávají, nebo mluví sprostě a tak, tak pak musíme bejt direktivní a dát jim ty hranice a třeba i ty sankce. Z domova to neznají bohužel. Jako je měsíc, kdy vůbec nezakřičím, nesankcionuju je a pak je týden, kdy to používám každý den. Jako myslím, že více používám nedirektivní komunikace, ta

direkce je v extrémních případech, kdy usměrňujeme, aby byli v rámci těch pravidel a aby tady mohli fungovat. Jako určitě nedirekce, ale používat ten direktivní je taky dobré umět. Spousta lidí to ani neumí.“

Já: „Považujete komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu s tím klientem?“

K: „Ano, považuju.“

Já: „Znáte terapeutický přístup zaměřený na člověka od Rogerse?“

K: „Ano znám.“

Já: „Vzpomněla byste si na základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Rogerse?“

K: „Je to takové to přijetí toho člověka, je to naprosto nedirektivní přístup, že tam není ten pracovník a klient, ta hierarchie, ale že je to na stejné úrovni a je to takový hodně otevřený. S tím se člověk musí nějak naučit pracovat, že třeba s něčím nesouhlasí a ty lidi to dělají. Jako třeba lhaní, jak ti klienti lžou, jako lhaní, jsem se ještě nikdy v životě nesetkala až tady, jak ti klienti dokážou lhát, konstruktivně i nekonstruktivně, lžou i o naprostých blbostech. Takže se je snažím akceptovat, každého individuálně, máme to i v principech tu individuálnost, ale zase třeba, když ten klient lže zásadně, tak ho jako konfrontuji s realitou, říct jim: „Hele jako, ale ty mě teďka jako lžeš, já jsem tě ráno viděla ve městě, takže proč mně tvrdíš, že jsi byl v Praze?“ Jo, a pak s tím jako pracuju no. Jinak se je snažím akceptovat, máme tady lidi, kteří přišli z výkonu trestu, mají za sebou spoustu deliktů, mají minulost s návykovými látkama, máme tady lidi, kteří opustili dítě, bezdomovci a tak dále, prostě to člověk musí umět zpracovat. Sociální pracovník nemůže být rasista, nemůže mít žádné předsudky, to by ten člověk asi tady brzo vyhořel.“

Já: „U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi?“

K: „Když mně ten klient lže, když porušuje pravidla, tak tohle jsou takový dva momenty, kdy jsem asi více direktivní. Když třeba dojde k nějaké potyčce mezi klienty, když porušují pravidla, když dělají něco, co nesmí a vědí o tom, tak vlastně pak jsem direktivní.“

Já: „Využíváte v praxi spíše to, že řídíte klienta nebo ho spíše podporujete v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient?“

K: „Tak určitě to druhý. Měli bychom je právě naučit, aby si pomohli sami, že to za ně neuděláme, takže se je snažíme vést tím procesem, ale aby velkou část udělali sami. Můžu uvést příklad, když přijde klient a shání práci, tak si s ním sednu k počítači a hledáme inzeráty, ale nechám, aby si zapisoval on sám ty informace, pak s ním probírám, co by měl říkat do telefonu, zkusíme to, nacvičujeme to, jak se představit, na co se zeptat, protože to bohužel neznají. A pak si on sám i volá. Jako když jsem tady byla konfrontována s realitou, tak jsem koukala. Pro nás naprosto běžný věci, musím tady říkat, no.“

Já: „Zákonem o sociálních službách je daná povinnost dalšího vzdělávání. Máte za sebou nějaký kurz komunikačních dovedností?“

K: „Přemýšlím, přímo asi komunikace ne. Byla jsem tedy na kurzu Romský svět, kde jsme se učili jak zacházet s romskou klientelou. Učili jsme se tam i romský jazyk, tedy hlavně sprostý slova, abychom uměli na to reagovat a takže to vlastně bylo zaměřeno na komunikaci, když o tom teď přemýšlím. Já jako dělám psychoterapeutický výcvik, takže v tom výcviku na tom hodně pracuju. Tento výcvik, co dělám, trvá pět let a je to běh na dlouhou trať.“

Já: „V rámci práce se setkáváte s různými typy klientů, dle typologie mohu zmínit klienta rozhněvaného, zlostného, fyzicky agresivního, pod vlivem drog, alkoholu... Setkala jste se s nějakým tímto typem?“

