

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra praktické teologie

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Rozhovor jako jeden z prostředků sociální práce s klientem

Vedoucí práce: Ing. Dr. Alois Křišťan, Th. D.

Autor práce: Renata Semerová
Studijní obor: Sociální a charitativní činnost
Forma studia: prezenční
Ročník: čtvrtý

2008

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

24. listopadu 2008

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Ing. Dr. Aloisovi Křišťanovi, Th. D.
za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

OBSAH

Úvod.....	6
1 Smysl a poslání sociální práce.....	8
1.1 Základní vymezení a charakteristika sociální práce.....	8
1.2 Sociální pracovník.....	11
2 Rozhovor.....	13
2.1 Rozhovor v sociální práci obecně.....	13
2.2 Nedirektivní podpurný poradenský rozhovor.....	14
2.2.1 Příprava.....	17
2.2.1.1 Přebírání kontroly a nabízení pomoci.....	17
2.2.1.2 Práce se „spisy“.....	19
2.2.2 Otevření.....	20
2.2.2.1 Navázání kontaktu, připojení se.....	21
2.2.2.2 Podmínky pro rozhovor.....	23
2.2.2.3 Jaké klást otázky?.....	24
2.2.3 Dojednávání.....	27
2.2.3.1 Atmosféra bezpečí.....	28
2.2.3.2 Objednávka, dojednávání a zakázka.....	29
2.2.3.3 Určení „problému“.....	30
2.2.4 Průběh.....	31
2.2.4.1 Téma: Zakázka.....	32
2.2.4.2 Téma: Stížnost.....	32
2.2.4.3 Téma: Návštěva.....	33
2.2.4.4 Udržení pracovního kontaktu.....	35

2.2.5	<i>Ukončení</i>	35
2.2.5.1	Ukončení pracovního kontaktu.....	36
2.2.5.2	Dosažení výsledné změny.....	37
2.3	Technika aktivního naslouchání.....	38
2.4	Asertivita.....	39
3	Dosažení, naplnění a realizace cílů sociální práce prostřednictvím rozhovoru	40
	Závěr	48
	Seznam použitých zdrojů	50
	Abstrakt	54
	Abstract	55

ÚVOD

Během mého tříletého studia oboru „Sociální a charitativní činnost“ na teologické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích i předešlého vzdělávání v této oblasti se mi naskytla unikátní možnost absolvovat v rámci školy tzv. „kolečko praxí“. Jeho prostřednictvím jsem měla příležitost poznat i osobně blíže zažít sociální práci vykonávanou v různorodých zařízeních a institucích sociální péče. Setkala jsem se tak s praktickým výkonem sociální práce např. na úřadech patřících do sociální sféry, dále ve specializovaných poradnách, domovech pro seniory apod.

Pokaždé mi byl zaměstnanci ochotně dán prostor pro porovnání a posouzení teoretických znalostí a vědomostí dosažených během studia s praxí všedního dne. Jednotlivé absolvované praxe mne vždy něčím specifickým obohatily a posunuly v poznání o kousek dál.

Nejvíce mne však v každém takovémto navštíveném zařízení či instituci zajímal přístup a samotný vztah sociálního pracovníka ke klientovi. Možnosti a prostředky, které má k dispozici, aby klienta povzbudil, motivoval a inspiroval, dodal podněty, odvalu a sílu pro potřebné změny, a celkově tak jedinci na jeho cestě životem pomohl.

Ve většině případů probíhala komunikace pomáhajících s potřebnými prostřednictvím jejich vzájemného rozhovoru. Jeho sledováním jsem mohla, coby student – laik, pozorovat úskalí i přínos vedeného rozhovoru, jeho sílu i možnosti, které se v něm pro klienty skrývají. Problematika rozhovoru v sociální práci mne zaujala natolik, že jsem se rozhodla bakalářskou práci právě této tématice věnovat.

Jak se dočteme v průběhu práce, rozhovor je dnes považován za základní techniku i nástroj práce sociálního pracovníka při jednání s klienty i výkonu jeho profese. Pomáhajícímu slouží jako prostředek k tomu, aby zdárně naplňoval poslání a cíle sociální práce, a to tím, že napomáhá zjišťovat potřeby a přání klientů či případné zdroje, možnosti a prostředky, ze kterých by bylo možno čerpat vzhledem k povaze situace i poskytované pomoci.

Existuje mnoho typů rozhovoru, a to v závislosti na oblasti i charakteru sociální práce. Já se hodlám předně zabývat nedirektivním podpůrným poradenským rozhovorem vedeným s jednotlivcem.

V poradenském působení pomáhajících profesí se stále častěji uplatňuje jako nejpoužívanější metoda práce s klienty. Jeho záměrem je podnícení motivace, aktivizace vnitřních zdrojů klienta, uvědomění a formulování potřeb.¹ Podobně uvažují Bobek s Peniškou² a také Paulík³.

Poradenského rozhovoru obecně je pak možno užít při sociální práci jak s jednotlivci, skupinami, tak i komunitami. Setkat se s ním lze např. v rodinných, manželských, předmanželských poradnách, poradnách pro svobodné matky, pro osoby všeobecně se nacházející v obtížné situaci apod.

V prezentované bakalářské práci vycházím z tvrzení autorů Matouška, Úlehly či Musila (viz počátek kap. 2), že rozhovor lze považovat za základní techniku a nástroj pomáhajícího, jímž sociální práci realizuje. Na základě tohoto východiska si pak pokládám otázku nikoliv zda, ale jak nedirektivní podpůrný poradenský rozhovor sociálního pracovníka s klientem napomáhá k dosažení, naplnění a tím i realizaci poslání a cílů sociální práce. Pomocí třech vymezených cílů sociální práce a poznatků odborné literatury z oblasti sociální práce a psychologie se pokouším na ni následně nalézt odpověď.

S ohledem na výše formulovaný cíl zkoumání jsem práci strukturovala do třech hlavních kapitol. První kapitola pojednává o sociální práci jako takové, o jejím poslání a cílech. Neopomíná ani zmínit osobu sociálního pracovníka, jejího vykonavatele a naplňovatele. Druhá věnuje pozornost rozhovoru v sociální práci obecně a plynule přechází ke stěžejní tématice nedirektivního podpůrného poradenského rozhovoru. Ten přibližuje charakterizováním jeho jednotlivých fází. Problematiku doplňuje zmínka o technice aktivního naslouchání a asertivního chování. Třetí, a zároveň poslední, kapitola bakalářské práce se zabývá zamyšlením nad položenou otázkou.

¹ Srov. GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit*, s. 175.

² Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 153.

³ Srov. PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 33.

1 Smysl a poslání sociální práce

Záměrem této kapitoly je krátké seznámení se sociální prací, včetně malé exkurze směrem k profesi sociálního pracovníka. Uvedení do problematiky považuji za důležité, protože v předkládané bakalářské práci hodlám s danými pojmy pracovat.

Základní vymezení a charakteristika sociální práce

Základní pojetí sociální práce se odlišuje s ohledem na dobu, ve které se tato disciplína vyvíjela a současně ocitá, v závislosti na morálce, teoretickém, společenském a kulturním kontextu, na sociálních potřebách občanů, koncepci sociální politiky a sociální péče dané země. Z tohoto hlediska je nemožné globálně stanovit jednotně platný přehled jejích cílů.⁴

V citované kapitole⁵ sborníku jsou podle Zastrowa uvedeny obecné cíle sociální práce. Za všechny jsem vybrala následující, poněvadž se domnívám, že nejvíce odpovídají tématice rozhovoru:

- podpora klientových schopností a dovedností řešit a zvládnout obtížnou životní situaci;
- kontaktování klienta s organizacemi, které mu poskytnou zdroje, služby a příležitosti ke zlepšení jeho nelehké situace.

Úlehlá vymezuje s ohledem na sociální práci, jakožto pomáhající profesi, tři její základní opěrné pilíře, jež následně konkretizuje.

⁴ Srov. CHRENKOVÁ, M.; SOBKOVÁ, H.; VAJĎÁKOVÁ, Z. in JANOUŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*, s. 12.

⁵ Srov. Tamtéž, s. 13.

„Prvním bodem, o který se opírá, jsou zákony, předpisy, povinnosti a možnosti, které z nich vyplývají. Obecně řečeno NORMY, které jsou stejně závazné, ať už jsou psané, či nepsané. Jsou to společenská pravidla, standardy představující přípustné hranice ve vztazích mezi lidmi. Prikazuje nebo zakazuje se jimi určité chování pro konkrétní situaci.“⁶

„Druhým bodem jsou způsoby chování, jednání, myšlení, postoje, přání, názory, přesvědčení, styly života, které z člověka činí klienta. Klient je ... osoba, která potřebuje ve svých způsobech pomoc. Bez klientů by nebylo sociální práce. Obecným důvodem, proč se člověk stane klientem, je, že se jeho způsoby nesrovnávají s normami. ... Druhý bod tedy tvoří ZPŮSOBY KLIENTŮ.“⁷

„Třetím bodem, nutným k vyvážení a stabilizaci předchozích dvou, je profesionální ODBORNOST PRACOVNÍKA. Touto odborností je umění být prostředníkem mezi normami a klienty. Protože jde o dovednost, ... pracovník musí pracovat sám na sobě, aby svou odbornost vytvořil, udržel a rozvíjel.“⁸

Úlehla⁹ samotné poslání sociální práce shrnuje jako vedení vzájemného dialogu mezi požadavky společnosti z hlediska jejích norem a způsoby klienta. Dialog představuje spolupráci a kooperaci rovnocenných partnerů. Pracovník se zde ocitá v roli prostředníka. V této roli pak působí z hlediska své odbornosti na obě tyto strany s cílem nalézt optimální řešení.

Havrdová píše o sociální práci ze dvou úhlů možného pohledu, a to z pozice oboru a praktické činnosti.

„Sociální práce jako obor je aplikovaná věda, která zkoumá komplexní souvislosti mezi intrapsychickými, interpersonálními, skupinovými a společenskými procesy a způsoby jejich ovlivnění legislativními, organizačními, komunikačními a vztahovými prostředky, s cílem zlepšit životní pohodu ... lidí.“¹⁰

„Sociální práce jako činnost je profesionální aktivita, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin, komunit a

⁶ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 24.

⁷ Tamtéž, s. 24.

⁸ Tamtéž, s. 24.

⁹ Srov. Tamtéž, s. 25.

¹⁰ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 154.

společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce (organizováním, vyjednáváním) a realizací a změnou legislativních a společenských podmínek, s cílem ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené skupiny a jednotlivce ve společnosti.“¹¹

Matoušek a kol. definuje sociální práci následovně: *„Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, ..., nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.*“¹²

Matoušek a kol.¹³ dále vnímá sociální práci jako obor zaměřený na řešení lidských „problémů“ mající samostatné postavení, a to i navzdory některým sdíleným poznatkům a postupům s jinými obory týkajícími se člověka. Sociální práci odlišuje důraz na sociální fungování jedince. Její pomoc je zaměřená na získávání rovnováhy mezi požadavky, nároky sociálního prostředí a možnostmi jedince tato očekávání zvládat a ovlivňovat ve svůj prospěch. Podobně uvažují také Musil¹⁴ a Paulík¹⁵.

„Sociální práce jako odborná disciplína vychází ... zejména z psychologie, pedagogiky, sociologie, z lékařských, právních a ekonomických věd a v neposlední řadě i z filozofie, odkud čerpá ... svůj ideologický základ.“¹⁶

Příští kapitola bude věnována sociálnímu pracovníkovi. Osobě, která fyzicky realizuje samotnou sociální práci.

¹¹ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 154.

¹² MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 11.

¹³ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 192.

¹⁴ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 15.

¹⁵ Srov. PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 12.

¹⁶ NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*, s. 19.

Sociální pracovník

Efektivita a kvalita profese sociální práce se odvíjí od úrovně vzdělání, pracovního postoje a jednání, osobního nasazení, kompetentnosti, profesní připravenosti i celkové zralosti a vyváženosti osobnosti sociálního pracovníka, jejího naplňovatele.¹⁷ Podobně uvažují např. Květenská¹⁸ a Bobek s Peniškou¹⁹.

Sociální pracovník se podle Matouška a kol.²⁰ setkává a pracuje:

- s klienty, případně i jejich rodinami;
- s přirozenými skupinami (např. mládežnickými partami);
- s uměle vytvořenými skupinami (např. školními třídami);
- s organizacemi, agenturami nabízejícími sociální služby;
- s místními komunitami;
- na přípravě či oponentuře některých zákonů a vyhlášek.

„Základním „pracovním nástrojem“ sociálního pracovníka v poradenských činnostech založených na mezilidském vztahu je ... jeho osobnost s individuálně příznačnými vlastnostmi a projevy.“²¹ Osobností sociálního pracovníka se zabývají např. Novotná a Schimmerlingová²², Paulík²³, Řezníček²⁴.

