Diplomová práce

Bc. Iva Cilečková

Asertivita jako důležitá součást komunikace sociálních pracovníků

Olomouc 2018

Vedoucí práce: PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.
Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucí diplomové práce – PaedDr. Alenou Jůvovou, Ph.D. Veškeré použité materiály a zdroje jsou citovány s ohledem na vědeckou etiku a autorská práva.

V Olomouci  
Dne 21. 06. 2018

Podpis
**Poděkování**

Touto cestou chtěla především poděkovat své vedoucí diplomové práce PaedDr. Aleně Jůvové, Ph.D. za odborné vedení a poskytnutí cenných a důležitých rad. Dále bych poděkovala své rodině za podporu, kterou mi dávaly během celého studia.
### ANOTACE

<table>
<thead>
<tr>
<th>Jméno a příjmení:</th>
<th>Bc. Iva Cílečková</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Katedra:</td>
<td>Ústav pedagogiky a sociálních studií</td>
</tr>
<tr>
<td>Vedoucí práce:</td>
<td>PaedDr. Alena Jůnová, Ph.D</td>
</tr>
<tr>
<td>Rok obhajoby:</td>
<td>2018</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Název práce:</th>
<th>Asertivita jako důležitá součást komunikace sociálních pracovníků</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Název v angličtině:</td>
<td>Assertiveness as an important part of Social Workers communication</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Anotace práce:</th>
<th>Diplomová práce se zabývá zkoumáním asertivity jako důležité součástí komunikace sociálních pracovníků. Práce je složena ze dvou částí – teoretické a empirické. Teoretická část se věnuje tématům jako je komunikace, nesprávné způsoby chování, negativní projevy při nesprávné komunikaci (stres, úzkost, deprese, syndrom vyhoření), asertivita a sociální pracovník. Empirická část se zabývá kvalitativním výzkumem zaměřeným na asertivitu u sociálních pracovníků OSPOD. Cílem této práce je nalezení nových poznatků a odpovědí v oblasti komunikace.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Anotace v angličtině:</td>
<td>This diploma thesis deals with the examination of assertiveness as an important part of communication of social workers. Diploma thesis is composed of two parts theoretical and empirical. The theoretical part deals with themes such as communication, incorrect behaviors, negative manifestations of wrong communication (stress, anxiety, depression, burnout syndrome), assertiveness and social worker. The empirical part deals with qualitative research focused on the field of assertiveness of social workers at OSPOD. The aim of this work is to find new knowledge and answers in the field of communication.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Klíčová slova:</th>
<th>Komunikace, asertivita, sociální pracovník, sociálně právní ochrana dětí, důležitost</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Klíčová slova v angličtině:</td>
<td>Communication, assertiveness, social worker, social and legal protection of children, importance</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Rozsah práce:</th>
<th>119</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Jazyk práce:</td>
<td>Český</td>
</tr>
</tbody>
</table>
OBSAH

ANOTACE.................................................................................................................. 4

OBSAH.......................................................................................................................... 5

ÚVOD.................................................................................................................................. 8

CÍLE DIPLOMOVÉ PRÁCE ............................................................................................. 10

I TEORETICKÁ ČÁST ....................................................................................................... 12

1 KOMUNIKACE............................................................................................................. 12

1.1 ZPŮSOBY CHOVÁNÍ V KOMUNIKACI...................................................................... 14

1.2 AGRESIVNÍ CHOVÁNÍ V RÁMCI KOMUNIKACE............................................... 15

1.3 PASIVNÍ CHOVÁNÍ V RÁMCI KOMUNIKACE ....................................................... 17

1.4 NEGATIVNÍ PROJEVY PŘI NESPRÁVNÉ KOMUNIKACI ....................................... 19

1.4.1 Stres..................................................................................................................... 20

1.4.2 Úzkost.................................................................................................................. 22

1.4.3 Deprese .............................................................................................................. 23

1.5 SYNDROM VYHOŘENÍ ......................................................................................... 24

1.5.1 Supervize jako prevence syndromu vyhoření na pracovišti ......................... 26

2 ASERTIVITA................................................................................................................ 28

2.1 VZNIK A PŮVOD ASERTIVITY .............................................................................. 28

2.2 CHARAKTERISTIKA POJMU ASERTIVITA ........................................................... 30

2.3 ASERTIVNÍ PRÁVA ............................................................................................... 32

2.4 STRATEGIE VÝHRA – VÝHRA .............................................................................. 33

2.5 ASERTIVNÍ KOMUNIKACE – PŘÍMÁ, NEPŘÍMÁ A PSANÁ .................................... 34

2.5.1 Přímá komunikace............................................................................................. 34

2.5.2 Nepřímá komunikace......................................................................................... 37

2.5.3 Psaná komunikace............................................................................................. 37

2.6 ASERTIVNÍ DOVEDNOSTI ..................................................................................... 38

2.6.1 Asertivní naslouchání....................................................................................... 38

2.6.2 Přesvědčení ....................................................................................................... 40

2.6.3 Asertivní empatie............................................................................................ 41

2.6.4 Asertivní perzistence – umění říkat ne............................................................. 43
| 2.7 | Asertivitou proti stresu – pozitivní myšlení | 45 |
| 2.8 | Asertivní člověk | 47 |
| 3 | Sociální pracovník | 49 |
| 3.1 | Sociálně právní ochrana dětí | 50 |
| 3.2 | Sociální pracovník a nespolupracující klient | 51 |
| 3.3 | Asertivita sociálního pracovníka | 52 |
| II | Empirická část | 54 |
| 4 | Teoretická východiska výzkumu | 55 |
| 4.1 | Cíle výzkumu | 55 |
| 4.2 | Výzkumné metody | 56 |
| 4.2.1 | Pozorování | 56 |
| 4.2.2 | Rozhovor | 57 |
| 4.3 | Prostředí, čas, podmínky | 58 |
| 4.4 | Výzkumný vzorek | 59 |
| 4.5 | Struktura pozorování | 61 |
| 4.6 | Struktura rozhovoru | 63 |
| 5 | Analýza a interpretace získaných údajů z pozorování | 65 |
| 5.1 | Pozorování sociálních pracovníků a jeho vyhodnocení | 65 |
| 6 | Analýza a interpretace získaných údajů z polostrukturovaného rozhovoru | 74 |
| 6.1 | Výběr metody – zakotvená teorie | 74 |
| 6.2 | Otevřené kódování | 75 |
| 6.3 | Axiální kódování | 90 |
| 6.4 | Selektivní kódování | 93 |
| 7 | Závěrečná interpretace výzkumu | 100 |
| Diskuze | 106 |
| Závěr | 109 |
| Zdroje | 111 |
E-ZDROJE .............................................................................................................. 116
SEZNAM TABULEK ................................................................................................ 117
SEZNAM OBRÁZKŮ ................................................................................................ 117
SEZNAM ZKRATEK ................................................................................................. 118
SEZNAM PŘÍLOH ................................................................................................. 119
Úvod

V současné době jsou na sociální pracovníky kladeny velké požadavky spojené s nevyhnutelným tlakem ze strany konfliktních a mnohdy náročných klientů – takových, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Pracovníci musí neustále hledat vhodné řešení, které klientům pomůže, z již zmíněné situace. Jedna z podmínek je spolupráce pracovníka s klientem. Bohužel ne vždy se každému sociálnímu pracovníkovi podaří zůstat tzv. nad věcí a udržet komunikaci ve správné linii. Z tohoto důvodu je nutná znalost asertivity a správné uchopení jejich dovedností, které napomáhají eliminovat nežádoucí jevy, situace, zdraví neprospěšné psychické symptomy, a naopak ulehčují kroky vedoucí ke zdárnému řešení neblahé situace.

Hlavní riziko nastává, když dotyčný není schopen adekvátně komunikovat s klienty, ale ani se svým okolím (např. s kolegy). To se může projevit nesprávným způsobem chování, který zahrnuje agresivitu a pasivitu. Tyto styly chování jsou považovány za negativní a zcela neefektivní formy komunikace, které mohou přispívat k rozvoji psychických symptomů jako je stres, úzkost, ale i deprese, jež vedou ke vzniku syndromu vyhoření. Nutno podotknout, že syndrom vyhoření je bohužel v pomáhajících profesích velmi častým jevem. Tuto myšlenku nám zcela potvrzuje Lahnerová (2012, s. 173), která ve své publikaci – Asertivita pro manažery sděluje, že „Používání prvků asertivity je prospěšné nejen ve vztahu ke klientovi, ale také ve vztahu ke kolegům, nadřízeným či podřízeným. Protože v sociální práci hrozí více než kde jinde syndrom vyhoření, je právě asertivita prvním krokem k prevenci vzniku tohoto syndromu“. Z tohoto důvodu diplomová práce pojednává o důležitosti asertivity v komunikaci sociálních pracovníků.