K: „Ted jsem normálně při tom výčtu viděla konkrétní tváře...smích... Jako bohužel jsme už také museli volt policii, sanitku, řešili jsme tady i úplné vykázaní klienta, dokud nebude pod lékama, jako tím, že je každý individuum, tak se to tady všechno ukáže. Hodně se to tady míchá, klienti se proměňují, chodí noví, přicházejí ti, kteří třeba dva roky nebyli, a nějak se vyvíjejí, takže všechny ty typy se tady u nás vyskytují. Jo, a taky manipulace u těch klientů, co lžou. Vidím to, že to hodně mají z domu, nic jiného neuměj, a přijde jim to jako norma se chovat, a teprve třeba tady je dospělý člověk konfrontuje s tím, že jim na tu lež nepřistupuje. Ta práce s nimi je hrozně těžká, člověk nikdy neví, co je výmysl, třeba u některých klientů, kteří nám lhali ve spoustě věcech, pak máme problémy jim věřit.“

Já: „Tak děkuji za rozhovor, jsme u konce.“

Příloha L: Dotazník vlastní konstrukce

V práci s klientem se promítají naše osobnostní rysy a také osvojené komunikační dovednosti. Posuďte, nakolik Vás uvedené charakteristiky vystihují. Odpovědi zaškrtněte podle tohoto klíče: 1. silně souhlasím, 2. mírně souhlasím, 3. mírně nesouhlasím, 4. silně nesouhlasím.

	1	2	3	4
Pozitivně vidím sám sebe, věřím si				
Dokáži být, podle situace, jak empatický, tak neústupný, umím být vstřícný i odměřený				
Ve vztahu nerivalizuji, nesoupeřím				
Umím pracovat na tvorbě kompromisu				
Pokud ustoupím, neobviňuji se				
Umím aktivně naslouchat				
Jsem otevřený změnám a rozmanitosti názorů				
Nediskvalifikuji druhého ani ve vztahové, ani ve věcné rovině				
Umím komunikaci řídit, regulovat její směr a strukturovat ji				
Umím neutralizovat konflikty, kolize a napětí nebo jich tvořivě využít				
Při komunikaci neodbíhám od tématu, nemlžím				
Sám se umím uměřeně „odhalit“				
Při komunikaci se spíše zaměřuji na věcnou stránku komunikace (jasné a srozumitelné předání informace)				
Při komunikaci se spíše zaměřuji na vztahovou stránku komunikace				
Umím vybalancovat hranice v empatickém vztahu ke klientovi				

Při komunikaci s klientem pomáhající uplatňuje různou míru řízení a podpory (direktivity /nedirektivity). Zhodnoťte, číslicemi 1–4, který z uvedených typů komunikace preferujete nejvíce:

Instrukce (příkaz, zákaz, rada, doporučení), představující návod k jednání, opírající se o nějaké hodnocení situace.	
Komentář , pracovník svým stanoviskem vlastně navrhuje, jak může klient věci vidět. Klient vnímá zájem, možná i porozumění, dostává možnost něco změnit	
Kladení otázek , otázka má nastínit klientovi jeho problém z jiného úhlu, vyvolává nové myšlenky a nápady.	
Rezonance , pomáhající pouze zrcadlí to, co říká klient. Opakuje to, co klient řekl, aby dal najevo, že to slyšel a dobře pochopil.	

Příloha M: Otázky kladené v rozhovoru s respondenty

Samotná komunikace s každým klientem je založena na důvěře, rovnoprávnosti, porozumění a vzájemném respektování. Sociální pracovník se při rozhovoru zaměřuje na komunikaci verbální i neverbální, citlivě a přiměřeně reaguje.

- 1) Jakou úlohu hraje komunikace v práci sociálních pracovníků s klienty sociálních služeb?
- 2) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně sociálních pracovníků?
- 3) Jaké komunikační překážky se vyskytují na straně klientů?
- 4) Využívají sociální pracovníci spíše direktivní nebo nedirektivní způsob komunikace?
- 5) Považují sociální pracovníci komunikaci za hlavní nástroj v budování vztahu, pomoci?
- 6) Znají sociální pracovníci terapeutický přístup zaměřený na člověka od Carla Rogerse?
- 7) Znají základní podmínky v terapeutickém přístupu zaměřeného na člověka od Carla Rogerse?
- 8) U kterých klientů a ve kterých situacích je méně efektivní nedirektivní přístup ke klientovi?
- 9) Využívají sociální pracovníci v praxi spíše to, že řídí klienta nebo ho spíše podporují v tom, aby k řešení problematické situace dospěl sám klient?
- 10) Zákonem je daná povinnost dalšího vzdělávání – dle zaměření na složky osobnosti sociálního pracovníka (supervize, sebepoznání, sebereflexe, asertivita a její projevy v sociální oblasti, práce s emocemi, komunikační a související odborné dovednosti, základy úspěšné komunikace). Prošel daný pracovník kurzem? Pokud ano – jakým...
- 11) V rámci práce v sociálních službách se pracovníci setkávají s nejrůznějšími uživateli služeb. Tito klienti vyžadují specifický přístup v zacházení. S jakým typem klientů se sociální pracovník setkává nejvíce?