Květenská²⁵ podle Navrátila píše, že sociální pracovník by měl pomáhat lidem, kteří se pokoušejí řešit a zvládnout svoji nepříznivou situaci a nejen jim. Svého klienta by měl vnímat jako bytost ocitající se v sociálním prostředí, kterému se z hlediska nároků a požadavků musí přizpůsobit, aby se neocitla zcela vyčleněna na jeho okraji. Úkolem pracovníka je v tomto klientovi pomoci, a to například poskytováním informací či dopomáháním k rozvíjení jeho dovedností, možností a schopností.

¹⁷ Srov. PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 11.

¹⁸ Srov. KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*, s. 25.

¹⁹ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 145.

²⁰ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 13.

²¹ PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 41.

²² Srov. NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*, s. 112 – 115.

²³ Srov. PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 41 - 58.

²⁴ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 23 – 24.

²⁵ Srov. KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*, s. 25 – 26.

Sociální pracovník by měl být schopen v rámci pomáhání aktivizovat různorodou škálu klientovi prospěšných zdrojů, a to jak lidských, tak i materiálních.²⁶ Matoušek a kol. doslova vyjmenovává: „*Přirozeným systémem podpory je rodina, síť přátel a známých, také místní komunita, zaměstnavatelé, určité zdroje představuje stát reprezentovaný správními orgány, orgány samosprávy, organizace vytvářející a rozdělující ekonomický zisk, systém charitativních organizací, dostupné vzdělávací a kulturní instituce.*“²⁷

„*Odbornost sociálního pracovníka se vyznačuje tím, že je schopen se znalostí základů sociologie, psychologie, zdravotní, práva a sociální politiky diagnostikovat konkrétní potřeby konkrétního člověka a navrhnout řešení. Sám však neposkytuje psychologické, zdravotní, právní nebo jiné specifické odborné služby, ale odkazuje klienta na příslušné odborníky...*“²⁸

Požadavky na odbornost sociálního pracovníka zahrnuje Soustava základních kompetencí sociálního pracovníka, o níž blíže např. Havrdová²⁹, Matoušek a kol.³⁰. Vzděláním a profesní způsobilostí sociálních pracovníků se zabývá např. Černá³¹ a zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Je potřeba zmínit také Etický kodex sociálních pracovníků ČR. Pomocí něho pracovníci, coby profesní skupina, sdílejí společné hodnoty určující charakter jimi vykonávané sociální práce i vztah pracovníka s jeho kolegy, klienty, společností.

Domnívám se, že úroveň pracovníkovy odbornosti a vzdělanosti souvisí do jisté míry s úrovní celkové prospěšnosti klientovi, s čímž je podle mého spojena i zdatnost ve vedení rozhovoru. Dá se usuzovat, čím kvalitněji je rozhovor s klientem veden, tím snáze a efektivněji pracovník dosáhne pomoci dotyčným.

Rozhovor je pracovníkovým nezbytným prostředkem při jednání s klientem. Pomocí něho se ocitá v bezprostředním kontaktu s jedincem, zjišťuje jeho potřeby, přání či zdroje, ze kterých by mohl čerpat. Zároveň i své možnosti, jak dotyčným pomoci, a naplnit tak poslání a cíle sociální práce.

²⁶ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 16.

²⁷ Tamtéž, s. 16.

²⁸ MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 180.

²⁹ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 49 – 110.

³⁰ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 15 – 16.

³¹ Srov. ČERNÁ, D. in JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní doved. ...*, s. 17 – 19.

2 *Rozhovor*

Uskutečněním rozhovoru dochází mezi sociálním pracovníkem a klientem ke komunikaci. Tato komunikace se odehrává jako vzájemné spolupodílení se na něčem, či vtahování druhého do spoluúčasti. Tím zásadním je spojení komunikujících, jejich dorozumívání a vzájemné sdělování.³²

Pro vytvoření hodnotného a pevného vztahu v rámci komunikace s klientem je stěžejní a nenahraditelné zvládat tzv. umění rozhovoru.³³

Rozhovor se všeobecně zařazuje k dnes nejběžnější formě mezilidské komunikace, kdy hovoříme o mluvení a poslouchání. Toto je odborníky, problematikou se zabývajících, považováno za základ dobré komunikace i v sociální práci. Profesionálně vedený rozhovor má pak účel, plán a je řízen.³⁴

Rozhovor je základní technikou práce používanou ve všech pomáhajících profesích, tedy i sociální práci.³⁵ Je základním nástrojem sociálního pracovníka.³⁶ Podobně uvažuje také Musil³⁷.

Právě rozhovor je jedním z prostředků sloužících k poznání a zhodnocení sociálních obtíží klientů.³⁸

2.1 Rozhovor v sociální práci obecně

„Rozhovor je dorozumívání dvou nebo více osob, sdělování a sdílení pocitů, názorů, zkušeností nebo nadějí. Rozhovor vytváří most, po němž se k sobě dostávají někdy zcela rozdílné světy zúčastněných. Jde o to, aby komunikující lidé

³² Srov. BEDNAŘÍKOVÁ, I. *Sociální komunikace*, s. 13.

³³ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 75 – 76.

³⁴ Srov. SLÁMOVÁ, H. *Sociální komunikace*, s. 35.

³⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 192.

³⁶ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 15.

³⁷ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 90 – 97.

³⁸ Srov. NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*, s. 57 – 58.

jeden druhého pochopili, přijali, podepřeli nebo si navzájem poskytli zpětnou vazbu, radu nebo inspiraci. ³⁹

Skutečný rozhovor netvoří prolínání monologů zaměřených na sebe a uzavřených druhému, ba naopak. V rozhovoru se komunikuje, a to nejen za pomoci slov, verbálně, ale probíhá zde i mimoslovní úroveň sdělení, nonverbální. Toto nelze od sebe oddělit a je nutno vnímat komplexně. ⁴⁰

Rozhovor v sociální práci má směřovat k formulaci klientových potřeb, nacházení případných zdrojů, ze kterých je možno čerpat vzhledem ke zlepšení klientovy situace. K vyjádření toho, co je klient schopen a ochoten přijmout. Pomocí rozhovoru se mezi pracovníkem a klientem vytváří vztah vedoucí k potřebné změně. K tomu je zapotřebí, aby pracovník správně rozpoznával potřeby klienta, naslouchal jim a tomu, co klient sděluje, ať přímo, či nepřímo. ⁴¹

Kvalitní informace získané pečlivým nasloucháním jsou základnou každého rozhovoru, kdy klient otevřeně vyjadřuje své myšlenky a názory k dané věci. Takovýto rozhovor v sobě pro dotyčného skýtá i terapeutický účinek, a to již v pouhém vědomí, že je vyslyšen a někdo má o jeho příběh skutečný zájem. ⁴²

Jak jsem již uvedla v úvodu bakalářské práce, hodlám se zabývat nedirektivním podpurným poradenským rozhovorem. Jsem si vědoma i jiných rozhovorů užívaných v sociální práci. S ohledem na omezenou kapacitu práce se však budu věnovat pouze tomuto. Následující kapitola s ním seznamuje i s jeho jednotlivými fázemi.

2.2 Nedirektivní podpurný poradenský rozhovor

Poradenský rozhovor v sobě splňuje základní požadavky kladené na rozhovor v sociální práci obecně, viz výše. Je však navíc specifický tím, že v něm *„... jde zpravidla především o poskytnutí určitých informací, objasnění situace,*

³⁹ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 75 – 76.

⁴⁰ Srov. GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit*, s. 180.

⁴¹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 76.

⁴² Srov. NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj...*, s. 64.

hodnocení stavu věcí, ..., smyslu událostí. Často je ... cílem rozhovoru přesvědčit klienta, posílit a podpořit jeho snahu, motivovat jej k určitým změnám... Jde ... spíše o podporu klientova hledání podstaty problému, cesty k jeho řešení a snahy aktivně se na řešení podílet...“⁴³

Nedirektivnost a podpůrnost zde spočívá v myšlence, že sociální pracovník dotyčného nevede, nýbrž jako partner v diskusi doprovází. Respektuje klientovo právo svobodně si zvolit životní alternativu či řešení situace. Pomocí rozhovoru jedinci zprostředkovává nahlédnutí do změn, které u něho probíhají, nebo nastaly. Analyzuje povahu situace spolu s klientem, aktivně se účastní na jeho volbě ke zlepšení. Upozorňuje na možná rizika klientova chování a jednání. Zároveň nabízí cesty a možnosti pomoci. Je přesvědčen o klientových schopnostech a dovednostech zvládnout obtíže vlastními silami. Je dotyčnému oporou při prosazování jeho práv a zájmů.⁴⁴ Podobně uvažují také Paulík⁴⁵ a Řezníček⁴⁶.

I přesto, že pomáhající, jakožto odborník ve své profesi, spolurozhoduje o způsobu pomoci, volí typ i styl vedení rozhovoru s klientem, nesmí zapomenout, že konečným posuzovatelem prospěšnosti a užitečnosti jeho snažení je klient sám, jakožto expert na vlastní život mající za něj odpovědnost. Je možno vycházet z domněnky, že ve většině případů dotyčný sám nejlépe ví, co potřebuje a je pro něho dobré.⁴⁷

Z hlediska vymezení fází rozhovoru existuje více možností pojetí, a to v závislosti na odbornících, kteří se touto problematikou zabývají. Já jsem zvolila autory Matouška a kol., Paulíka a Úlehlu.

Matoušek a kol. doslova píše: „*Každý rozhovor má svůj rytmus. Prochází úvodní fází, fází jadernou a závěrečnou. Úvodní fáze slouží k navázání kontaktu, odstranění obav, k položení prvních základů pro důvěru, k vzájemnému naladění komunikujících osob. Je tu prostor pro získání základních údajů o klientovi. Obsahem jádra je klientovo očekávání a zakázka. Obojí je nutné prohodit a*

⁴³ PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 33 - 34.

⁴⁴ Srov. VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*, s. 145 – 149.

⁴⁵ Srov. PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 22.

⁴⁶ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 29.

⁴⁷ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 101.

*upřesňovat, aby se odstranily nereálné naděje, a naopak aby se zřetelně pojmenoval a zaměřil cíl, k němuž pracovník s klientem mohou dospět. V závěru rozhovoru by mělo proběhnout rozloučení, nastat uvolnění a měly by být učiněny kroky vedoucí k vyladění pro další spolupráci, pokud je potřebná.*⁴⁸ Podobně uvažuje také Paulík⁴⁹.

Fáze jaderná, s ohledem na úvodní rozhovor, by měla zahrnovat stanovení počtu schůzek, včetně jejich délky trvání. V neposlední řadě by měl být vždy z této fáze vyhotoven záznam o konzultacích, a to s nejvyšší důvěrností.⁵⁰

Úlehla poskytuje podrobnější rozpracování rozhovoru a uvádí: *„Fáze dialogu pracovníka s klientem ... se cyklicky opakují a navazují na sebe, znovu a znovu se prolínají. Příprava znamená vše, co se děje před rozhovorem s klientem. Příprava se týká zásadních otázek, kdo je pracovník, co je jeho poslání, co potřebuje umět, jaké má cíle, zdroje a východiska, o co se opírá a podobně. Úkolem pracovníka v této fázi je, aby věděl, co je zač a čím pomáhá. Otevření společné práce s klientem, sjednávání schůzky, uvedení do pracovny, první věty, první rozhovor, začátek každého rozhovoru. Jde o to, aby pracovník svým připojením ke klientovi pro něj vytvořil dostatek bezpečí. Dojednávání pozice pracovníka a objednávky klienta. Cílem je, aby oběma bylo jasné, co pracovník může nabídnout a co si klient přeje. Průběh rozhovoru udržuje užitečné pracovní vztahy. Jde o dosažení společného cíle vyřešením problému. Ukončení rozhovoru staví na ověření úspěchu a zhodnocení společné práce. Příprava znamená další vzdělávání, seberozvoj, supervizi a přípravu.*⁵¹

Po vzájemném porovnání Matouškovy a kol., Paulíkovy a Úlehlvy výpovědi vztahující se k líčení fází rozhovoru lze usuzovat, že tato vymezení jsou podobná a vystihují stejnou podstatu, jen samotnými autory osobitě jinak napsaná. Pro potřebu sestavení podkapitol této kapitoly jsem za stěžejní vybrala publikaci Ivana Úlehlvy s názvem *„Umění pomáhat“*. Tato konkrétně a v detailech pojednává o jednotlivých fázích profesionálně vedeného rozhovoru mezi

⁴⁸ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 78.

⁴⁹ Srov. PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 33 - 34.

⁵⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 192.

⁵¹ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 15.

sociálním pracovníkem a klientem. Následující kapitoly budou věnovány výše definovaným fázím rozhovoru, počínaje fází přípravnou.