Vzhledem k naší teoretické části asertivitu charakterizujeme a popíšeme. Uvedeme, kde vzniká celý její zdroj. Za zmínku budou stát i asertivní práva, která se uplatňují v komunikaci sociálního pracovníka s klientem. Současně si popíšeme strategii, která je vhodná při sociálním jednání.

Za velmi stěžejní bude popis samotné asertivity a jejích dovedností, které musí ovládat každý sociální pracovník, aby dokázal efektivně a správně komunikovat.
V poslední řadě charakterizujeme sociálního pracovníka a také jeho činnost v rámci SPOD, kterou jsme si v empirickém výzkumu zvolili za cílovou skupinu. Důvodem, proč jsme si vybrali právě tuto skupinu sociálních pracovníků je naše osobní zkušenost na OSPOD. Máme velké povědomí o tom, jak náročná je tato profese – jak po stránce komunikační, tak i po té psychické.

Psychická odolnost a správný způsob chování během komunikace sociálních pracovníků jsou na tomto oddělení zcela nepostradatelné.

Vzhledem k empirickému výzkumu budeme zjišťovat, zda, a jak asertivita napomáhá sociálním pracovníkům ke zvládání obtížných situací v rámci jejich profese. Snahou bude také zjištění toho, zda je asertivita opravdu důležitou součástí komunikace. Zaměříme se i na povědomí dotčených o asertivitě a odhalíme využitelnost asertivních dovedností v praxi. V poslední řadě náš zájem povede ke zjišťování zkušeností sociálního pracovníka v rámci jeho komunikace.
Cíle diplomové práce

Pro přehlednost jsme dle Švaříčka (2007, s. 63) vytvořili obecné cíle diplomové práce.

Cíl intelektuální

Cílem je objasnit důležitost správné a efektivní komunikace, kterou využívají pracovníci v přímém kontaktu s klienty, a díky které se předchází nesprávnému způsobu komunikace (agresivní a pasivní). Tyto odchylky komunikace se mohou negativně odrážet u sociálního pracovníka po psychické stránce. Může docházet k rozvoji stresu, úzkosti vedoucí až k syndromu vyhoření, který je v pomáhajících profesích velmi častým a rizikovým jevem. Z tohoto důvodu je nutné informovat sociální pracovníky o tom, že asertivním chováním dokážou efektivně komunikovat a zároveň dosáhnou psychické rovnováhy. Asertivita vede ke zdárnému zvládnutí situace při jednání s klientem a také vede k eliminaci či odstranění negativních jevů v rámci profese sociálního pracovníka.

Cíl praktický

Získané informace mohou sloužit k zefektivnění komunikace a většího zařazení asertivity (základního asertivního manuálu, kroků a dovedností, jak asertivně komunikovat) do pracovní činnosti sociálních pracovníků – tedy i předcházení nesprávnému způsobu komunikace či psychickým stavům, které mohou vyústit do syndromu vyhoření. Výsledky budou sloužit jako zpětná vazba pro pracovníky OSPOD.

Cíl personální

Ze zkušeností, které máme nasbírané během povinných školních praxí a aktuálního zaměstnání víme, jak dokáže profese sociálního pracovníka být psychicky náročná. Její činnost je založená především na komunikaci, která by měla být co nejvíce efektivní. Nicméně se v reálné situaci stává, že zvládnout kvalitně komunikovat a dodržovat prvky asertivity je velmi obtížné. Týká se to především případů, kdy si sociální pracovník nedokáže vytvořit vhodný odstup při jednání s klienty, ale i s kolegy. Z těchto důvodů klademe důraz na to, aby
pracovníci dokázali s klienty mluvit na profesionální úrovni, byli vybaveni prvky asertivity a předcházeli zbytečnému stresu, úzkosti či syndromu vyhoření.

V rámci výzkumného šetření na OSPOD získáme tipy a náhled na možnosti efektivní komunikace s klienty od různých sociálních pracovníků (respondentů) s dlouhodobou praxí.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 Komunikace

Pojem komunikace je latinského původu, ve kterém nese název „communicare“ (Bytešníková, 2012, s. 9). Tento výraz můžeme považovat za prostředek dorozumívání mezi lidmi (Mikuláštík, 2010, s. 20). Mikuláštík (2010, s. 16) uvádí, že „Komunikace je založena na vědomě kontrolované volbě slov, na kvalitním vnímání komunikačního partnera, na odpovědnosti a adekvátní flexibilitě“. Naopak Praško a Prašková (2007, s. 10) popisují komunikaci ze širšího hlediska jako „Každou interakci, výměnu informací, kontakt mezi lidmi, zvířaty, ale i neživými systémy. V užším smyslu slova se jedná pouze o komunikaci mezi lidmi“. V mnoha literaturách není tento pojem vyjádřen jednou ucelenou definicí (Bytešníková, 2012, s. 9).

Proto si její význam definujeme určitými charakteristikami, které uvádí Mikuláštík (2010, s. 20): „Komunikace je nezbytná k efektivnímu sebevyjadřování. Komunikace je přenosem a výměnou informací v mluvené, psané, obrazové nebo činnostní formě, která se realiza je mezi lidmi, což se projevuje nějakým účinkem. Komunikace je výměnou významů mezi lidmi běžného systému symbolů. Komunikace je prostředkem pro vytváření a ovlivňování vztahů“. V rámci zmíněné komunikace dotyčný zprostředkovává druhé osobě (posluchači) určité informace, které vyjadřuje v rámci svých myšlenek. Důležitým aspektem při sdělování je, že jedinec prezentuje také sám sebe (Allholf a Allholf, 2008, s. 16).

Komunikace zahrnuje vrozené předpoklady, kterými je každý člověk vybaven individuálně. Podle úrovně vrozených předpokladů, kterou má každý jedinec odlišnou, se vytváří schopnost účinného a efektivního komunikování. Je možné říci, že tyto vlohy vycházejí také z výchovy. Z našich vzorů, odměn a trestů v rámci komunikace, ale také z našich vlastních pocitů (Praško a Prašková, 2007, s. 12).
Komunikaci lze rozdělit na **verbální** (paralingvistika) a **neverbální**. Z čehož **paralingvistiku** můžeme vyjádřit pomocí slov, jazyka. Nejčastěji probíhá tváří v tvář tedy přímo, ale může být i psaná, zprostředkovaná, mluvená, živá či reprodukovaná. Tento styl komunikace je nedílnou součástí každodenního života jedince ve společnosti (Mikuláštík, 2010, s. 50).


„**Neverbální komunikaci tvoří** zračkový kontakt, mimika, kinetika, gestika, haptika, proxemika, teritorialita, posturologie a jiné znaky – produkce – jako účes, úprava, oblečení, písmo, výtvory apod.“ (Praško a Prašková, 2007, s. 12).

Zmíněné informace vychází především z pocitů a postojů jedinců. Proto lze při neverbální komunikaci nejvíce zpozorovat vyjadření pohybů obličeje a hlavy. Následně pohyby rukou a paží či v poslední řadě pohyby těla a nohou. Nicméně se nedá říct, že by tento typ komunikace vystihoval exaktnost a efektivnost tak jako paralingvistika (Mikuláštík, 2010, s. 57).

Komunikaci můžeme také rozdělit na záměrnou, nezáměrnou, vědomou, nevědomou, kognitivní, afektivní a pozitivní. **Záměrnou** má jedinec neboli komunikátor pod kontrolou veškerý svůj obsah sdělení a předává ho ostatním. **Nezáměrnou** dotčený sděluje své myšlenky jiným způsobem, než byl jeho záměr. V určitých případech hraje vliv stres či emoce. **Vědomou** si člověk uvědomuje, co říká a jakým způsobem jeho myšlenku vyjadřuje. **Nevědomou** komunikaci nemá komunikátor pod kontrolou svůj projev. **Kognitivní** komunikace je založena na logickém a smysluplném sdělení. **Afektivní** vychází z prožitků a emocí (ze svých pocitů). A v poslední řadě **pozitivní** komunikaci je cílem kladné sdělení obsahu, při kterém se dostane obdivu či přijmutí. Může se jednat i o kladné přijetí kritiky (Mikuláštík, 2010, s. 31).