2.2.1 Příprava

„Předchází ve většině poradenského působení přímé práci s klientem. V přípravné fázi se analyzuje dostupná dokumentace, vymezuje role poradce, která může být mocenská (kontrolní, ...) nebo kooperativní, pomáhající (...). S přípravou na roli je spojena i příprava na vedení konzultace, na profesionální způsoby komunikace s klientem, od role se odvíjí přístup ke klientovi.“⁵²

Z hlediska fáze přípravné je v první řadě pozornost soustředěna na otázku přebírání kontroly a nabízení pomoci. Aby pracovník mohl klientovi řádně prospívat a pomáhat, musí nejprve sám dokázat rozlišit, co onou pomocí je a co není. Koncept této bakalářské práce je poté pojat právě v duchu nabízení pomoci. Pojednání je zakončeno problematikou dokumentace.

2.2.1.1 Přebírání kontroly a nabízení pomoci

Pracovník vždy spadá do jedné, či druhé kategorie, to znamená, že s ohledem na výkon své profese buď pomáhá, nebo kontroluje. Obojí je velice důležité jakožto profesionální způsoby práce a obé má své podstatné místo v rozhovoru s klientem. Někdy se mohou kontrola a pomoc v rámci jednoho případu i vzájemně doplňovat, či lze nalézt přechod od jednoho postupu k druhému a naopak.⁵³ Podobně uvažuje také Matoušek a kol.⁵⁴

Odlišnost v přebírání kontroly nad někým a nabízení pomoci někomu spočívá ve skutečnosti, že kontrola (starost) by se dala definovat jako nevyhnutelná, účelná a potřebná. Vychází spíše ze zájmů, potřeb a starostí

⁵² SCHNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství*, s. 52.

⁵³ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 20 - 21.

⁵⁴ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 225 – 226.

institucí či jiných lidí než dotyčného, o kterého je pečováno. Na druhou stranu pomoc je charakterizována jako užitečná, respektující a příjemná. Je výsledkem spolupráce v diskusi rovnocenných partnerů, i s ohledem na to, že pracovník má zodpovědnost za efektivnost a správnost pomocného postupu. Představuje neustálé vábení k dialogu. Ten vyústí v dojednaný způsob společné práce na základě klientova přání a pracovníkovy nabídky pomoci, již si klient zvolil.⁵⁵ Podobně uvažují Chrenková, Sobková, Vajďáková⁵⁶, Matoušek a kol.⁵⁷ a Paulík⁵⁸.

Galuske⁵⁹ podle Rogerse doporučuje způsob práce s klienty označovaný jako pomoc za vhodný pro všechny pomáhající profese, tedy i sociální práci.

Z klientova pohledu je nabízení pomoci, jak již bylo uvedeno, přivítáním do dialogu rovných. Metodou, jak pomoc uskutečnit, je ji nabízet a zvát ke spolupráci. Mechanismus kontroly jej naopak sune do podřízené pozice. Z pracovníkova hlediska je rozlišení těchto dvou základních způsobů práce stěžejní tím, že nelze vykonávat obojí současně. Komunikace může probíhat v obou rovinách. Pomáhající ale musí mít vždy jasno, kterou metodu práce zvolil a na paměti důvod, pro něhož se rozhodl takto jednat.⁶⁰

Úlehla⁶¹ nabízí několik bodů, pomocí nichž si pracovník může ověřit, zda technika práce, kterou s klientem realizuje, se dá označit za pomoc vycházející z jejich vzájemné spolupráce:

1. Na samém začátku je vyslovena klientova objednávka, jeho přání, prosby, představy, zkušenosti, návrhy, potřeby, potíže, obavy.
2. Pracovník na základě objednávky odpovídá klientovi svojí nabídkou možností, jak by se mu dalo v dané situaci pomoci.

⁵⁵ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 20 - 23.

⁵⁶ Srov. CHRENKOVÁ, M.; SOBKOVÁ, H.; VAJĎÁKOVÁ, Z. in JANOUŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*, s. 14.

⁵⁷ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 225 – 226.

⁵⁸ Srov. PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 20.

⁵⁹ Srov. GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit*, s. 175.

⁶⁰ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 21 - 23.

⁶¹ Srov. Tamtéž, s. 21.

3. Tyto dva první body se opakují v procesu, který se nazývá dojednávání či nabízení pomoci. Výsledkem je domluva o způsobu pomoci a klíčovém cíli, tím je vyslovena zakázka neboli kontrakt.

2.2.1.2 Práce se „spisy“

Důležitost dokumentace z hlediska přípravné fáze rozhovoru spočívá v tom, že pracovník si před zahájením samotné konzultace prolistováním spisu připomene dosavadní průběh sezení, není-li úplně prvním, a stěžejní body případu. Není-li s klientem konzultováno poprvé, přečtením předchozích poznámek si oživí záměr, který chtěl s klientem během příštího sezení realizovat.⁶²

Dokumenty doprovázející klienta mají specifické poslání. Mnohdy pro pomáhajícího představují výchozí základnu pro práci s klientem. Slouží k záznamům o průběhu společných konzultací, odrážejí pracovníkovu práci a jsou i podkladem pro jiné odborníky. Dokumentace by měla být užitečná, prostá nepotřebných údajů.⁶³ Součástí jsou případně i magnetofonové či video záznamy.⁶⁴

„Spisy“ klientů mohou obsahovat kromě osobních údajů, klientových objednávek, dojednané zakázky či použitých způsobů práce také dosažené úspěchy, záznamy ze soudního jednání, lékařská vyšetření, odborné posudky, znalecké výpovědi, doporučení, případně zprávu o ukončení spolupráce apod.⁶⁵

Klient má právo, v závislosti na druhu a povaze případu, do svého „spisu“ nahlížet a vyjadřovat se k jednotlivostem. Měl by mít povědomí, jaké záznamy o něm pracovník vede, jaké poznámky si k jeho případu píše. Pracovník z mravního hlediska nesmí učinit nic, o čem by sám klient, jehož se daná věc dotýká, neměl vědět.⁶⁶ Podobně uvažuje Květenská⁶⁷.

⁶² Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 110 - 111.

⁶³ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 42.

⁶⁴ Srov. NOVÁK, T.; DRINOCKÁ, H. *Partnerské a rodinné poradenství*, s. 19.

⁶⁵ Srov. KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*, s. 91.

⁶⁶ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 100.

⁶⁷ Srov. KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*, s. 91.

„Dle Etického kodexu sociálních pracovníků ČR (1995) by měl sociální pracovník chránit klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby s omezenou způsobilostí k právním úkonům (zde musí dát souhlas opatrovník) nebo jestliže jsou ohroženy další osoby. ... V případě citlivých údajů o klientovi jsou pravidla zpřísněna.“⁶⁸

Zacházení s daty, která se týkají klienta, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Po závěrečné kapitole fáze přípravné přichází pojednání o fázi otevření.

2.2.2 Otevření

Úvodní fáze konzultace, neboli fáze otevření, by se dala charakterizovat jako etapa práce, v níž pracovník vychází ze získaných informací pomocí fáze přípravné. Na jejich základě si zvolí předběžný postup práce, získá přibližnou představu o klientovi i jeho situaci.⁶⁹ Je však nezbytné přistupovat následně ke klientovi zcela nezaujatě a nenechat se ovlivnit ve svém postoji zjištěnými údaji.

Důležitost úvodní části rozhovoru spočívá v navázání prvního kontaktu s klientem a získání dalších potřebných informací z jeho úst. Pomáhajícímu k tomu výrazně dopomáhá technika aktivního naslouchání⁷⁰, viz kap. 2.3.

Čím větší prostor klientovi v této části pracovník poskytne, tím větší má možnost jej správně pochopit, a dobře mu tak pomoci. Na základě kvality prvního kontaktu, tzv. připojení, se utváří klientův pocit bezpečí, důvěry, respektu a samotné víry ve smysl a účinnost rozhovoru.⁷¹

⁶⁸ CHRENKOVÁ, M.; SOBKOVÁ, H.; VAJĎÁKOVÁ, Z. in JANOUŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*, s. 16.

⁶⁹ Srov. SCHNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství*, s. 54.

⁷⁰ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 98.

⁷¹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 45.

Z hlediska této fáze rozhovoru považují za důležité zmínit problematiku navázání kontaktu s klientem a vytvoření podmínek pro rozhovor. Uzavírající kapitola pak bude věnována základním otázkám vedeným během rozhovoru, počínaje otázkami vhodnými ve fázi otevření.

2.2.2.1 Navázání kontaktu, připojení se

V navázání osobního kontaktu s klientem tkví samotný počátek rozhovoru, od prvního kontaktu se odvíjí jeho průběh, kvalita a efektivita.⁷² Prvotním cílem by mělo být vytvoření pro klienta příjemné a uvolněné atmosféry.⁷³ Klient může dosáhnout změny pouze v podmínkách bez bázně, úzkosti a obranných tendencí.⁷⁴

Při prvním a každém dalším kontaktu s klientem je odborníky opakovaně kladen důraz na vybudování a udržování pevného a kvalitního pouta mezi pracovníkem a klientem. Toto pouto je stěžejní při snaze pracovníka klientovi pomoci. Vzniká postupně, pracovník si získává klientovu důvěru i respekt opravdovým zájmem o jeho příběh, situaci i osobu, emocionální vstřícností a vcítěním pochopením. Samo pouto, je-li skutečné, v sobě skýtá terapeutický účinek. Klient i pracovník si však musejí uvědomit, že je pouze dočasné a pomine souběžně s vyřešením klientových obtíží.⁷⁵ Podobně uvažuje Galuske⁷⁶.

Pracovník by měl oplývat vstřícností a být si vědom postavení poskytovatele služeb. Vstřícnost spočívá v přijetí klienta a uvítání jej jako hosta. Jít klientovi cestou naproti, ať již doslova, nebo obrazně. Vstřícné chování vyžaduje slušnost a potěšení z vlastní práce. Služebního postavení dosáhne pracovník tehdy, uvědomí-li si, že je zde kvůli klientovi a pro něho, nikoliv naopak. Klient má právo přijít a dožadovat se oprávněné služby, naplnění svých

⁷² Srov. GABURA, J. in GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 25.

⁷³ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 98.

⁷⁴ Srov. GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit*, s. 177.

⁷⁵ Srov. NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj...*, s. 64 - 65.

⁷⁶ Srov. GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit*, s. 179.

potřeb a přitom se cítit stále respektovaný a kompetentní. Ne jako někdo, kdo pracovníka nemístně obtěžuje.⁷⁷ Podobně uvažují i Novák s Drinockou⁷⁸.

Je velice důležité klienta pozitivně ocenit. Dát mu najevo uznání, že přišel, nebál se někomu svěřit, měl odvahu začít se svou nelehkou situací něco dělat a obrátil se na odborníka.⁷⁹

Na druhé straně si však na začátku spolupráce musí pomáhající vymezit určité hranice, co s klientem dělat bude a co již možné není. Tyto hranice chrání jak klienta a proces pomáhání, tak samotného sociálního pracovníka před manipulací a zneužitím jeho osoby. První mantinel spolupráce představuje poslání agentury, v níž je pracovník zaměstnán a jejímiž předpisy a ustanoveními se musí řídit. Neměl by překračovat kompetence s ohledem na danou instituci. Druhý mantinel ztělesňuje sebedefinice pomáhajícího. Skutečnost, jak vnímá své povolání, co uznává užitečným a z mravního hlediska dobrým.⁸⁰

Pracovník však nesmí svého služebního postavení zneužívat k prosazování vlastního morálního cítění, jakožto nejlepšího řešení klientovy situace.⁸¹ Alespoň minimální profesionální odstup je podmínkou účinné pomoci. Problematikou míry angažovanosti ve prospěch klienta se zabývá např. Šimek⁸².

Z hlediska kvalitně vedeného rozhovoru, spějícího k naplnění cílů sociální práce, je důležité, aby pracovník zachovával v rámci pomáhání následujících sedm principů:

1. Individualizace – brát klienta jako jedinečnou bytost, přistupovat k němu bez předsudků a nejednat pod vlivem stereotypů.
2. Vyjadřování pocitů – umožnit klientovi vyjádřit jakékoliv pocity.
3. Empatie – pokoušet se vcítit do klientových pocitů a situace.
4. Akceptace a respekt– vnímat klienta, jakým je, s jeho slabostmi i silnými stránkami, posilovat v něm důstojnost a vědomí hodnoty.

⁷⁷ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 46.

⁷⁸ Srov. NOVÁK, T.; DRINOCKÁ, H. *Partnerské a rodinné poradenství*, s. 48.

⁷⁹ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 250.

⁸⁰ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 52.

⁸¹ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 146, 170.

⁸² Srov. ŠIMEK, J. in FISCHER, O.; MILFAIT, R. a kol. *Etika pro soc. práci*, s. 176 – 177.

5. Nehodnotící postoj, nemoralizování – nesnažit se klienta hodnotit, posuzovat lze případně pouze jeho jednání a chování, nikoliv osobnost jako takovou.
6. Sebeurčení – respektovat potřebu a právo klientova svobodného rozhodnutí a výběru z nabízených možností, důvěřovat v jeho schopnosti a vnitřní zdroje, ponechat odpovědnost na klientovi.
7. Diskrétnost – zachovat důvěrnost klientem sdělených informací.⁸³

K výše napsanému je nutno dodat, že jak pomáhající, tak i klient si musí uvědomit, že vše má svoji jistou hranici. Mám tím na mysli především bod č. 2, který se týká vyjadřování a ventilace pocitů ze strany klienta. Zde vyvstává otázka, do jaké míry ponechat dotyčného, aby své pocity ventiloval (např. v případě vzteku či agrese). Jakým způsobem ochránit pracovníka i jedince samotného. Další otázkou k zamyšlení je, zda je vždy dobré, když u klienta dojde k uvolnění napětí a emocí. Někdy to může být přínosné a někdy ne. V některých případech lze tenzi klienta považovat za tvůrčí, za jakýsi hnací motor dotyčného.

Rozhovor sociálního pracovníka s klientem je věcí oboustrannou. Nejen pomáhající, ale i klient sám musí dostát určitým nárokům a požadavkům vzájemné spolupráce tak, aby úspěšně fungovala a byla přínosná. Klient by měl mluvit pravdu, tu pracovník potřebuje znát k tomu, aby mu adekvátně pomohl. Měl by mít stabilní názor na sebe, blízké a svou situaci s ochotou jej pozměnit. Také věrnost při dlouhodobější spolupráci je nezbytná. Více o tomto Šimek⁸⁴.

2.2.2.2 Podmínky pro rozhovor

Na samém počátku rozhovoru je nutné, aby si sociální pracovník s klientem ujasnil několik, pro jejich spolupráci, zásadních bodů (s některými pomáhající klienta seznamuje, na jiných se mohou i vzájemně domluvit), např.

⁸³ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 37 – 38.

⁸⁴ Srov. ŠIMEK, J. in FISCHER, O.; MILFAIT, R. a kol. *Etika pro soc. práci*, s. 177.

vzájemné představení jmény, oslovení, pravidla pro vytvoření pracovníka i klientova pocitu bezpečí a pohody, seznámení klienta s pracovníkovým stylem práce, specializací, funkcí v zařízení, rozptýlení klientových obav a podobně. Pracovník by si měl v průběhu celého rozhovoru ověřovat, zda se klient cítí příjemně, případně co by se dalo v jejich spolupráci v tomto ohledu zlepšit.⁸⁵

Pro rozhovor si pracovník musí vyhradit čas, který by klient měl dopředu znát. Setkává-li se s klientem poprvé, rozhovor by měl podle potřeby přibližně trvat v rozmezí 30 až 60 minut (různé zdroje stanovují délku odlišně, vždy však v tomto rozsahu). Výjimku tvoří rozmluva s více lidmi, ta je poté delší. Pracovník by měl respektovat klientovo tempo hovoru. Velice vhodné a užitečné je, pokud se v zorném úhlu pomáhajícího nacházejí hodiny. Sezení s klientem by mělo být časem chráněným, prostým vnějších zásahů.⁸⁶

Nutné je vzpomenout i způsob sezení při jednání s klientem. V prostoru vyhrazeném pro delší kontakt je vhodné posezení v symetrické pozici u konferenčního stolu v křeslech nebo na pohodlných židlích.⁸⁷

V nachystání podmínek pro rozhovor hraje také roli tzv. „vyladění pomáhajícího“ na setkání s klientem. Pracovník se odmyslí od dosavadního pracovního vytížení a uvědomí si svůj aktuální psychický i fyzický stav, který by mohl jednání ovlivnit. Klient je vysoce citlivý a vnímavý, jakýkoliv nesoulad v pracovníkových postojích či rozdíly ve verbální a nonverbální komunikaci by jej mohly rušit a od spolupráce odradit.⁸⁸

2.2.2.3 Jaké klást otázky?

Pro komunikaci jsou stěžejní rozhovor otevírající a následné otázky. Pracovník má k dispozici několik možností uvedení rozhovoru. Jednou z nich je zaměřit se na skutečnost, která klienta přivádí. V tomto případě pracovník obdrží

⁸⁵ Srov. GABURA, J. in GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 26 – 27.

⁸⁶ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 110.

⁸⁷ Srov. GABURA, J. in GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 22 – 23.

⁸⁸ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 110 - 111.

klientův popis jeho „problému“, trápení. Dostane se mu informací, co se stalo a je již neměnné. Příkladem je otázka: „Řekněte mi, co vás sem přivádí?“ Prostřednictvím této otázky se k pracovníkovi donese přesný výčet událostí seřazených klientem podle závažnosti a důležitosti. Chce-li se však pracovník dozvědět, co by si klient přál či potřeboval a jak by mu mohl prospět, je užitečnější zvolit otázku: „Co pro vás mohu udělat?“⁸⁹

Dobře položená otázka je často pomocníkem k tomu, aby klient za sebe převzal odpovědnost. Je to nezbytný krok k uvědomění si jeho situace a uskutečnění žádoucí změny či posunu v životě.⁹⁰

Z hlediska hodnoty rozhovoru a i celkové komunikace nejde ani tak o množství kladených otázek. Rozhoduje spíše jejich kvalita reprezentovaná opravdovostí, autenticitou zájmu tazatele.⁹¹

Klade-li pracovník jakoukoli otázku, měl by ji klást způsobem, aby na ni mohl v dalším hovoru navázat dotazem: „A co ještě?“ Umožňuje tímto rozvíjení společné komunikace s klientem.⁹²

Podle odborné i popularizující literatury je nejčastěji publikováno dvojí základní rozlišení otázek, a to na otázky uzavřené a otevřené. Cílem uzavřených otázek je získání konkrétní, stručně a jasně vyjádřené informace. Tento druh otázek nerozvádí dialog, ani k němu nevede. Slouží pouze k rychlému získání údajů. Cílem otevřených otázek je uvolnění atmosféry umožňující vytvoření partnerského dialogu zaměřeného na volnou diskusi, povídání, případně otevření se druhému.⁹³

Nejde-li o sběr dat potřebných k sestavení anamnézy klienta, nemělo by se otázkou uzavřených příliš užívat. Klientovi může být takové vedení rozhovoru nepříjemné. Může se stavět do obranné pozice a hledat ztracený pocit bezpečí. Pro komunikaci s klientem je vhodnější použití otázek otevřených. Poskytují mnohem více prostoru pro oba komunikační partnery. Klient může pomáhajícího

⁸⁹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 56.

⁹⁰ Srov. BOBEK, M.; PENÍŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 147 – 148.

⁹¹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 165.

⁹² Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 59.

⁹³ Srov. PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*, s. 85.

informovat o jeho situaci, obtížích či obavách, které považuje za důležité, a o kterých má potřebu hovořit.⁹⁴ Podobně uvažuje také Zimmermannová⁹⁵.

Nejúčinnějšími, z hlediska otevřených otázek, se zdají být otázky konstruktivní. Vedou klienta k zamyšlení, rozšiřování možností, objevování nového a vytvoření odpovědi, a tím k jeho posunu i aktivizaci vnitřních zdrojů.⁹⁶

Úlehla⁹⁷ se podle Toma Andersena nechává, s ohledem na vedení rozhovoru, inspirovat základními čtyřmi tématy zformulovanými v otázkách. Tyto otázky se vzájemně prolínají a ocitají v průběhu celého rozhovoru. První: „Jak Vás napadlo přijít sem za mnou?“ Ve chvíli, kdy klient přichází za pracovníkem, má za sebou absolvovanou cestu, která jej až k němu dovedla. Ptá-li se pracovník na to, co klient zažil před svým příchodem, má možnost zmapování klientovy situace. Druhá: „Jak bychom měli našeho společného setkání využít?“ Touto otázkou se pracovník klienta dotazuje, jak by mu mohl být prospěšný. Hledají společně téma, na kterém by mohli pracovat. Třetí: „Je to, na čem teď spolupracujeme, opravdu to, co potřebujete?“ Tímto dotazem se pracovník neustále ujišťuje, zda se to, co spolu s klientem dělají, ubírá správným směrem. Konečným posuzovatelem užitečnosti a úspěšnosti společného sezení je vždy klient sám. Čtvrtá: „Jestliže není, jak jinak bychom měli postupovat?“ Klient sám má právo spolubudovat průběh a směr sezení, vyjadřovat se ke zvoleným metodám práce a navrhopvat případné změny v tématech, postupech, metodách.

Výše nastíněné otázky jsem umístila záměrně do kapitoly pojednávající o fázi otevření, poněvadž první dotaz této etapě rozhovoru náleží. Posledním bodem je problematika týkající se používání otázky „PROČ“ v rozhovorech s klienty.

V současnosti je snaha vyhnout se otázce „proč“ především díky jejímu obviňujícímu podtextu. Vyjadřuje pochybnosti vůči schopnostem klienta, a staví ho tak do nerovnocenné pozice s pracovníkem. Je dobré s ní co nejvíce šetřit. Potřebuje-li však takovouto otázku pracovník položit, měl by ji zformulovat, aby

⁹⁴ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 77.

⁹⁵ Srov. ZIMMERMANNOVÁ, M. in JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Pr. dov.*, s. 293.

⁹⁶ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 150.

⁹⁷ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 57.

zachycovala zájem o klienta a zpětně ho posilovala v kompetentnosti vysvětlení konstruovat a poskytovat.⁹⁸ Podobně uvažují Bobek s Peniškou⁹⁹.

Z etapy otevření přejdeme do třetí fáze rozhovoru, a to dojednávání. Zde by pracovníkem již měla být pro klienta vytvořena atmosféra bezpečí, ve které by se cítil příjemně a uvolněně. Stěžejním bodem je samotné dojednávání spočívající v očekáváních klienta a nabídkách pracovníka. Výchozím bodem etapy je pak určení „problémů“, obtíží klienta a jejich zformulování do cílů společné práce.

2.2.3 Dojednávání

I přesto, že je dojednávání základem pro poskytnutí skutečné pomoci klientovi, stává se často zanedbávanou a opomíjenou částí profesionálního rozhovoru. Prostřednictvím dojednávání nacházejí pracovník s klientem společný cíl práce. Pracovník jej přizvává k dialogu, předkládá mu své návrhy a nabídky.¹⁰⁰

Pozitivním aspektem dojednávání je i přes jeho časovou náročnost respektování klienta a dávání prostoru, aby se na změnách své situace mohl výrazně podílet, a být tak v diskusi aktivním a rovnocenným partnerem pracovníka.¹⁰¹

„Teprve v průběhu dojednávání se ukáže, zda klient a pracovník spolu chtějí a mohou pracovat, které z profesionálních způsobů práce budou v rozhovoru převažovat a zda půjde o pomoc nebo o kontrolu.“¹⁰²

Pro vzájemný kontakt pracovníka s klientem je v této části rozhovoru nezbytnou základnou již vytvořená atmosféra bezpečí, vřelosti, otevřenosti a porozumění, navozená zdařilým připojením.¹⁰³

⁹⁸ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 69 - 70.

⁹⁹ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 171.

¹⁰⁰ Srov. Tamtéž, s. 164.

¹⁰¹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 76.

¹⁰² Tamtéž, s. 63.

¹⁰³ Srov. GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit*, s. 178.

2.2.3.1 Atmosféra bezpečí

Tento pozitivní pocit potřebuje jak klient, tak i sám sociální pracovník, aby mohl dobře vykonávat svoji profesi. Utváří se na základě společného vyladování klienta a pomáhajícího, a to v jejich prožívání, náladách i pocitech. U pomáhajícího nejde o to své pocity ignorovat a neprožívat, nýbrž si je uvědomit a pracovat s nimi tak, aby jimi neovlivněn poskytl klientovi skutečnou pomoc.¹⁰⁴

Jedno z možných úskalí, na které by si měl dát pracovník pozor, je správné rozlišení empatie od sympatie k osobě klienta. Empatie by se dala charakterizovat jako vcítění, rozumění klientovi. Sympatie je soucítění, spoluprožívání s klientem. Snaha o empatii může u pomáhajícího vést až ke spoluprožívání s dotyčným. Není chybou projevit vůči klientovi emoce, ale pomáhající by si měl být vědom, zda se stále ocitá v rovině profesionální, či nikoliv. Sklouznutím z projevené empatie k osobní sympatii by pracovník nevedl rozhovor profesionálně. Naopak by u klienta mohl v případě jeho „litování“ umocnit pocity zoufalství, beznaděje a sám by mohl dospět k vyhoření. Pomoc a rozumění klientovi by měly vycházet více z odborných znalostí než vlastních pocitů, ať pozitivních, či negativních.¹⁰⁵

Pracovníkova profesionalita spočívá ve schopnosti otevřeně povídat o tématech, o kterých mají lidé v okolí klienta problém mluvit. Nejde však o znevážení těžkostí či bagatelizaci „problémů“ klienta, ale komunikaci o tom, o čem klient hovořit potřebuje. Tím pracovník klientovi pomáhá nejvíce.¹⁰⁶ Podobně uvažují také Bobek s Peniškou¹⁰⁷.