V rámci efektivní komunikace je důležité naučit se a umět prakticky využívat komunikační dovednosti, které jsou její součástí. Ty nám pomáhají být úspěšní v interpersonální komunikaci a měl by být jimi vybaven každý pracovník v pomáhajících profesech. Do zmíněných dovedností řadíme například empatii.
a naslouchání. Nicméně pro nás je velmi stěžejná, že zde patří asertivita, kterou se budeme zabývat podrobněji v další kapitole (Venglářová a Mahrová, 2006, s. 11).

Závěrem lze zmínit, že pokud chceme být úspěšní v komunikaci, musíme dospět k určitém sebevědomí a převážně se mít rádi takové jeho jsme. Vědět, že každý člověk je jedinečný – má právo žít. A také mít povědomí o tom, že tolerantnost, trpělivost, ale hlavně asertivita je další nezbytnou součástí, jak dosáhnout zdárné, efektivní a úspěšné komunikace (Mikuláštík, 2010, s. 32).

1.1 Způsoby chování v komunikaci

Úvodem si popíšeme, jaké způsoby chování odvíjející se z naší komunikace rozlišujeme. Conrad a Suzanne Potts (2014, s. 18) identifikují chování jedinců za agresivní, neasertivní neboli pasivně agresivní a samozřejmě asertivní.

Agresivní a pasivní chování lze popsat za záporné způsoby chování, které se jednoznačně odchylují od asertivního jednání. Tito autoři také zmíňují (2014, s. 18), že v dnešní době narůstá užití nesprávného způsobu komunikace (pasivní a agresivní), a to převážně následkem stresu, či pracovního tlaku, který je na zaměstnance kladen. V profesi sociálního pracovníka je agresivní či pasivní způsob chování nepřípustný (Potts a Potts, 2014, s. 18).

Než se budeme podrobněji věnovat každému způsobu chování zvlášť, bylo by vhodné nastínit jejich klíčové rozdíly, a to z hlediska lepší orientace v rámci této problematiky.

Jedinec, který se vyjadřuje asertivně, je sebevědomý a přímý k ostatním lidem. Nicméně agresivní člověk je často arogantní a přesvědčený o své pravdě – má potřebu prosadit svůj cíl na úkor ostatních lidí. V poslední řadě osoba, která se prezentuje pasivním způsobem chování, je zcela lhostejná k potřebám či tužbám jiných osob (Hadfield a Hasson, 2012, s. 20).


V praxi se mnohdy setkáváme s pracovníky, kteří disponují jedním z těchto dvou nesprávných způsobů chování. Ostatní lidé, včetně klientů, tento projev

Zrod těchto jedincových pocitů může být spojován s odlišným typem lidí v jeho okolí. Může se jednat o osoby, o kterých si dotčený myslí, že jsou chytřejší nebo schopnější než on sám, ale také o autority či příslušníky opačného pohlaví. Je velmi důležité si uvědomit, že schopnost asertivní komunikace může ztroskotat nejen v oblasti osobních vztahů, ale také v zaměstnání. Proto je potřeba s tímto způsobem správné komunikace neustále pracovat (Potts a Potts, 2014, s. 18).


1.2 Agresivní chování v rámci komunikace

Než se budeme věnovat termínu agresivní chování a problematice okolo tohoto pojmosloví, bylo by na místě uvést, co to vůbec termín agrese znamená. Dle Kast (2010, s. 13) agrese vyjadřuje: „Nepřátelské chování se záměrem něco změnit nebo poškodit“. Nebo také: „Záměrně přistoupit k cíli a chtít něco změnit, konstruktivně či destruktivně“. Co se týče pojmu agresivní chování Venglářová a Mahrová (2006, s. 68) ho definují jako: „Prosazování sama sebe na úkor druhých“. Jednoduše řečeno: „Já vyhrajte, ty prohraješ“ (Potts a Potts, 2014, s. 24).

Protože se zabýváme komunikací, nebudem popisovat fyzické napadení, které Kast (2010, s. 13) zmiňuje jako jednu z možností agrese. Ale zaměříme se na další z možností, a to na napadení verbální, jež je součástí agresivního způsobu chování.
Zmíněné chování je charakteristické nevhodným způsobem sdělování našich postojů či myšlenek, a to i v důsledku toho, že jsme přesvědčeni o tom, že jednáme správně. Jednoduše řečeno, jedinec, který se dopouští agresivního chování je ke svým kolegům, klientům pohrdavý a nepřátelský. Svůj tón hlasu zvyšuje a nejedná korektně. Určitým způsobem omezují práva druhých. Jeho pohled je přísný a mohou dochází k ponižování ostatních. U tohoto způsobu chování v rámci komunikace je sebevědomí dotyčného na příliš vysoké úrovni. Lze ho považovat za nezdavé. (Potts a Potts, 2014, s. 18–19)

Sedláčková (2009, s. 71) tomuto typu sebevědomí připisuje pojmenování – pocit všemohoucnosti a jak tvrdí Praško a Prašková (2007, s. 25): „Přehnané sebevědomí u dotčeného, může být zástěrkou komplexů, které svou agresivitou kompenzuje“.


U jedinců nastává nutkavá potřeba projevit se agresivně v situacích relativního vítězství či relativní prohry. Lze říci, že se jedná o zaújatý proces, kdy dotčený nechce slyšet či brát v úvahu potřeby, tužby nebo pocity druhých lidí. Práva ostatních v rámci tohoto stylu chování jsou klíšť. Hranice mezi lidmi jsou viditelně narušeny. Často se stává, že agresivita projevená člověkem, postupně nabírá intenzity (Hadfield a Hasson, 2012, s. 21).

V rámci agresivního jednání dochází k negativnímu překročení hranic. Můžeme říct, že tato komunikační forma agrese je mnohdy horší než forma tělesné agrese. Důvod je prostý. Verbální agrese mohou není zřetelná, a proto je někdy velmi složité konfliktní situaci vyřešit (chybí důkazy). Agresoři, kteří tímto způsobem jednají, mohou prožívat, jak už bylo zmíněné, pocity všemohoucnosti,

V agresivní komunikaci se často používá zastrašování a vyhrožování, např: „Radím ti, abys…“, „Cekal jsem, že to udělalš líp…“ nebo u snižování druhého „Ale no tak…“. V dalším příkladu si uvedeme, co si agresivní osoba může říct o jiné osobě, se kterou vedl monolog: „To si nemůže dovolovat, to mi uděláš naschvál…“, „Zaslouži si to, co si o sobě vůbec myslí?“ (Praško a Prašková, 2007, s. 25).

Další způsob agresivního vyjadřování, které popisuje Potts a Potts (2014, s. 24) může být v rámci vyhrožování („Pokud to neuděláte hned, budu muset učinit opatření, která se vám rozhodně nebudou líbit.“), z hlediska důrazu slova „já“ a „moje“ a jejich nadužívání („Byl bych rád, abychom to přišlé dělali podle mého, protože já platím účet.“), výhradně zaměřené na vlastní potřeby bez ohledu na ostatní („Potřebuji, aby to bylo hotové hned, takže se do toho okamžitě pust.“), nadužívání slova jako „měl bys“ a musíš“ („Musíš uznat, že bychom to měli dělat tímhle způsobem – je to něco, co bychom všichni měli udělat.“), či znevažování („Jenom hlupák by si mohl myslet, že je tohle přijatelné.“).

U klientů či osob nucených tomuto způsobu chování čelit se projevuje rozmrzelost, podráždění či rozčilení. Mnohdy se obávají toho, co bude následovat, jsou raněni. V horším případě se i u nich může projevit agresivita (O’Brienová, 1998, s. 19).

1.3 Pasivní chování v rámci komunikace

Tato problematika se vztahuje na osoby, které nejsou schopny vyjádřit své postoje, pocity či potřeby. Být pasivními znamená nechat se od jiných lídí „zneužívat“, ponížovat a dopřát jim pocitu nadřazenosti, který nad námi mají (Hadfield a Hasson, 2012, s. 21).
Tento styl komunikace lze přirovnat k submisivnímu chování jedince. Lidé se nedokáží domoci svých práv a ostatní lidé je ignorují (Potts a Potts, 2014, s. 20).

Osoby, trpící pasivní komunikací často nechtějí nebo nemohou vyjádřit to, co si skutečně myslí, v horším případě nemají svůj vlastní názor (Hadfield a Hasson, 2012, s. 21). Může nastat situace, kdy se jedinec odhodlá a snaží se sdělit své myšlenky či pocity – často bez úspěchu (Potts a Potts, 2014, s. 20). Jeho vyjadřování se nese v úzkostném, omluvném či skromném duchu (Potts a Potts, 2014, s. 20).

Mnohdy se tito jedinci vyhýbají sociálním situacím – styku s jinými lidmi. Jsou spojeni s nálepkou „oběti“ nebo „chudáčka“. Lze je považovat za tzv. obětní beránky, kteří mají tendenci neustále někomu pomáhat. Bohužel tato snaha pomoci je často pro jiné osoby na obtíž (Praško a Prašková, 2007, s. 23).

Největším úskalím v rámci pasivního chování je emocionální situace (Hadfield a Hasson, 2012, s. 21). Převážně z důvodu, že se strach dokáže opět, jak u předchozí problematiky, podepsat na sebevědomí. Tentokrát se týká hladiny nízkého sebevědomí a postupuje až do pocitů méněcennosti (Potts a Potts, 2014, s. 21).

Praško a Prašková (2007, s. 23) také potvrzují, že pasivní chování „Je příznak pro osoby s nízkým sebevědomím“. Sedláčková (2009, s. 66) tento stupeň sebevědomí popisuje jako „Nevíru ve vlastní úspěch“.

Nízký stupeň sebevědomí v rámci pasivní komunikace se může projevit nejen v osobním, ale i v profesním životě. Jedinec podává nízký výkon v rámci svých pracovních povinností. Nedokáže se ocenit za úspěchy. Někdy se stává, že strach jedince dohání až k přehnanému pracovnímu perfekcionismu či přehnané pili v zaměstnání (Fennel, 2014, s. 17).

Můžeme se také setkat s tím, že lidé, kteří jsou zcela pohlceni pasivitou, mohou jen sedět a koukat do prázdna. Nutno podotknout, že se může pasivní způsob chování mnohdy prolínat s již popsaným agresivním (Novák, 2011, s. 74).

Neasertivní jednání se dá shrnout větou: „Já prohraju, ty vyhrajes“ (můžeme zaznamenat, jak se tento výrok jasně liší od agresivního způsobu chování).

V rámci způsobu vyjadřování lze pasivní jednání rozpoznat díky těmto tvrzením – Jedinec se vyhýbá závazkům či dohodě (odpovídá stylem: „No, možná bych to mohl zkusit“), vyjadřuje pochybnosti („Nevím, jestli je tohle správné řešení, co by tomu řekli ostatní?“), projevuje sebolitost („Proč jsem to vždycky já, kdo musí ostatním vynadat?“), podceňuje se („Tohle mi moc nejde, ty to děláš mnohem lépe“), dožaduje se svolení či potvrzení („Skutečně bych do toho měl jít, nemám se raději držet zpátky?“), používá dlouhé a rozvláčné věty („No, víš, jak to chodí... Přijdou si za mnou a pořádají mě o laskavost, aniž by se vůbec zamysleli nad tím, jestli jim chtějí pomoci, nebo ne... No, zkusil jsem jim to vysvětlit... To je ani nenapadné, že nemůžu jen tak všechno nechat...? A že by měli dát vědět více dopředu? Jestli si myslí, že z toho mám radost, tak se tedy mylím...Myslim, že bych jim to měl říct...Ale mělo by je to snad napadnout samotně, ne? Opravdu jsem jim to chtěl říct, ale oni by mě stejně neposlouchali, ne?“) (Potts a Potts, 2014, s. 25).

U klientů, kteří přijdou do styku s těmito pasivními jedinci, často může propuknout vztek, vina, podrážděnost či rozmrzelost a frustrace (O’Brienová, 1998, s. 20).

1.4 Negativní projevy při nesprávné komunikaci

Domníváme se, že ne vždy jsou pracovníci schopni využít vhodných komunikačních prvků jako je např. asertivita. A proto se často schýlí ke způsobům agresivní či pasivní komunikace, jež mají za následek rozvoj – stresu,
úzkosti a deprese. Jak tedy tvrdí Praško a Prašková (2007, s. 27): „Nebýt asertivní vede k postupnému střídání frustrací, což zvyšuje stres (úzkost, depresi) a vede k jiným zdravotním problémům“.

1.4.1 Stres


Čím déle distres trvá, tím větší hrozbou je pro naše tělo, ale i duši. „Vědecky bylo dokázáno, že stres je daleko nebezpečnější, než se dosud předpokládalo“. Může se prohloubit až k duševní nemoci jako je deprese a často vede k syndromu vyhoření, kterému budeme později také věnovat naši pozornost (Huber a Bankhofen a Hewson, 2009, s. 9).


V rámci prožívaného stresu se u člověka vyvolají fyziologické změny, které mají za následek zrychlení dechu a tepu, zvýšení tlaku a jsou doprovázené specifickými emocemi jako je strach, úzkost a neklid. Samozřejmě je, že se nás pracovní výkon snižuje. (Vymětal, 2009, s. 111 a 113).

Kromě fyziologických změn, které lze považovat za viditelné projevy, rozpoznáváme další příznaky, a to behaviorální a psychologické. Behaviorální
můžeme považovat za senzitivní a její příznaky můžeme vnímat. Zahrnují chování a jednání, do kterých můžou patřit rysy jako je nerozhodnost, zhoršená kvalita práce či snížené množství práce, změněný denní rytmus, kdy má člověk problémy s usínáním a neustálé nářky a bědování, u kterého je typický příklad pasivního, ale i agresivního chování, kdy osoba vidi všechno, co se kolem něho děje negativně. Do psychologických příznaků lze zahrnout zvýšené změny nálad, zvýšenou podrážděnost či popudlivost až úzkostnost, nadměrný pocit únavy, neschopnost projevit emocionální náklonnost nebo sympatii v mezilidských vztazích a omezování kontaktu s druhými lidmi (Křivohlavý, 2010, s. 22–23).


Z tohoto důvodu je důležitým aspektem pro eliminování stresu, komunikace mezi pracovníky. Schopnost asertivního jednání mezi lidmi, tedy i možnost a ochota jim porozumět, naslouchat či pochválit. Samozřejmě je vyslechnutí jejich kritiky. Aspektem je otevřeně si o problému promluvit a najít následné možnosti řešení. Pracovníci se musí naučit říct, co potřebují a co cítí, musí se naučit uzavírat kompromisy, a to i v případě konfliktu, který se na pracovišti vyskytne (Praško a Prašková, 2007, s. 36).

Závěrem nutno dodat, že dobrými komunikačními dovednostmi můžeme snížit stres a zabránit veškerým stresujícím situacím či konfliktům, a to již v jejich počátku (Praško a Prašková (2007, s. 15).
1.4.2 Úzkost

Dalším negativním projevem naší psychické rovnováhy, který často vychází z pasivního, ale i agresivního způsobu chování v rámci naší komunikace se nazývá úzkost.

Novák (2014, s. 16) precizně popisuje, že „Úzkost je obavou ze všeho možného, co se může stát“. V podstatě se bojíme něčeho, čekáme něco zlého, ale sami nedokážeme popsat důvod, proč to tak v sobě máme (Novák, 2014, s. 16).

Ve své další publikaci tvrdí, že „Příčinou úzkosti bývají podle psychoanalytiků zejména problematické mezilidské vztahy“ (Novák 2011, s. 30).

„Dva temní průvodci života jsou strach a úzkost“ (Vališová, 2005, s. 91). Mnoho lidí si již zmíněnou úzkost či strach spojuje se slovem „nervozita“, načež si řeknou: „Jsem nervózní“ a to především v důsledku toho, že se cítí zmateně či v napětí (úzce se pojí se stresem). Během úzkosti dochází k tomu, že jedinec ztrácí veškeré své vybudované sebevědomí, suverenitu a cítí bezmoc. Dochází tedy k dočasné ztrátě identity a vztahu k ostatním. Proto nám následkem úzkosti většinou dojde řeč a to zejména v situacích, které jedince nějakým způsobem přetěžují – emocionálně nebo kognitivně. „Úzkost, kterou si v sobě neseme ještě z dětství a z dosavadního života vůbec, pochází z velké části ze vztahu, v nichž se zpřetrhala komunikace“ (Kast, 2012, s. 11–13).


Zdravý jedinec vycítí úzkostný stav především v situaci, kdy se ocitne v neznámých podmínkách nebo v prostředí, které je doprovázené nadměrnou zátěží. V tu chvíli si dotyčný uvědomí veškerý svůj deficit v rámci svých sil a možností (Vališová, 2005, s. 91).