Úkolem pomáhajícího je podporovat klienta v aktivaci vlastních sil, prostředků a zdrojů potřebných ke změně a zlepšení nevyhovující situace.¹⁰⁸

V úspěšně vytvořené atmosféře bezpečí mohou být sociálním pracovníkem a klientem položeny první základy vlastního dojednávání.

¹⁰⁴ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 64 - 65.

¹⁰⁵ Srov. ŠIMEK, J. in FISCHER, O.; MILFAIT, R. a kol. *Etika pro soc. práci*, s. 175.

¹⁰⁶ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 64 - 65.

¹⁰⁷ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 170.

¹⁰⁸ Srov. GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit*, s. 178 - 179.

2.2.3.2 Objednávka, dojednávání a zakázka

Dojednávání, jakožto proces, směřuje k ujednání zakázky - kontraktu, kdy náplní je sjednocená oblast a cíl spolupráce sociálního pracovníka s klientem.¹⁰⁹ Dojednávání spočívá ve vyslovených klientových objednávkách, zastoupených formou poznámek, vět, obav, přání, očekávání či návrhů apod.¹¹⁰, viz kap. 2.2.1.1.

Pracovník klientovi na základě objednávky nabízí přehled možností a prostředků, kterými by mohl prospět, a na objednávku tak odpovědět.¹¹¹

Objasňování zakázky formou dojednávání a pracovníkova nabídka mají východisko ve skutečnosti, že klient není povinen vědět, na co vše má nárok, jaké služby může požadovat a jaké možnosti má pracovník k dispozici.¹¹²

Z praxe sociálních pracovníků je dokázána přítomnost vždy alespoň jedné klientovy objednávky i příležitosti ji zachytit. Pracovník má však zcela svobodnou volbu, zda na klientovu objednávku zareaguje nabídkou, či nikoliv.¹¹³

I v případě, že pomáhající na klientovu objednávku nabídkou nezareaguje, je velice důležité poskytnout dotyčnému prostor, v němž by měl možnost hovořit o svých trápeních, citových prožitcích, obavách, nezdarech, přáních, cílech či dosavadních zkušenostech. Prostřednictvím rozhovoru se mohou některá úskalí klientovi objasnit či může dojít ke změně úhlu pohledu na obtíže i celkový jejich význam. Tím, že o uvedeném klient s pracovníkem hovoří, si pomáhá ujasňovat postoje a myšlenky. Klient si někdy sám dopomůže k porozumění své situaci.¹¹⁴

Dojednávání je dovednost, kterou musí pracovník rozvíjet. Smyslem je, prostřednictvím ujednání zakázky neboli kontraktu, dosáhnout:

- stanovení cíle a výsledku společné práce, pravidel a zásad;
- umožnění klientovi spolurozhodovat a podílet se na volbě společné činnosti, postupů a metod ke zlepšení situace;

¹⁰⁹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 75.

¹¹⁰ Srov. BOBEK, M.; PENÍŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 158.

¹¹¹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 75.

¹¹² Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 33.

¹¹³ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 75.

¹¹⁴ Srov. GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit*, s. 178.

- stanovení kritérií a okolností potřebných ke zhodnocení pokroku a nastalých změn (včetně např. termínů, počtu či délky schůzek a podobně);
- připravení prostoru a podmínek pro spolupráci.¹¹⁵

Po vyslovení klientovy objednávky a navázání pracovníka nabídkou nemusí mít dojednání konečnou platnost. Je užitečnější počítat s dalšími dohodami, které mohou být zformulovány během následné společné práce.¹¹⁶

Příští kapitola bude věnována tématice určení „problému“.

2.2.3.3 Určení „problému“

Ke zdárné práci potřebuje mít sociální pracovník povědomí o situaci klienta, předmětu jeho strádání a také o tom, jaký význam těmto trápením přikládá, co pro něj představují a mohly by znamenat.¹¹⁷

„Problém“, se kterým klient za pracovníkem přichází, nemusí být někdy oním hlavním zdrojem jeho obtíží. Na pracovníkovi je, aby klientovi dopomohl ke správné identifikaci konkrétních nesnází, které ho přivádějí.¹¹⁸

Neznamená to však v žádném případě odhalování toho, co klient „skrývá“ za svým „problémem“. Pomáhající jen pomůže ujasnit situaci, upřesnit tíživé starosti, eliminovat na nejzávažnější a na těch poté pracovat.¹¹⁹

Po uchopení „pravého problému“ následuje zjišťování jeho průběhu, za jakých podmínek vyvstává, či ne (tzv. výjimky z problému), jak často se vyskytuje, co jej ovlivňuje. Jak byl doposud řešen, případně kdo nebo co klientovi s překonáváním pomáhal či pomáhá. Na základě zjištěných údajů hledají

¹¹⁵ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 76.

¹¹⁶ Srov. Tamtéž, s. 75.

¹¹⁷ Srov. Tamtéž, s. 76.

¹¹⁸ Srov. SCHNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství*, s. 35 – 36.

¹¹⁹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 76.

pracovník s klientem vhodné způsoby, jakými by situaci vyřešili, či alespoň zlepšili.¹²⁰

Pracovník se zaměřuje na klientovy charakteristické rysy a projevy, na jeho silné a slabé stránky, způsoby jednání a chování v konfliktních situacích.¹²¹

Klient má většinou představu, byť někdy mylnou, co by od pracovníka mohl získat, očekávat, jak by mu mohl pomoci. Předkládá své pojetí „problému“ a zároveň vyjadřuje negativní pocit z něho.¹²²

Sociální pracovník má unikátní možnost se právě a jedině prostřednictvím dojednávání klienta dotazovat, upřesňovat domněnky, možnosti, a vzájemně tak formulovat společný cíl jejich práce.¹²³

Otázkou dobře zformulovaných a dosažitelných cílů se ve svých publikacích zabývají např. Úlehla¹²⁴, Schneiderová¹²⁵ a Bobek s Peniškou¹²⁶.

V tomto bodě navazuje kapitola, jejíž náplní je samotný průběh rozhovoru. Záměrem je krátké pojednání o jednotlivých základních tématech, jež se v průběhu rozhovoru mohou vyskytnout. Zmíněné je pak zakončeno problematikou udržení pracovního kontaktu.

2.2.4 Průběh

V této části rozhovoru je velmi žádoucí nejen aktivita klienta, nýbrž i samotného pracovníka, a to ve volbě společných témat. Přednost ve volbě má klient. Konečné ustanovení však záleží na obou, tedy i pracovníkovi.¹²⁷

Úlehla podle Steva de Shazera a jeho spolupracovníků vytyčuje tři hlavní typy pracovních témat, a to téma zakázka, stížnost a návštěva...

¹²⁰ Srov. SCHNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství*, s. 56 – 57.

¹²¹ Srov. Tamtéž, s. 56 – 57.

¹²² Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 76.

¹²³ Srov. Tamtéž, s. 76.

¹²⁴ Srov. Tamtéž, s. 80 – 81.

¹²⁵ Srov. SCHNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství*, s. 58.

¹²⁶ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 166.

¹²⁷ Srov. GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit*, s. 179.

2.2.4.1 Téma: Zakázka

O tématu *ZAKÁZKA* můžeme hovořit v následujících případech:

1. Setkání klienta s pracovníkem vyústí v dojednání obsahu a cíle vzájemné spolupráce, tj. dojde k ustanovení zakázky jejich společného snažení.
2. Klient sebe vnímá jako spoluaktéra řešení a vyjadřuje vůli ke spolupráci s pracovníkem.
3. Pracovník klientovi umožňuje spolupodílet se na zvoleném tématu a věří ve zdárné vyřešení jeho obtížné situace.
4. Pracovník a klient souhlasně pojímají za držitele „problému“ klienta.¹²⁸

Pracovní téma zakázka je nejideálnějším případem spolupráce sociálního pracovníka a klienta. Klient je aktivní, nese odpovědnost za svoji situaci. Chce učinit vše pro její změnu, a to především změnou sebe samého a svých dosavadních postojů. K pracovníkovi přichází a má za sebou již několik vlastních pokusů o zlepšení obtíží, leč neúspěšných. Je připraven nacházet řešení další. Při tomto typu tématu mohou kýžené změny přicházet velice rychle a zřetelně. Může se stát, že klient bude vinit za svoji současnou nepříznivou situaci děje v minulosti, nevyhovující rodinné zázemí, vliv genetického zatížení či stresující pracovní prostředí apod. Podstatné však je, že se chce pokusit o změnu.¹²⁹

2.2.4.2 Téma: Stížnost

O tématu *STÍŽNOST* můžeme hovořit v následujících případech:

1. Pracovník s klientem společně během setkání dojednávají obsah nebo cíl spolupráce.

¹²⁸ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 84.

¹²⁹ Srov. Tamtéž, s. 84.

2. Nedohodnou se ale na krocích potřebných k řešení obtíží.
3. Klient sebe nevnímá jako toho, kdo by měl problém řešit, spoléhá na jinou osobu.
4. Pracovník nabízí klientovi nové úhly pohledu na řešení jeho svízelné situace.
5. Klient se necítí být držitelem „problému“.¹³⁰

S ohledem na toto pracovní téma by se klient dal charakterizovat jako někdo, kdo detailně pracovníkovi poskytne přesný popis vzniku, vývoje či příčin potíží. Současně projeví názor, že by se s danou situací mělo něco dělat k jejímu zlepšení. Nevidí však souvislost mezi svojí osobou a příčinou „problému“, který má. Staví se naopak do role oběti dané situace.¹³¹

Je nezbytné, aby pomáhající neustále klienta přizvával ke spoluřešení jeho stavu. Pracovník tak klientovi dopomůže vnímat daný problém za vlastní. Klient si je tak vědom, že je to právě on a nikdo jiný, kdo má možnost svou situaci ovlivnit. Toto může směřovat k převedení tématu stížnosti na téma zakázky, ve kterém se již dotyčný zabývá svou rolí při řešení potíží. Pomáhající rozhodně nesmí dopustit, aby se klient díky dosavadním zažitým nezdarům vzdal vyhlídky na zlepšení a nalezení východiska.¹³² V některých případech je možno uvažovat o východisku i jako o přijetí faktu bezvýchlednosti situace na zlepšení. Podstatné je vyrovnání klienta s touto skutečností a jeho rozhodnost jít v životě dál.

2.2.4.3 Téma: Návštěva

O tématu *NÁVŠTĚVA* můžeme hovořit v následujících případech:

1. Pracovníkovi ani klientovi se nezdaří společnými silami najít cíl spolupráce.

¹³⁰ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 85.

¹³¹ Srov. BOBEK, M.; PENÍŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 162.

¹³² Srov. Tamtéž, s. 162.

2. Klient nevnímá žádný problém. Pakliže ano, nepokládá ho za svůj. Nevidí důvod pracovat na dané situaci, natož pak vyhledat pomoc pracovníka.
3. Pracovník přistoupí na neexistenci klientova „problému“, zároveň mu však nabízí pomoc v případě, že by s pracovníkem rád spolupracoval v jiné záležitosti.
4. Za držitele „problému“ je považován pracovník, nebo osoba, která klienta k pracovníkovi poslala.¹³³ Podobně uvažují Bobek s Peniškou¹³⁴.

Sociální pracovník rozhovor uvádí pomocnými formulkami typu „Smyslem/Cílem našeho rozhovoru je...“, „O co budeme/bychom měli spolu usilovat, je...“, „Konečným výstupem by mělo být...“.¹³⁵

U tohoto pracovního typu tématu je zcela běžnou záležitostí odlišnost pracovníkova, či osoby, společnosti, nebo instituce, která klienta do péče poslala, a klientova pohledu na danou situaci. Pomáhající, není-li to zcela vyloučeno povahou a závažností věci, se i v tomto případě snaží pracovat především s klientovými představami a žádostmi.¹³⁶

Pokouší se dát jedinci najevo, že stojí na jeho straně a není soupeřem. Naopak, chce mu upřímně pomoci, aby jejich spolupráce byla pro něj co nejvíce přínosná a pro ně oba i příjemná.¹³⁷

Užitečná je v tomto případě otázka: „Je něco, co byste chtěl, aby bylo jinak?“¹³⁸

Nyní o udržení pracovního kontaktu mezi sociálním pracovníkem a klientem.

¹³³ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 85 – 86.

¹³⁴ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 160.

¹³⁵ Srov. Tamtéž, s. 155.

¹³⁶ Srov. KUBIČKA, J. in GJURIČOVÁ, Š.; KUBIČKA, J. *Rodinná terapie*, s. 115.

¹³⁷ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 86.

¹³⁸ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 161.