Nicméně na patologickou úzkost tedy na negativní projev naší psychické rovnováhy obranné a zvládací mechanismy nestačí. Projevuje se na rovině psychického, psychologického, ale i somatického fungování. Mezi psychické
odchyly můžeme zahrnout např. pocit ohrožení, zvýšenou bdělost, obtíže s koncentrací pozornosti, větší náchylnost k úlekovým situacím. Z hlediska somatických projevů se nejčastěji vyskytuje třes, svalové napětí, tachykardie, vegetativní hyperaktivita a další. V rámci psychologických příznaků se kumulují pocity podrážděnosti, pocity depersonalizace a derealizace, neschopnost řešit problémy, obavy ze ztráty kontroly, ale také tíše a napětí. Patologická úzkost může také znamenat „Nadměrné, přetrvávající úzkostné prožívání, které vede k narušení psychosociální adaptace v některých významných životních aktivitách“. Lze si jako příklad uvést například aktivity pracovní (Vymětal, 2007, s. 65–66).

Nutno podotknout, že v rámci úzkostného stavu či pocitu strachu, má jedinec snahu dosáhnout duševní rovnováhy. Bohužel si zmíněnou duševní rovnováhu mnohdy kompenzuje agresivním způsobem chování a nejedná korektně. (Vališová, 2005, s. 91)

Typické otázky, které si úzkostní jedinci sami sobě pokládají, jsou: „Co se stane, když se mi to nepodaří?“, „Co když to na mně všichni poznají?“, „Co když to tam nevydržím?“ (Praško a Prašková, 2007, s. 54).

1.4.3 Deprese

Jedna z dalších příčin psychického vyčerpání v rámci nesprávné komunikace je, jak jsme již dříve zmíněli, deprese.

Člověk, který trpí depresí, často pocítí nepříznivé pocity, mezi které zařazujeme smutek, pocit samoty, vyčerpanost a unavenost. Depresivního jedince ostatní lidé vnímají za zcela nekomunikativní, plachého či nespolečenský. Chybí mu špetka sebevědomí. Dotčený se pomalu a jistě izoluje od ostatních, z důvodu nepochopení jiných lidí (Křivohlavý, 2013, s. 13).

Je zcela na místě uvést, že člověk trpící depresí nedostává pozitivních projevů od svých spolupracovníků, či klientů, a to hlavně z důvodu, že sám jedinec dodává svému okolí málo kladné a pozitivní atmosféry (Praško a Prašková, 2007, s. 18).

Deprese sebou nese zvýšený negativismus či beznaděj v rámci naší existence a brání nám v běžných, lidských, každodenních činnostech – kvalita života rapidně upadá (Akhtar, 2015, s. 19–20).
Známky depresivního (mohou se týkat i úzkostného) chování se během paralingvistiky a neverbální komunikace mohou u jedince projevovat neusmíváním, nepříjemným výrazem tváře, uhýbáním před pohledem druhého, šnukáním či naříkáním, stěžováním si nebo hlasitým uvažováním o svých problémech, neupraveným zevnějškem, nervózní gestikulací, přesedáváním, poklepadáváním, nekladení otázek nebo chybných jiných projevů záruky, když mluví někdo jiný, pomáhá řešit s dlouhými pomlčkami, přiliš tichá řeč, která znemožňuje jiným, aby nás poslouchali, mluvení s každým jen o vlastních problémech, kritizování druhých, častým pláčem na veřejnosti nebo v poslední řadě ignorace druhých (Praško a Prašková, 2007, s. 19).


Závěrem je nutné dodat, že stres, úzkost, ale také deprese jsou jedny z mnoha příznaků, které se podílí na rozvoji tzv. syndrom vyhoření, kterému se v další kapitole budeme věnovat (Stock, s. 29, 2010).

1.5 Syndrom vyhoření

Americká psycholožka a profesorka Maslach (2003, s. 2) zahrnuje termín vyhoření do syndromu tzv. emociální vyčerpanosti, depersonalizace a úbytku lidských dovedností.

Venglářová (2007, s. 80) popisuje syndrom vyhoření jako určitý „Stav psychické, fyzického a emocionálního vyčerpání“. K vyhoření nejčastěji dochází u pracovníků v pomáhajících profesi, ale může nastat i u lidí v běžném životě (Maslach, 2003, s. 2).

Co se týče vyčerpání, dochází k němu důsledkem dlouhodobé emoční zátěže v určitých situacích. Týká se to především pracovní zátěže, kterou pracovníci zažívají během svého zaměstnání. Jak už bylo řečeno, jedná se především
o profese, které jsou založené na vztahu klienta a pracovníka, v našem případě sociálního pracovníka (Venglářová, 2007, s. 80).


Do emočních znaků, které doprovází stav vyčerpání při syndromu vyhoření, můžeme zahrnout sklíčenost, bezmoc, beznaděj, ztrátu sebeovládání (např. podrážděnost doprovázenou výbuchem vzteku), pocit strachu či pocit prázdnoty, apatie a ztráty odvahy nebo osamocení. Mezi fyzické znaky lze nejčastěji zařadit nedostatek energie, slabost, chronickou únavu, svalové napětí, bolest zad, poruchy spánku či poruchy paměti a soustředění (Stock, 2010, s. 20).

Na těchto příkladech jde jednoznačně vidět, jak negativní znaky syndromu vyhoření úzce souvisí s nesprávným způsobem chování v komunikaci (agresivní a pasivní).

Fáze syndromu vyhoření dělíme do pěti stupňů závažnosti (od fáze nadšení až vyhoření). Z čehož nadšení znamená, že pracovník je nadšený ze své profese a z celkové náplně jeho pracovní činnosti. Identifikuje se svou profesi, zůstává v práci přesčas, zanedbává své potřeby a svůj volný čas. Dalším stupněm je stagnace, kdy nadšení, které pracovník prožíval během počátku svého zaměstnání, rapidně klesá. Zjistil, že není „všemocný“ a všechny cíle, které si během své profese zvolil, nepůjďou naplnit. Začíná brát v potaz své koničky a osobní potřeby.
Poté následuje frustrace a pracovník se zamýšlí nad celkovou efektivitou a smyslem své práce, během své pracovní činnosti se setkal s problémovými klienty, kteří nechtěli spolupracovat. Během této fáze se mohou vyskytnout komunikační konflikty s nadřízenými i klienty. Začínají emocionální a fyzické potíže. Na ty se váže fáze apatie, která představuje dlouhodobou frustraci, bezmoc a beznaděj. Pracovník začíná vnímat svou profesi jako povinnost a pracuje stereotypně. Dělá pouze to, co musí. Odmítá nové výzvy, rozhovory se spolupracovníky, ale i žádosti o práci přesčas. Klienti ho obtěžují. Posledním stupněm je vyhoření, při němž vzniká emocionální vyčerpání, depersonalizace, nechuť k životu i k vlastní osobě (Edelwich a Brodský, 1984, s. 68)

Často se stává, že jedinec ztratil veškerou důvěru ve vlastní osobu, tedy k vlastním schopnostem či dovednostem, a to převážně z profesního hlediska. Je neschopen navázat či udržet společenské vztahy. Pracovník tedy ztratil veškeré nadšení z práce, začíná být nerozhodný, má pocit, že selhal a ztratil veškerou motivaci. S postupem času se tyto pracovní problémy prolínají i do problémů osobních. U jedince vznikne negativní postoj nejen k práci, ale taky ke svému životu (Stock, 2010, s. 21-22).

Progresí a zároveň prevenci syndromu vyhoření je komunikace s druhým člověk či klientem na rovnocenné úrovni, bez ohledu na pohlaví, věk nebo postavení (Prieβ, 2015, s. 19).

Důležitým poznámkem je, že nesprávná komunikace vede ke zbytečným ztrátám a problémům v pracovním procesu, čímž samozřejmě dochází k vyhoření u pracovníků a následně i problémům na pracovišti. Důležitým předpokladem, jak předejít syndromu vyhoření je správná komunikace, správné vedení dialogu a umět asertivně komunikovat! (Prieß, 2015, s. 19–23)

### 1.5.1 Supervize jako prevence syndromu vyhoření na pracovišti

Supervize znamená v anglickém překladu slovo – dohled (Venglářová, 2007, s. 86). Je především uplatňována v pomáhajících profesech a lze ji definovat jako „Organizovanou příležitost k reflexi, která se zaměřuje na různé aspekty pracovní situace, s cílem zkvalitnit práci a podpořit pracovní růst pracovníka“ (Havrdová a Kalina in Kalina, 2008, s. 233).
V ČR se supervizí zabývá Český institut pro supervizi, který je členem Evropské asociace pro supervizi a koučink. Na základě této instituce můžeme supervizí charakterizovat za bezpečnou a obohacující zkušenost. Sociální pracovníci mohou vnímat a reflektovat vlastní práci, vztahy na pracovišti, nacházet nová řešení problematických situací, které má sociální pracovník např. při práci s klienty. Lze ji považovat za metodu poradenství, při které dochází ke zhodnocení faktorů souvisejících s profesionální komunikací a jejím definováním (Český institut pro supervizi, 2006).