2.2.4.4 Udržení pracovního kontaktu

Již na konci prvního sezení je třeba se dohodnout, jak postupovat dál.¹³⁹ Není-li dáno zákonnými předpisy jinak, je to klient, kdo má právo navrhnout termín další návštěvy i potřebu délky jejího trvání. Nebo se rozhodnout, že v sezení s pracovníkem již pokračovat nebude.¹⁴⁰

Stanoví-li termíny návštěv sám pracovník, neměl by se klienta zapomenout včas zeptat, zda mu takovéto vymezení vyhovuje. Obvykle se v praxi pracovník s klientem setkávají vícekrát. V tomto případě hraje důležitou roli, či pohnutky vedou k dalšímu jejich setkávání, zda samotného klienta, pomáhajícího, či jeho agenturu.¹⁴¹

Rozhodne-li se klient ukončit společnou práci s pracovníkem, musí to dotyčný přijmout, případně nabídnout jinou formu spolupráce či dodatečnou schůzku pro ověření zvládnutí situace. Nenajde-li si klient jinou pomoc sám a vyjádří-li přání, měl by mu pracovník doporučit nebo zprostředkovat kontakt na jiné možné odborníky.¹⁴²

Dosavadní pojednání o fázích rozhovoru bude uzavřeno poslední z nich, a to fází ukončení. Pozornost je zde soustředěna na ukončení společného pracovního kontaktu pomáhajícího s klientem a na dosažené výsledné změny.

2.2.5 *Ukončení*

„Závěrečná fáze vede k podpoře sebeúcty (sebedůvěry) klienta, zhodnocení pokroku při dosahování cílů, shrnuje průběh konzultace a připomíná úkoly a další kroky postupu. Ukončení konzultace v atmosféře klienta neohrožující, v atmosféře důvěry, je stejně důležité jako otevření setkání.“¹⁴³

¹³⁹ Srov. KUBIČKA, J. in GJURIČOVÁ, Š.; KUBIČKA, J. *Rodinná terapie*, s. 113.

¹⁴⁰ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 93.

¹⁴¹ Srov. Tamtéž, s. 93.

¹⁴² Srov. SCHNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství*, s. 60.

¹⁴³ Tamtéž, s. 60.

Čím zřetelnější je obsah spolupráce pracovníka s klientem, tím viditelnější je i vyhlídka konce jejich vzájemného snažení.¹⁴⁴

2.2.5.1 Ukončení pracovního kontaktu

Od prvopočátku společného kontaktu sociálního pracovníka s klientem musejí mít oba na zřeteli, že jejich spolupráce dříve, či později skončí, a to dosažením kýženého výsledku. K největším posunům často dochází až na konci rozhovoru. Důležitými při ukončení společného snažení jsou otázky: „Co bude jinak, až spolu skončíme?“, „Co si z našeho sezení přínosného odnesete?“. Pracovníka i klienta vedou k představě, co si přejí změnit.¹⁴⁵ Podobně uvažují také Bobek s Peniškou¹⁴⁶.

Ukončení pracovního kontaktu proběhne bezproblémově, je-li od samého začátku udržován v atmosféře oboustranného otevřeného přístupu a respektu. Zabývá-li se klientovými objednávkami, na základě kterých pomáhající objasní své možnosti s ohledem na pozici, zaměření v agentuře i případ klienta.¹⁴⁷

„Při ukončení rozhovoru by měl být klient uvolněný, zbavený obav a nejistoty a měl by být ujištěn, že jeho situaci je věnována potřebná pozornost na odpovídající úrovni a, pokud nebylo uspokojivého řešení již dosaženo, je toto řešení reálné alespoň částečně v budoucnu, má smysl se na něm aktivně podílet a bude mu při tom poskytnuta potřebná pomoc.“¹⁴⁸

Úlehla¹⁴⁹ nabízí několik záchytných bodů pro stanovení míry úspěšného ukončení kontaktu mezi sociálním pracovníkem a klientem:

- klient by měl rozumět, co mu dopomohlo ke zmírnění či odstranění jeho „problémů“, obtíží a starostí;

¹⁴⁴ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 97.

¹⁴⁵ Srov. Tamtéž, s. 98.

¹⁴⁶ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 171 - 172.

¹⁴⁷ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 98.

¹⁴⁸ PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 33.

¹⁴⁹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 98.

- měl by umět aplikovat tyto pomocné strategie podle své potřeby;
- klient by měl být obeznámen s tím, co má dělat v situacích, kdy takovéto strategie nepomohou;
- měl by si uvědomit, že je schopen své nesnáze ovlivnit či vyřešit vlastní iniciativou. Podobně uvažuje také Galuske¹⁵⁰.

2.2.5.2 Dosažení výsledné změny

Výsledná změna by se dala definovat jako něco, k čemu pracovník s klientem směřují a rádi by úspěšně dospěli. Změna je v tomto případě prezentována v chování, názorech, postojích, myšlenkách, projevech klienta či pokrocích v jeho životě a práci. Pro pomáhajícího pak představuje měřítko smysluplnosti a úspěšnosti jeho spolupráce s klientem. Pracovník ovšem nesmí zapomenout, že konečným posuzovatelem dosažených změn je klient sám.¹⁵¹ Podobně uvažuje Bobek s Peniškou¹⁵².

Je-li snažení pomáhajícího s klientem opravdové, hluboké a respektující, vychází z jejich vzájemné spolupráce také jistým způsobem změn, ovlivněn či obohacen, a to ať již profesně, nebo osobnostně, z pohledu člověka.¹⁵³ Podobně uvažují i Novák s Drinockou¹⁵⁴.

Úlehla definitivně na zcela samotný závěr pojednání k profesionálně vedenému rozhovoru shrnuje: „*Projevem profesionality pracovníka je mít jasno, proč zvolil určitý typ hovoru, jaké je poslání tohoto hovoru a jaké má možnosti. ... pomáhá způsob vedení hovoru, nikoli jeho obsah. ... pomoc může pracovník poskytovat stejným způsobem v každém hovoru, který vede profesionálně.*“¹⁵⁵

¹⁵⁰ Srov. GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit*, s. 179.

¹⁵¹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 101.

¹⁵² Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 170 – 171, 175.

¹⁵³ Srov. GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit*, s. 178 - 179.

¹⁵⁴ Srov. NOVÁK, T.; DRINOCKÁ, H. *Partnerské a rodinné poradenství*, s. 50.

¹⁵⁵ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 106.

Příští dvě kapitoly budou zaměřeny na tematiku aktivního naslouchání a asertivního chování. K pojednávané problematice je zařazuji z důvodu toho, protože jsem přesvědčena, že pro vedení kvalitního a přínosného rozhovoru jsou nepostradatelnými. Technika aktivního naslouchání má přední význam v aktivní přítomnosti pomáhajícího, kdy povzbuzuje a usměřňuje klientovo vyprávění žádoucím směrem. Touto technikou dává jedinci také najevo, že v dané situaci není sám. Asertivní chování přispívá k plodné a respektující komunikaci.

2.3 Technika aktivního naslouchání

Rozhovor lze uskutečňovat i pouhým nasloucháním. Neocenitelný je zvláště dobrý posluchač. Nikoliv ten, kdo neustále přerušuje vyprávějícího a vnucuje mu svůj pohled na danou věc. Na druhou stranu dobrým posluchačem není ani ten, kdo sedí a nijak se neprojeví.¹⁵⁶

V některých případech je užitečné, když během rozhovoru dojde k přestávkám a odmlkám. Samotné ticho může léčit a je mnohdy prospěšnější než tisíce slov. Pozorné a vstřícné vyslechnutí je většinou největší pomocí. Není nutné hned zaujímat stanovisko či podávat rady. Ticho však nesmí trvat moc dlouho. Může pak docházet k rozpakům a narušení dosavadního vybudovaného vztahu.¹⁵⁷

V pomáhajících profesích se užívá naslouchání aktivního, a to z důvodu poskytnutí četných zpětných vazeb od pracovníka směrem ke klientovi. Pracovník tak umožní dotyčnému nový úhel pohledu. Ten může klienta posunout o kousek dál ve vidění své náročné životní situace.¹⁵⁸ Podobně uvažuje také Gabura¹⁵⁹.

„Aktivní naslouchání se vyznačuje určitou iniciativou. Není jen slyšením, ale i viděním. Není jen příjmem informací, ale i pokusem o jejich zpracování do určitého přehledu a smysluplného obrazu. ... Není jen zachycováním všeho, co

¹⁵⁶ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 98 - 99.

¹⁵⁷ Srov. NOVÁK, T.; DRINOCKÁ, H. *Partnerské a rodinné poradenství*, s. 47.

¹⁵⁸ Srov. GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit*, s. 180.

¹⁵⁹ Srov. GABURA, J. in GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 31.

*partner řekl, ale zároveň i pokusem o vedení partnera k hlubším a podstatnějším věcem, případně i většímu nadhledu a rozhodnutí.*¹⁶⁰

Z hlediska aktivního naslouchání je podle Matouška a kol.¹⁶¹ komunikace klienta povzbuzována pomocí takových technik, jakými jsou objasňování, parafrázování, reflektování a shrnování.

Výše uvedený výčet je možno dále obohatit následujícími technikami, a to technikou jednoduché akceptace, technikou interpretace, technikou ujištění a v neposlední řadě technikou používání pomlk. Těmto se ve své knize věnuje autorka Schneiderová¹⁶².

2.4 Asertivita

Problém, ke kterému může během spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem dojít, se nazývá splývání. Pracovník vnímá obtíže klienta příliš za vlastní. Trpí poté nejen sám pomáhající, ale i celý proces pomáhání. K uchránění nedotknutelnosti pracovníka s ohledem na snahy klienta o jeho manipulaci či naopak a k udržení si potřebného profesního odstupu pracovníkovi slouží asertivita.¹⁶³

*„Slovo asertivita pochází z latinského assere = tvrdit, ..., uplatňovat požadavky, ..., prosazovat. V angličtině sloveso to assert = prosadit.*¹⁶⁴

*„Asertivita je praktický způsob komunikace a jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje otevřeně a přiměřeně své myšlenky, city, názory a postoje. Postupuje tak, aby nepřekračoval vlastní práva, ani práva ostatních lidí.*¹⁶⁵

¹⁶⁰ KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej – naslouchám*, s. 53.

¹⁶¹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 76 – 77, 108.

¹⁶² Srov. SCHNEIDEROVÁ, A. in SCHNEIDEROVA, A.; SCHNEIDER, M. *Komunikační dovednosti*, s. 33 – 34.

¹⁶³ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 78.

¹⁶⁴ PAULÍK, K. *Asertivita v jednání s lidmi*, s. 11.

¹⁶⁵ VALIŠOVÁ, A. *Asertivita v rodině a ve škole*, s. 10.

Zjednodušeně je ji možno vymezit pomocí tří P, jako: poznání (vlastních potřeb, myšlenek, pocitů), projevení (názorů, postojů, zájmů) a prosazení (respektující normy společnosti i osoby druhých lidí).¹⁶⁶

Pro uplatnění asertivního chování a jednání bylo odborníky, tímto se zabývajícími, sestaveno deset základních asertivních práv a jedno navíc..., o nich více např. Janiš a Bártová¹⁶⁷.

Nácvik asertivních dovedností zahrnuje použití několika nejzákladnějších technik: asertivního „ne“, volní informace, sebeotevření, pokazené gramofonové desky, přijatelného kompromisu, otevřených dveří, negativní aserce, negativního dotazování, selektivní ignorace či techniky zpětné vazby. Těmto se ve svých publikacích věnují např. Vališová¹⁶⁸, Paulík¹⁶⁹, Janiš a Bártová¹⁷⁰, Schneiderová¹⁷¹.

Následující kapitolou bude tato bakalářská práce zakončena.

3 Dosažení, naplnění a realizace cílů sociální práce prostřednictvím rozhovoru

Tuto závěrečnou kapitolu jsem z hlediska její struktury pojala následovně. Po krátkém úvodu připomínám několik stěžejních pojmů, s nimiž budu posléze pracovat (poslání a cíle sociální práce a v této práci pojednávaný rozhovor). Vyústěním je zamyšlení nad otázkou, jak rozhovor sociálního pracovníka s klientem napomáhá k dosažení, naplnění a tím i realizaci cílů sociální práce (dále jen SP).

„Člověk užívá jazyka – naslouchá a mluví, ..., prostřednictvím řeči rozumí. Řeč je natolik významným předpokladem celé jeho existence (...), že není

¹⁶⁶ Srov. PAULÍK, K. *Asertivita v jednání s lidmi*, s. 12.

¹⁶⁷ Srov. JANIŠ, K.; BÁRTOVÁ, Z. *Uplatnění asertivity v sociální komunikaci*, s. 31 – 35.

¹⁶⁸ Srov. VALIŠOVÁ, A. *Asertivita v rodině a ve škole*, s. 65 – 93.

¹⁶⁹ Srov. PAULÍK, K. *Asertivita v jednání s lidmi*, s. 41 – 42.

¹⁷⁰ Srov. JANIŠ, K.; BÁRTOVÁ, Z. *Uplatnění asertivity v sociální komunikaci*, s. 37 – 40.

¹⁷¹ Srov. SCHNEIDEROVÁ, A. in SCHNEIDEROVA, A.; SCHNEIDER, M. *Komunikační dovednosti*, s. 47 – 48.

*přehnané říci, že člověk je bez řeči nemyslitelný. Slovem lze potěšit, povzbudit, ale i zarmoutit a zranit. Slovo slouží k domluvě a prostupuje celou mezosobní interakci.*¹⁷²

Za nejběžnější a nejpoužívanější formu a způsob mezosobní interakce i sociální komunikace se v dnešní době považuje rozhovor. Právě a jedinečně rozhovor je charakteristický pro osobní styk člověka s člověkem. Jeho hodnota tkví především ve skutečnosti, že se jedinec pomocí slovního kontaktu s druhými může měnit. V dialogu s ostatními je možno dozrávat a rozvíjet se, konfrontovat představy, emoce, zásady, názory, postoje i životní styl. Prostřednictvím vzájemné interakce a komunikace se lze ve svých náhledech utvrzovat nebo je tříbit a pozměňovat.¹⁷³

Ani SP není prosta četné mezosobní interakce a sociální komunikace. Mezi pracovníkem a klientem probíhá ve většině případů, podobně jako je tomu v běžné mezilidské komunikaci, také především prostřednictvím rozhovoru. Dokladovat a podpořit toto lze např. tvrzeními autorů Matouška¹⁷⁴, Úlehly¹⁷⁵ či Musila¹⁷⁶, zaznamenanými v úvodu této bakalářské práce a počátku kap. 2. Je možno vyvodit, že jmenovaní shodně vnímají profesionálně vedený rozhovor jako osvědčenou základní techniku i nástroj práce sociálního pracovníka při plnění jeho profese.

Následuje stručné přiblížení poslání a cílů SP učiněné výtahem z kap. 1.1. Lze vyvodit, že SP, jakožto profese, odhaluje, vysvětluje, zmírňuje a řeší sociální problémy. Vede dialog mezi požadavky společnosti z hlediska jejích norem a způsoby chování i jednání klienta s cílem najít optimální řešení. Její snahou je podpořit a posílit klientovy schopnosti a dovednosti zvládnout náročnou životní situaci. Poskytuje potřebnou pomoc, vytváří podmínky pro uplatnění klienta, aktivaci a využití zdrojů dotýčeného k vyřešení jeho „problémů“. Kontaktuje

¹⁷² VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*, s. 141.

¹⁷³ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 175 – 176.

¹⁷⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 192.

¹⁷⁵ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 15.

¹⁷⁶ Srov. MUSIL, „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“, s. 90 – 97.

jedince s organizacemi, odborníky, kteří mu poskytnou chybějící zdroje, příležitosti a služby.

S ohledem na omezenou kapacitu práce vymezují z výtahu tři cíle SP, kterým se hodlám věnovat.

- 1) SP se snaží odhalovat, vysvětlovat, zmírňovat a řešit sociální problémy.
- 2) SP usiluje o poskytnutí potřebné pomoci klientovi a nacházení optimálního řešení jeho obtížné situace.
- 3) SP směřuje k podpoře a posílení klientových schopností a dovedností řešit a zvládnout náročnou životní situaci, pomoci dotyčnému v aktivaci a využití vlastních zdrojů a prostředků ke zlepšení výše uvedeného.

Nyní pár slov o již avizovaném rozhovoru. Jak již bylo zmíněno a erudovanými autory doloženo výše, je možno profesionálně vedený rozhovor považovat za základní pracovní nástroj, kterým pracovník SP realizuje a pokouší se naplňovat její poslání a cíle.

Profesionálně vedený rozhovor v SP má směřovat k poznání a zhodnocení sociálních obtíží klientů a k formulaci jejich potřeb. Pomocí něj by měl pracovník s klientem nacházet zdroje, prostředky a možnosti, které by mohly přispět ke zlepšení situace. Měl by pomáhat vytvářet podmínky vedoucí k potřebné změně a celkově povzbuzovat klienta v aktivaci vlastních sil ke zvládnutí nesnází, viz např. počátek kap. 2, kap. 2.1, k doplnění připojuji i kap. 1.2.

Tato bakalářská práce se zabývá nedirektivním podpůrným poradenským rozhovorem, viz kap. 2.2. Tento typ rozhovoru splňuje obecné požadavky kladené na rozhovor v SP. Je však navíc specifický tím, že v něm „... jde zpravidla především o poskytnutí určitých informací, objasnění situace, hodnocení stavu věcí, ..., smyslu událostí. Často je ... cílem rozhovoru přesvědčit klienta, posílit a podpořit jeho snahu, motivovat jej k určitým změnám... Jde ... spíše o podporu

klientova hledání podstaty problému, cesty k jeho řešení a snahy aktivně se na řešení podílet...“¹⁷⁷

Nedirektivnost a podpůrnost zde spočívá v myšlence, že sociální pracovník dotyčného nevede, nýbrž jako partner v diskusi doprovází. Respektuje klientovo právo svobodně si zvolit životní alternativu či řešení situace. Pomocí rozhovoru jedinci zprostředkovává nahlédnutí do změn, které u něho probíhají, nebo nastaly. Analyzuje povahu situace spolu s klientem, aktivně se účastní na jeho volbě ke zlepšení. Upozorňuje na možná rizika klientova chování a jednání. Zároveň nabízí cesty a možnosti pomoci. Je přesvědčen o klientových schopnostech a dovednostech zvládnout obtíže vlastními silami. Je dotyčnému oporou při prosazování jeho práv a zájmů.¹⁷⁸ Podobně uvažují také Paulík¹⁷⁹ a Řezníček¹⁸⁰.

I přesto, že pomáhající, jakožto odborník ve své profesi, spolurozhoduje o způsobu pomoci, volí typ i styl vedení rozhovoru s klientem, nesmí zapomenout, že konečným posuzovatelem prospěšnosti a užitečnosti jeho snažení je klient sám, jakožto expert na vlastní život mající za něj odpovědnost. Ve většině případů dotyčný sám nejlépe ví, co potřebuje a je pro něho dobré.¹⁸¹

Než přejdeme do samotné úvahy dokazování, jak, v této práci pojednáváný, rozhovor napomáhá k naplnění a realizaci třech, mnou vymezených, cílů SP, je nutno konstatovat následující. Především vždy záleží případ od případu a také klient od klienta, zda bude poslán SP dosaženo. Může se stát, že jedinci touto cestou pomoci nepůjde a budou muset nastoupit či být použity jiné prostředky a metody práce.

Osobně jsem však na základě prostudované literatury přesvědčena o tom, že i byť nepatrně, tak přeci rozhovor vedený s klientem dotyčnému k nějakém malinkatému krůčku kupředu dopomůže. Proto se v dokazování zaměřuji spíše pozitivním směrem.

¹⁷⁷ PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 33 - 34.

¹⁷⁸ Srov. VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*, s. 145 – 149.

¹⁷⁹ Srov. PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 22.

¹⁸⁰ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 29.

¹⁸¹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 101.

Toto přesvědčení mě však neodvádí od skutečnosti, že každý rozhovor vedený mezi sociálním pracovníkem a klientem má svá četná úskalí a možná rizika, a to pro oba zúčastněné. I já jsem si tohoto vědoma. Pro omezenou kapacitu práce však na tento fakt pouze poukazuji, ale nerozvádím jej.

Během vedeného rozhovoru může např. docházet k manipulaci, a to ze strany pracovníka směrem ke klientovi. Léčivou a zároveň manipulační silou je zde důvěra klienta v osobu pomáhajícího. V atmosféře tolerance a bezpečí je možno klienta více ovlivnit a formovat, než-li vyvíjením nátlaku a udílením rezolutních rad. Pomáhající nesmí sklouzávat k prosazování svých zájmů a řešení klientovy situace. Na druhé straně může docházet k obdobné manipulaci i ze strany klienta vůči sociálnímu pracovníkovi, např. citovým i jiným nátlakem, lstí, lhaním (např. u agresivních a manipulujících klientů). Dalším rizikem je vytvoření závislosti a její zneužití. Klient může být časem na pracovníkovi do značné míry reálně závislý, např. na jeho pomoci. Při častějších setkáních hrozí i riziko citové závislosti na pomáhajícím (např. přebírání jeho hodnot v rozporu se svými, pocíťované osobní sympatie, potřeba pracovníka odměnit, obdivovat, chválit). Zneužitím klientovy citové závislosti by od pracovníka bylo toto podporovat či přijímat a opěťovat (sporné je přijetí květiny od klienta jako projevu vděku). I u pomáhajícího se však může vytvořit závislost, a to např. na přijímání pochval, odměn od klientů, obdivů apod. Této problematice se podrobněji věnuje Šimek¹⁸², na kterého v tomto bodě odkazují.

V tomto směru je velice důležité, aby si sociální pracovník vymezil určité hranice mezi jeho osobou a osobou klienta, aby se jejich vztah nacházel v profesionálních mezích, a pomoc klientovi tak byla skutečnou pomocí. Je důležité, aby pomáhající udržoval profesionální odstup od klienta. Pohyboval se v mantinelech předpisů a směrnic instituce, ve které působí. Bral ohled na lidi, kterých se situace klienta také dotýká apod.¹⁸³, viz kap. 2.2.2.1.

Dalším autorem, na kterého bych v této souvislosti chtěla upozornit, je Guggenbühl-Craig. Ve své knize s názvem „Nebezpečí moci v pomáhajících

¹⁸² Srov. ŠIMEK, J. in FISCHER, O.; MILFAIT, R. a kol. *Etika pro soc. práci*, s. 174 – 176.

¹⁸³ Srov. Tamtéž, s. 176.

profesích“ se zabývá četnými úskalími profese psychoterapeuta a s nimi souvisejícími preventivními opatřeními. Jak sám autor píše, některé podstatné problémy a potíže této profese platí také i pro další pomáhající obory, jako je např. sociální práce.¹⁸⁴

Poradenský rozhovor tak v sobě může zahrnovat obdobná úskalí i specifické obtíže pro pracovníka, který jej s klientem vede. Pomáhající si musí dávat pozor na to, co se, výše uvedený, autor snaží v této knize popsat. Za všechny zmiňuji např. otázku přenosu a protipřenosu, problematiku chlácholení a lichocení mezi pracovníkem a klientem či tematiku mocenského „problému“ pomáhajícího ve vztahu ke klientovi (použití opatření, otázka užití moci pramenící z kompetentnosti pracovníka a možností daných jeho pozicí apod.).

Nyní zpátky k úvaze dokazování. Tematiku z technické stránky uchopím tak, že uvedu jednotlivě vymezený cíl SP a k němu budu vztahovat účinnost rozhovoru s ohledem na jeho typ zaměření (tj. poradenský rozhovor) i styl vedení (tj. nedirektivní, podpůrný). Může se reálně i stát, že se oba tyto pohledy budou prolínat a vzájemně doplňovat, či jeden v argumentaci nad druhým převáží.

1) *CÍL: SP se snaží odhalovat, vysvětlovat, zmírňovat a řešit sociální problémy.* Lze se domnívat, že prostřednictvím rozhovoru směřuje sociální pracovník s klientem k poznání a zhodnocení jeho sociálních obtíží. Dopomáhá dotyčnému formulovat potřeby v dané situaci a společně s ním se pokouší nacházet vhodné možnosti a prostředky pomoci. Čerpá se z klientových vlastních zdrojů a sil nebo využívá jiných, viz kap. 1.2. Pakliže pomáhající dosáhne uspokojení klientových potřeb a zlepšení jeho sociálních obtíží, dá se uvažovat, že takovýto rozhovor k výše zaznamenanému cíli napomáhá. Ve spojitosti s pojednávaným rozhovorem je možno v tomto ohledu dále usuzovat, že se pomocí rozhovoru pracovník spolu s klientem pokouší správně pojmenovat a pochopit nesnáze dotyčného. Zmírnit je nebo vyřešit tím, že mu poskytne potřebné informace, jež by mohly v tomto prospět. Sociální pracovník klientovi objasní, jak on sám může přispět k vyřešení situace, jaké má k tomu možnosti a prostředky dané specializací i zaměřením agentury. Případně jej kontaktuje nebo

¹⁸⁴ Srov. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*, s. 80.

odkáže na jiné instituce, organizace či odborníky, kteří by mu mohli v daném případě pomoci, poskytnout služby a prostředky pro nápravu věci.

Aby pomáhající správně identifikoval a pochopil obtíže, přání, potřeby klienta, viz kap. 2.2.3.3, a mohl tak spolu s ním zvolit i odpovídající formu pomoci, viz počátek kap. 2.2.3 a kap. 2.2.3.2, je nezbytné poskytnout mu k vyjádření dostatečný prostor, viz počátek kap. 2.2.2. Vytvořit příjemnou a pohodovou atmosféru bez bázně a studu, v níž by se dotyčný pomáhajícímu, vědom respektu a pozornosti, otevřel, viz kap. 2.2.2.1, kap. 2.2.2.2 a 2.2.3.1. V průběhu celého rozhovoru by se měl pak pracovník neustále ujišťovat o tom, zda to, na čem spolu s klientem pracují, je tím, co dotyčný skutečně potřebuje a co mu pomáhá, viz kap. 2.2.2.3.