Předpokladem supervize je dobrovolnost. Sociální pracovníci by v tomto případě měli pomocí sebereflexe odhalovat své zranitelná místa a mít snahu je změnit. Nutno podotknout, že se veškeré témata, které sociální pracovníci v rámci supervize vyřknout, týkají pouze profesní oblasti, nikoliv té osobní (Venglářová a kol., 2013, s. 17).

Supervizi vykonává vyškolený profesionál, který se snaží pomáhat pracovníkům v jejich profesi (Venglářová a kol., 2013, s. 18).

Mezi nejčastější formy supervize se řadí individuální, skupinová a týmová. U individuální supervize jde o setkání sociálního pracovníka a supervizora. Ve skupinové se vytvoří až deseti členů skupina pracovníků, kteří spolu v rámci supervize spolupracují. Při této formě je vhodné sledovat vztahy mezi členy skupiny. Týmová zahrnuje celý pracovní kolektiv. Zaměřuje se na vztahy v týmu, pozice jednotlivých pracovníků, ale i efektivitu práce všech členů týmu (Venglářová, 2007, s. 87).

Při využití supervize na pracovišti může docházet k vyššímu uspokojení z práce, převážně její kvality a efektivity (Český institut pro supervizi. 2006). Cílem supervize je prevence syndromu vyhoření, zlepšení komunikace sociálních pracovníků, ale i nalezení vhodných řešení či postupů u konkrétního obtížného případu týkající se klienta (Venglářová, 2007, s. 88).

Vzhledem k uvedenému se domníváme, že supervize je jedním z hlavních předpokladů, jak eliminovat riziko vzniku stresu, úzkosti či syndromu vyhoření u sociálního pracovníka.
2 Asertivita

Úvodem je nutné zmítnit, že asertivita je v současné době velmi uznávanou technikou komunikace, která se vyučuje na mnoha seminářích. Prosazují ji psychologové, psychoterapeuti, ale i pomáhající profese (Novák, 2012, s. 10).

Existuje hodně pozitivních, ale i negativních názorů na tento styl komunikace. Někdo má asertivitu spojenou se sobectvím a manipulací, jež se vztahuje na ostatní lidi – jiní se zase domnívají, že je asertivita příliš nemorální (Praško a Prašková, 2009, s. 128).

Nicméně autoři a zejména odborníci, zabývající se asertivitou jako jsou Praško a Prašková (2007, s. 128–129) zastávají názor, že skutečným cílem a obsahem veškerého asertivního jednání je: „Umění přistoupit na kompromisy a navrhovat je v případě sporu, ale také se naučit otevřeně, upřímně a přiměřeně komunikovat s jinými lidmi, jak v konvenčních situacích, tak s autoritami či blízkými“. Proto lze říci, že důležitým krokem je vytvoření srozumitelné komunikace tak, aby jí druzí mohli lépe porozumět (Praško a Prašková, 2007, s. 129).

Novák a Kudláčková (2010, s. 27) sdílejí podobný názor jako zmiňovaní předchozí autoři a vyjadřují se k asertivitě jako k určité schopnosti, u které si dostatečně uvědomujeme své emoce, dokážeme ji spontánně projevit, a to i v rámci našich zpětných reakcí během komunikace s druhou stranou. Jsme schopni protější straně „zdravě“ a zcela přiměřeně oponovat a také zcela uznávat morálku. V rámci asertivity umíme dávat najevo svá přání a požadavky vztahující se k druhým lidem (Novák a Kudláčková, 2010, s. 27).

2.1 Vznik a původ asertivity

Domníváme se, že jak naše komunikace, tak i asertivita leží v jádru emoci každého jedince – tedy vychází z naší emoční inteligence. Wilding (2010, s. 14) charakterizuje emoční inteligenci za „Způsob chápání vlastních pocitů i pocitů druhých lidí a ovládání svých pocitů tak, že vědomě volíme svá slova a činy, abychom dosáhli požadovaného výsledku“. Tento pojem se v určitých situacích může vyjadřovat synonymem – kompetentní zacházení s emocemi (Kanitz, 2008, s. 31).

„Abychom mohli sdílet, vyjadřovat se a účelně komunikovat, musíme tyto emoce, jak naše vlastní, tak druhých lidí, správně identifikovat“ (Wilding (2010, s. 17).

Z tohoto důvodu je pro asertivní jednání důležité vlastní emoce ovládnout. Tedy snížit riziko vzniku hněvu, strachu, odporu či zhnusení, lépe řečeno veškerých negativních projevů v rámci naší emoční inteligence (Potts a Potts, 2014, s. 62).

V praxi to znamená, že lidé, kteří disponují převážně matematicko-logickou inteligencí, mají výhodu v oblasti čísel, logiky a dokáží řešit určité matematické problémy, bohužel nedokáží nakládat s emoční stránkou. Nicméně jedinci, kteří mají vyvinutou spíše složku emoční inteligence, mají větší tendenci porozumět nejenom sobě, ale také druhým osobám. Dokáží rozeznat emoční pochody a využívat je v určitých situacích. Tento typ inteligence je velmi důležitý pro jedince, kteří neustále komunikují a jsou v kontaktu s jinými lidmi, mnohdy na ně mají i určitý vliv (Kanitz, 2008, s. 30).

Je velice pravděpodobné, že čím vyšší má jedinec úroveň emoční inteligence, tím pro něho bude život mnohem jednodušší. Díky tomu vytvoří pevné vztahy a dosáhne svých vysněných cílů – jak v osobním, tak i v profesním životě (Hasson, 2015, s. 10).

„V každodenním kontaktu s ostatními jsme při projevování různých pocitů odkázáni na jazykové prostředky. Proto je schopnost vyjádřit své pocity vhodným způsobem slovně pro emoční inteligenci důležitá“ (Kanitz, 2008, s. 43).

Z hlediska změny chování, tedy i našich emocí je velmi důležité změnit styl našeho myšlení. Asertivita jako komunikační styl, který vychází právě z emoční
inteligence, dopomáhá především ke stabilitě osobnosti (Praško a Prašková, 2007, s. 10).

2.2 Charakteristika pojmu asertivita

Asertivita vznikla asi před 50 lety, a to ve Spojených státech amerických, programem, jehož hlavní myšlenkou bylo: „Neříkejte ano, když chcete říci ne“ (Peterková, 2011, s. 1).


Phillips (2002, s. 6) se ve své publikaci zmiňuje, že asertivita je základem komunikace především pro pracovníky v přímém kontaktu s klienty např. ve zdravotnických či sociálních zařízeních.

Asertivitu lze zvládnout dostatečnou znalostí určité schopnosti, dovednosti a techniky, které jsou pro tento styl komunikace velmi důležité. Díky nim
dokážeme zcela vnímat působení svých emocí a jsme zcela schopní dát najevo své zájmy, potřeby, pocity a postoje (O´Brienová, 1998, s. 9).

„Podstatou asertivity je sebevědomé a přímé vyjádření toho, co chcete a co nechcete, určeným druhým lidem“ (Hadfield a Hasson, 2012, s. 12).

Asertivním počínáním budeme moci mít své chování pod kontrolou, a to hlavně v situacích, ve kterých bychom mohli pocitovat úzkost, ale také bezradnost (O´Brienová, 1998, s. 9).

Zmíněný styl komunikace se nejčastěji využívá v situacích: „Při zvládání konfliktů, jednání, vedení a motivování lidí, poskytování a přijímání zpětné vazby, spolupráci a vystupování na poradách“ (O´Brienová, 1998, s. 10).

Asertivita smysluplně vyjadřuje lidské potřeby a vede k jejich lepšímu pochopení, jak je správně uchopit. Do zmíněných potřeb, které lidská komunikace požaduje, můžeme zahrnout schopnost vzájemného naslouchání a zpětné vazby. Tyto způsobilosti můžeme považovat za důležitý předpoklad z hlediska asertivního jednání mezi lidmi. Jedinec, který je schopen projevit zpětný názor a aktivně naslouchat, bude mít život šťastnější – nutno podotknout, že umění být asertivní se netýká jen oblasti osobní, ale převážně i té profesní (Potts a Potts, 2014, s. 17).

„Asertivní jednání umožňuje přímo a otevřeně komunikovat s kolegy, korektně a úspěšně jednat v konfliktních situacích, efektivněji zvládat práci, neuchylovat se k agresi, sarkasmu či různým nekorektním postupům, které narušují dobré pracovní vztahy a vyžadují mnoho energie“ (O´Brienová, 1998, s. 10).

Podstatným aspektem, který ovlivňuje kvalitu užívání asertivity v rámci komunikace, je sebevědomí. Sebevědomí úzce souvisí s kvalitou jedincovy sebeprzentace v rámci komunikace. Čím více bude osoba diskutovat se svým okolím, poklesne u ní určitá hladina strachu a výsledkem bude úspěšná a plnohodnotná komunikace (Sedláčková, 2009, s. 84).

Můžeme tedy říci, že pozitivní vědomí o sobě samém vede ke zdravému životu, podporuje naší psychickou stránku, ale také naše postavení ve společnosti (Novák, 2011, s. 13).
Velmi důležitou roli v našem asertivním vystupování hraje sebehodnocení, tedy to, jak se vědomě dokážeme ohodnotit. Týká se především hodnocení prožívané situace, kdy se ocitáme v pozici mezi druhými lidmi. Pokud nedokážeme hodnotit reálně (podceňujeme se), může se to negativně projevit na našem postoji k ostatním, a především v naší komunikaci (Novák, 2011, s. 14–15).

K asertivitě se neváže jen sebevědomí a sebehodnocení, ale také, jak popisuje Novák (2011, s. 14–18): „Sebecit, sebedůvěra, sebekázeň, sebeklam, sebeocenění, sebepotlačení, sebeprůhledání, sebeřízení a sebekritika“.

V neposlední řadě je nutné dodat, že „Asertivita považuje za nutné, aby každý rozhodoval sám za sebe a za svá rozhodnutí nesl zodpovědnost“ (Venglářová a Mahrová, 2006, s. 69).

2.3 Asertivní práva

Nezbytnou součástí asertivního chování jsou asertivní práva, a to z důvodu identifikace samotné asertivity. (Novák, 2012, s. 11). „Žádný rozdíl mezi asertivitou a jinými způsoby chování je v tom, jak naše slova a chování mohou ovlivnit práva ostatních“ (Potts a Potts, 2014, s. 51). Cílem užití těchto práv je vyhnout se manipulativnímu jednání druhých vůči nám a nás vůči jiným (Novák, 2012, s. 26). Gruber (2015, s. 35) ve své publikaci, mimo i jiné autory, jako jsou například Novák či Capponi, popisuje deset základních asertivních práv, které by měl člověk během své asertivní schopnosti znát. Mezi ně řadí například posuzování svého chování, myšlenek, emocí a důsledků, za které jsme odpovědní. Dále také zahrnuje právo osoby říci: „Nevím“, „Já ti nerozumím“, „Je mi to jedno“ či zcela změnit svůj názor na určitou situaci. Dle Grubera (2015, s. 35) je prioritou asertivních práv, uvědomění toho, že dotyčný získává oprávnění posoudit, na kolik jsme odpovědní řešit problémy ostatních lidí (dle toho usuzujeme spjatost s profesi sociálních pracovníka).

Capponi a Novák (2012, s. 47) mezi desatero práv zařazují také právo dělat nelogické rozhodnutí, nebo abychom byli nezávislí na dobré vůli ostatních. V důsledku toho neexistují výmluvy nebo omluvy, proč se chováme právě tímto způsobem (Novák 2012, s. 27).
Podstatným bodem asertivních práv je pochopení toho, že každý z nás je jedinečný a má svou svobodnou vůli v tom, aby se rozhodoval sám za sebe, dělal chyby a poučil se z nich. Zkrátka, aby dokázal odmíťt požadavky, uměl a chtěl říct „ne“ bez pocitu viny, odmítnul učinit rozhodnutí právě teď, a hlavně byl sám sebou. Ujasnění svých práv vede k intelektuální rovině a cestě k asertivitě (Potts a Potts, 2014, s. 57).

2.4 Strategie výhra – výhra


Co to tedy znamená výhra–výhra? Tento přístup je pro nás velmi důležitý. Úzce se váže k asertivitě. Jde o to, že díky němu nastává spokojenost obou stran. Zkrátka dotčeným se dostane toho, co očekávali (Potts a Potts, 2014, s. 37).

Lze ho nazvat jako jeden z nejíživějších stylů vyjednávání. Jedinec chce tedy dosáhnout své představy a cíle, ale ne na úkor druhé osoby (Khelerová, 2010, s. 32).

V rámci strategie výhra–výhra dochází ke zvýšení motivací navazovat další spolupráci. Nedochází k žádnému nucení či dohodě za každou cenu. Lze tedy říct, že klient s pracovníkem se navzájem respektují (Kubátová a kol., 2013, s. 182).

V případě vzniku konfliktu, dochází k jeho řešení a to tak, že obě strany nepoužívají své emoce, nýbrž svou věcnou stránku. Nedochází k napadání, osočování a útokům. Při této strategii je vyhovovánou použití nátlaku a moc. Vyjednávání vede k další spolupráci obou stran (Khelerová, 2010, s. 32).

Nezbytným krokem, jak takové situace (výhra–výhra) vůbec dosáhnout je umění ovládat asertivitu a také v ni věřit. A abychom toho dosáhli, je nutné umět zformulovat své vlastní potřeby a přání, ale také potřeby a přání jiné osoby, se kterou právě jednáme. Na základě toho najdeme shodu a dokážeme nalézt zdárné řešení, které povede k obecné spokojenosti obou stran. Než se tak stane, je nezbytné se ujistit, že nedošlo k omylu a přání či potřeby druhé strany jsme pochopili správně a naopak, že druhá strana pochopila správně nás. Pokud je ujištění úspěšné, dokážeme nalézt řešení, které bude věst ke spolupráci obou stran (Potts a Potts, 2014, s. 38–41).

2.5 Asertivní komunikace – přímá, nepřímá a psaná

V rámci profese sociální práce, můžeme přijít do kontaktu s problémovými klienty či uživateli. Tito jedinci mohou reagovat velmi negativně ke svým problémům. Často se i my profesionálové divíme, proč jednají právě takovým způsobem. Je velmi důležité si uvědomit, že každý člověk je jedinečný a má ke své prezentaci určité důvody (Bělohlávek, 2012, s. 13).

Pokud nastane taková situace, že se klient stává konfliktním, musíme zůstat alespoň zčásti taktní a rozhodně se nenechat rozhodit. Důležitým krokem je správné formulování komentáře směrem k nim. Tedy, aby se pasivita či agrese u jedince nestala nepřátelskou liní vůči nám (Gruber, 2015, s. 65).

Domníváme se, že díky asertivní komunikaci a jejímu dovednostem, kterým bude později tato kapitola věnována, situaci s problémovými klienty zcela precizně vyřešíme.

Nyní se zaměříme na důležitou dovednost, kterou by měl sociální pracovník v rámci asertivního chování ovládat – na komunikaci přímou.

2.5.1 Přímá komunikace

V rámci asertivního jednání je důležité, aby jedinec nabyl dobrého dojmu. Uvedeme si, jak správně komunikovat, abychom dosáhli kladné prezentace před ostatními lidmi.

Praško a Prašková (2007, s. 165) do neverbálních a verbálních projevů v rámci prezentace během naší asertivní komunikace řadí – výraz obličeje a mimiku, pohled a oční kontakt, mluva těla (svalové napětí, rytmus dechu, gestikulace rukama, pozice těla a rukou, celkový tělesný postoj a držení těla),
vokální klíče: barva hlasu, hlasitost, přízvuky, rychlost, pomlky, doteky, načasování reakce, obsah a forma sdělení, osobní upravenost.

„Komunikace je z 7 % verbální, z 93 % neverbální“ *(Potts a Potts, 2014, s. 86)*. Nutno dodat, že neverbální komunikace doprovází veškerý náš verbální projev a nelze se mu vyhnout *(Praško a Prašková, 2012, s. 165)*.

Nyní si popíšeme, jak by měl vypadat správný projev asertivního jednání v praxi. Nejprve začneme očním kontaktem. Ten lze zařadit za jeden z nejdůležitějších projevů neverbální komunikace a asertivního jednání. Pohledem si lidé, s nimiž komunikujeme, mohou ověřit, zda dáváme pozor a dostatečně je vnímáme. Očním kontaktem začíná veškerá komunikace *(Praško a Prašková, 2012, s. 166)*.

Na první pohled by jedincovi oči měly navodit příjemný a klidný dojem. Zrak by neměl být příliš upřený *(Novák, 2011, s. 76)*. Co se týče úsměvu v rámci mimiky, měl by být upřímný, ale ne zcela přehnaný. Pokud nastává situace, kdy má jedinec při úsměvu ústa pootevřená a oči přívřené, může to vyjadřovat pohrdání či agresivitu *(Gruber, 2015, s. 215)*. To samé platí i u drobného pošklebování či ironického úsměvu *(Novák, 2011, s. 76)*. Protiklad nastává v situaci, kdy jsou dotyčného oči sklopené a doprovázené nesmělým úsměvem – z tohoto hlediska jej můžeme zařadit do pasivního způsobu chování *(Gruber, 2015, s. 215)*.