2) *CÍL: SP usiluje o poskytnutí potřebné pomoci klientovi a nacházení optimálního řešení jeho obtížné situace.* Sociální pracovník má možnost s klientem ve většině případů udržovat bezprostřední osobní kontakt. Ten probíhá prostřednictvím vzájemné jejich komunikace pomocí mluveného rozhovoru. Rozhovorem pracovník dotyčnému pomáhá rozpoznávat a formulovat potřeby, přání či prosby. Zároveň na ně odpovídá možnostmi, prostředky a zdroji, které má k dispozici, aby jedinci pomohl, viz pojednání k prvnímu cíli SP výše, včetně uvedených odkazů na kapitoly práce.

Při tomto úhlu pohledu je možno rozhovor chápat jako důležitý komunikační prostředek, viz počátek kap. 2, kap. 2.1. Pomocí něho pomáhající s klientem jednájí a pokoušejí se obtíže vyřešit, nebo alespoň určitým pomocným zásahem zlepšit, a tím naplnit i poslání SP.

Sociální pracovník se může ve své profesi setkat se základními třemi typy pracovních témat, a to zakázkou, viz kap. 2.2.4.1, stížností, viz kap. 2.2.4.2, nebo návštěvou, viz kap. 2.2.4.3. Při každém pracovním tématu by měl být ke klientovi přívětivý a otevřený, viz kap. 2.2.2.1.

3) *CÍL: SP směřuje k podpoře a posílení klientových schopností a dovedností řešit a zvládnout náročnou životní situaci, pomoci dotyčnému v aktivaci a využití vlastních zdrojů a prostředků ke zlepšení výše uvedeného.* Je možno se domnívat, že s ohledem na nedirektivnost a podpůrnost poradenského

rozhovoru má sociální pracovník unikátní možnost klienta podnítit a motivovat k určitým změnám. Povzbuzovat jej v úsilí po zlepšení situace a posílit snahu na sobě pracovat. Dopomoci jedinci k mobilizaci vnitřních zdrojů podporou a vírou v něj, jeho schopnosti a dovednosti.¹⁸⁵

Ne vždy však lze a je nutné „problémy“ klienta vyřešit. Mnohdy je lepší a prospěšnější pomoci dotyčnému k objasnění a zpřehlednění situace. K vědomí, jak by si mohl pomoci sám. *„Hlavní změny se musí odehrát v klientovi samotném a prvním impulsem ... k tomu často bývá právě komunikace.“*¹⁸⁶

*„Není výjimkou, že ... rozhovor přivodí obrat ve vztahu klienta k jeho obtížím tím, že souvislostem porozumí a získá vhled do situace. Tento moment znamená ... psychoterapeutické působení.“*¹⁸⁷

Za zdůraznění stojí také terapeutický účinek vztahu utvářejícího se během rozhovoru mezi sociálním pracovníkem a klientem. Zcela zásadní je v úrovni komunikační výměny nedirektivní přístup k člověku a zachování sebe sama.¹⁸⁸

Dá se usuzovat, že už tím, jak během rozhovoru ke klientovi pomáhající přistupuje, jakým stylem komunikaci vede a jak s dotyčným jedná, může zmiňovaný cíl SP pomoci naplnit. Lze vnímat, že klient, který se cítí být pracovníkem ve své pozici respektovaný a vnímaný jako aktivitou rovnocenný partner diskuse, se bude cítit příjemněji. Projeví i větší důvěru v osobu sociálního pracovníka, proces rozhovoru i celkový výsledek snažení. Bude-li se cítit nepřehlížený, je možno vyvozovat, že i jeho chuť spolupráce a odhodlání bude tím větší, stejně jako otevřenost i motivace měnit se, viz počátek kap. 2.2., počátek kap. 2.2.2, kap. 2.2.2.1.

¹⁸⁵ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*, s. 143.

¹⁸⁶ Tamtéž, s. 145.

¹⁸⁷ VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*, s. 157.

¹⁸⁸ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*, s. 186.

ZÁVĚR

Člověk je sociální bytostí. Žije ve společnosti lidí. Toto společenství ke svému životu potřebuje a je na něm do jisté míry i závislý. S ostatními v kolektivu komunikuje za pomoci signálů, písma, výrazů, mluveného slova, symbolů apod.

Při osobním styku člověka s člověkem se komunikace nejčastěji odehrává rozhovorem. Ne jinak je tomu i v sociální práci při jejím pomáhání potřebným.

V předložené bakalářské práci jsem se zabývala otázkou, jak, blíže charakterizovaný, nedirektivní podpůrný poradenský rozhovor sociálního pracovníka s klientem napomáhá k dosažení, naplnění a tím i realizaci poslání a cílů sociální práce. Pomocí třech vymezených cílů sociální práce a za vydatného přispění odborné literatury z oblasti sociální práce a psychologie jsem se poté v třetí, a zároveň i závěrečné, kapitole na ni pokoušela najít odpověď.

Na základě provedeného vyhodnocení zjištěných poznatků i souvislostí a po zralé úvaze jsem dospěla k následujícímu závěru. S ohledem na zvolené cíle sociální práce se můžeme domnívat, že nedirektivní podpůrný poradenský rozhovor přispívá k dosažení, naplnění a tím i realizaci poslání a cílů sociální práce.

Dá se vyvozovat, že pomáhající má prostřednictvím tohoto typu rozhovoru zcela unikátní možnost, v rámci společné komunikace s klientem, přesně formulovat jeho potřeby. Dopátrat se případných příčin obtíží i strádání, a zároveň informovat o možnostech, prostředcích či zdrojích, které má jak on sám, tak i klient k dispozici, a jež by mohly dotyčnému v daném případě prospět a pomoci.

Považuji za velmi důležité v tomto směru zdůraznit, že právě nedirektivnost a podpůrný záměr rozhovoru v sobě může, mimo jiného, skýtat pro osobu klienta také nepostradatelný a nenahraditelný terapeutický účinek.

Je možno se domnívat, že klient se v takto vedeném pomocném procesu cítí příjemně a respektovaně. Pracovník dotyčnému poskytne jisté ocenění a zplnomocnění, status rovnocenného partnera v diskusi a řešení tíživé situace. Pomáhající má ojedinelou příležitost klienta touto vzájemnou spoluprací motivovat, inspirovat, dodávat podněty k vývoji jak situace, tak i jedince

samotného. Má možnost jej v daném případě aktivizovat, a to především vnitřní zdroje a skryté možnosti, o kterých dotyčný nemá ani tušení. Posílit klienta v roli řešitele vírou v jeho osobu, schopnosti a dovednosti. Pracovník tak potřebnému může dodat sílu a odvahu pro změnu svého způsobu života a vyřešení momentálních obtíží a strastí.

Výše zaznamenané lze pojímat za stěžejní kořeny, které mohou pozitivně ovlivnit následné jednání i růst samotného klienta a průběh či výsledek celkového pomocného procesu.

Sociální pracovník má prostřednictvím takto vedeného rozhovoru ojedinelou příležitostí vytvořit pro klienta atmosféru plnou otevřenosti, důvěry, podpory, souznění a pochopení, v níž by se mohl dotyčný o svá trápení podělit bez ostychu, obav, pochybností či případného studu.

Tím, že bude klient pracovníkem profesionálně vyslechnut, se mu může i jistým způsobem ulevit. Podaří-li se navíc pomáhajícímu dotyčného dovést ke správnému a hlubšímu poznání sebe sama, může mu tak pomoci k lepší schopnosti zorientovat se ve svém životě. Toto klientovi přináší důležitý moment, který jej mnohdy posune o velký kus dál.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Monografie

BEDNAŘÍKOVÁ, I. *Sociální komunikace*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. ISBN 80-244-1357-4.

BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi: Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese. S úvodem do filozofie práce s lidmi, systémových věd a psychologie*. Brno: NC Publishing, 2008. ISBN 978-80-903858-2-5.

FISCHER, O.; MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.

GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Slon, 1995. ISBN 80-85850-10-9.

GJURIČOVÁ, Š.; KUBIČKA, J. *Rodinná terapie: Systemické a narativní přístupy*. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0415-3.

GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: Metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

JANIŠ, K.; BÁRTOVÁ, Z. *Uplatnění asertivity v sociální komunikaci: Nahlédnutí do problematiky komunikace: studijní materiál*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005. ISBN 80-7041-379-4.

JANOUSHKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3.

JANOUSHKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.

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

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988. ISBN 25-095-88.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej – naslouchám*. Praha: Návrat, 1993. ISBN 80-85495-18-X.

KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-860-4.

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

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

MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“: *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-9030-70-1-9.

NOVÁK, T.; DRINOCKÁ, H. *Partnerské a rodinné poradenství: Práce s klienty*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1526-0.

NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce: Její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-483-5.

PAULÍK, K. *Asertivita v jednání s lidmi: Studijní opora pro distanční vzdělávání*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. ISBN 80-7368-127-7.

PAULÍK, K. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. ISBN 80-7042-690-X.

PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: Přístupy – dovednosti – poruchy*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0858-2.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Slon, 1994. ISBN 80-85850-00-1.

SCHNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství: Distanční text*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. ISBN 80-7368-116-1.

SCHNEIDEROVÁ, A.; SCHNEIDER, M. *Komunikační dovednosti: Text pro distanční studium*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2004. ISBN 80-7042-688-8.

SLÁMOVÁ, H. *Sociální komunikace: Učební texty pro studenty VŠIS*. 2. dopl. vyd. Praha: VŠIS, 1996. ISBN neuvedeno.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Slon, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

VALIŠOVÁ, A. *Asertivita v rodině a ve škole, aneb, Zásady přímého jednání mezi dětmi, rodiči a učiteli*. 2. uprav. vyd. Praha: H + H, 1994. ISBN 80-85787-29-6.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.

VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*. 3. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-740-X.

Cizojazyčná literatura

GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit: Eine Einführung*. 4. Aufl. Weinheim, München: Juventa, 2002. ISBN 3-7799-1441-7.

Elektronické dokumenty

MPSV ČR, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. Praha: portal.mpsv.cz, posl. aktualizace 25. 04. 2005 [cit. 2008-10-21]. Dostupné na www: <<http://www.mpsv.cz/cs/3459>>.

Sociální revue. Sociální práce a společenské otázky. Etický kodex sociálních pracovníků ČR. [online]. © MMIV – MMV, posl. aktualizace 02. 03. 2005 14:18 [cit. 2008-10-21]. Dostupné na www: <<http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>. ISSN 1801 - 6790>.

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. [online]. posl. aktualizace 2005 [cit. 2008-10-21]. Dostupné na www: <<http://zakony-online.cz/?s20&q20=all>>.

ABSTRAKT

SEMEROVÁ, R. *Rozhovor jako jeden z prostředků sociální práce s klientem*. České Budějovice 2008. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce A. Kříšťan.

Klíčová slova: sociální práce, sociální pracovník, rozhovor, nedirektivní podpůrný poradenský rozhovor, fáze rozhovoru, aktivní naslouchání, asertivní chování

Práce se zabývá rozhovorem v sociální práci. Ten je možno považovat za základní techniku i nástroj sociálního pracovníka při jednání s klientem. Na začátku stručně seznamuje se sociální práci, osobou sociálního pracovníka a pojednává o rozhovoru v sociální práci obecně. Předně je zaměřena na problematiku nedirektivního podpůrného poradenského rozhovoru, který přibližuje charakteristikou jeho jednotlivých fází. K ucelenosti tématu pozornost okrajově věnuje technice aktivního naslouchání a asertivního chování.

Práce se v závěru zamýšlí nad otázkou, jak pojednáváný rozhovor sociálního pracovníka s klientem napomáhá k dosažení, naplnění a tím i realizaci poslání a cílů sociální práce. Pomocí tří vymezených cílů z oblasti sociální práce následně vyhodnocuje a poukazuje na roli rozhovoru vzhledem k položené otázce.

ABSTRACT

Interview as One of Instruments of Social Work with a Client.

Key words: social work, social worker, interview, indirective supportave consultation, phase of interview, active listening, assertive behaviour

This work is concerned with an interview as a social work subject. Such interview can be considered as basic technique and instrument for social worker while acting with a client. From its start the work briefly introduces to the social work problem and the person of social worker and discourses about the interview in social work in general. In the first place it is focused on problems of indirective supportave consultation that introduces by characteristics of individual phases of the interview. For cause of compact look on topic it gives attention to techniques of active listening and assertive behaviour.

The work in its final part takes a think about how the interview between the social worker and his client helps to attain purposes and through them also realizations of mission of social work. By accomplishing of three specified objectives from social work sphere it analyzes and points the principle of interview in relation to questioned subject.