Nutno si uvědomit, že mimika často vyjadřuje určité emoční rozpoložení jedince – např. smutek či radost. Lze říci, že to, jaké člověk prožívá citové rozpoložení, se projeví i v jeho výrazu obličeje. Je to jakýsi projev zrcadlení. Výraz by tedy měl být během asertivního projevu v souladu s naším tvrzením *(Praško a Prašková, 2012, s. 165–166)*.

Jedinec by měl vyzařovat klidem a pohodou, což mu pomůže dobře se orientovat v sociální situaci. Uvolněnost dotyčného je zcela na místě. Dotčený by si neměl nic vsugerovávat *(Novák a Capponi, 2012, s. 38)*.

Jeho svalové napětí vychází z pociťů, které právě prožívá. Může ovlivňovat pohyby, postoje, chůzi, ale i napětí v hlase. V rámci asertivity je důležité, jak už bylo řečeno, aby jedinec působil uvolněně i v interakci s jinými lidmi. Nemělo by docházet k přebytečnému napětí *(Praško a Prašková, 2007, s. 168)*.
Řeč těla by tedy měla být srozumitelná a plynulá. Co se týče gest, je nutné je projevovat mírně a přiměřeně k výkladu (Novák, 2011, s. 76).

Gestikulace tedy podporuje přesvědčivost, která úzce souvisí s naším asertivním jednáním. Lze ji považovat za důležitou součást komunikace, a to hned po mimice (Praško a Prašková, 2007, s. 169).

Dalším důležitým prvkem je pozice rukou neboli gestika. Existuje mnoho možností, jakým způsobem vyjádříme naše současné emoční rozpo položení. Tedy například pokud se ruce dotýkají jedna druhé, znamená to, že vzájemně hledají oporu nebo jiným příkladem – zaťaté pěsti mohou vyjadřovat vztek (Gruber, 2015, s. 214).

V rámci asertivity by měla naše pozice působit nadšeným či naopak odtažitým dojmem. Záleží, co je podnětem setkání. V poslední řadě je velmi důležité celkový postoj a držení těla. Co se týče posturologie během asertivního jednání, mělo by docházet ke vzpřímenému držení hlavy, mírnému předklonu těla a samozřejmě vhodné vzdálenosti k jinému člověku, která vyjadřuje náš postoj k němu (proxemika) (Praško a Prašková, 2007, s. 169).

V poslední řadě je důležité, jakým způsobem se vyjadřujeme. Zahrnuje to paralingvistiku – tzv. vokální klíče. Týkají se především emočního zabarvení hlasu, přízvuků, hlasitosti, rychlosti, hladkosti projevu, pomlč apod. Všechny tyto zmíněné projevy nám mohou v průběhu dialogu dostatečně změnit význam našeho sdělení (Walmsley, 1994, s. 29).

Jedná se např. o typ věty, který může díky rozdílnému tónu hlasu nabýt jiného významu. Pro ukázku můžeme zahrnout slovní spojení jako: „Těším se!“ – tyto slova mohou být řečeny ironicky, vážně, vesele, unaveně (Praško a Prašková, 2007, s. 170).

Během asertivity by měl být střední tón hlasu provázen klidným, pevným, a hlavně přiměřeným kontextem hovoru. V zásadě by mluvené slovo mělo být upřímné a jasné. Přiměřený důraz, který není příliš hlasitý ani tichý zahrnuje další podmínku, úspěšné asertivní komunikace (Potts a Potts, 2014, s. 87).

Abychom se ujistili, že nás výklad nabývá asertivního způsobu komunikace, je vhodné, nahrát si náš dialog na záznam zvuku a následně si tento projev
poslechnout. Zjistíme, jakým způsobem zní naše mluvené slovo. V případě nespokojenosti s tím můžeme začít pracovat (Walmsley, 1996, s. 30).

K docílení úspěšné komunikace s klientem je nutné uvědomit si hranice naší osobní sféry a jádra problému dotčeného (Bednář, 2012, s. 105).

2.5.2 Nepřímá komunikace

Při pracovním telefonátu bychom měli striktně dodržovat určitá pravidla jako např. mluvit zřetelně, být struční (dotazovat se a odpovídat krátkými odpovědmi), snažit se, aby náš hlas byl příjemný či zdvořilý. Musíme si uvědomit, s kým hovoříme a z jakého důvodu s ním telefonujeme (Mikuláštík, 2010, s. 259).

Tuto formu komunikace lze nazývat alternativním řešením za situace, kdy není možné dosáhnout osobního setkání nebo schůzky – dochází k absenci kontaktu (Ftorek, 2009, s. 167).


2.5.3 Psaná komunikace

U tohoto typu nepřímé komunikace je nezbytné dodržovat pravidla písemného projevu, a to z důvodu lepšího pochopení smyslu psaného textu druhou stranou (Drábová, Levová a Filonová, 2014, s. 9).

V zaměstnáních je nejčastější psanou či elektronickou formou komunikace e-mail. Zcela na místě je uvědomění toho, že e-mail není přepisem hovoru, a proto
je velmi důležité, abychom i zde svým způsobem zakomponovali „řeč těla“ (Plamínek, 2012, s. 98).

Nezbytným prvkem při psaní e-mailu je dodržování interpunkce, mezer, podtržení či zdůraznění pomocí tučného písma či kurzívy. Např. pokud čtete obsah zprávy, který je vyjádřen velkými písmeny, projeví se v nás pocit, že ten, kdo nám tu zprávu zaslal, je velice rozlobený (může se jednat o agresivní způsob chování) (DeVito, 2001, s. 173–174).

Nezbytné je psát zcela správně předmět e-mailu – jehož obsahem by mělo být shrnutí celé zprávy. Osobě, které se e-mail doručí, by mělo být jasné, z jakého důvodu ji byla zpráva poslána (Plamínek, 2012, s. 99).

Při psaní mnozí z nás také používají „smajlíky“, ale je nutné si uvědomit, že v rámci profesionality by se nic takového v našem psaném textu nemělo objevovat. Můžeme tím dát najevo nás neasertivní přístup. Mezi prostředky psané komunikace patří nejčastěji e-mail, zápisy z porad, sociální zprávy či dopis (Potts a Potts, 2014, s. 94).

2.6 Asertivní dovednosti

Domníváme se, že osobnost sociálního pracovníka by měla být, včetně správného přímého, nepřímého či psaného asertivního komunikace s klientem (viz 2.5), vybavena asertivními a zároveň komunikačními dovednostmi. Jedná se především o aktivní naslouchání, empatii, asertivní perzistenci a umění „zdravého“ přesvědčení, který vedeme sami k sobě, ale i k jiným lidem. Všechny tyto dovednosti vedou k základu úspěšné asertivní komunikace, ale také k předcházení např. zmiňovaného syndromu vyhoření.

2.6.1 Asertivní naslouchání

Tato dovednost nám umožňuje porozumět problémům či potřebám, které nám sděluje druhá osoba. Snažíme se brát v potaz názory klientů a projevit jim dostatečnou úctu (Potts a Potts, 2014, s. 99).

Navzdory tomu dáváme druhé osobě najevo, že o ní máme určitý zájem a její problémy nám nejsou lhostejné. Díky asertivnímu naslouchání si dokážeme upřesnit osobou sdělené informace. Nutno dodat, že naslouchání kladně
povzbuzuje prostředí, ve kterém se pracovník a klient nachází (Praško a Prašková, 2007, s. 208–209).

Záměrem této dovednosti je získat co nejvíce možných informací o druhé straně a snaha o vylepšení vztahů mezi námi a jinou osobou (Bosák, Kubátová, Bujna, Bloudek a Müller, 2013, s. 35).

Za rámec důležitých cílů v rámci asertivního naslouchání, které uvádí autoři Potts a Potts (2014, s. 101) můžeme považovat následující:

1. „Dát ostatním najevo, že se snažíte pochopit jejich pohled na věc.
2. Správně pochopit, co ostatní říkají.
3. Dát ostatním najevo, že byli pochopeni. “

Během naslouchání je velmi důležité udržení pozornosti, očního kontaktu. Zájem a zpětná vazba je také nezbytná. Pokud chceme být v tomto stylu naslouchání úspěšní, je zcela na místě uvědomění toho, že musíme umět filtrovat informace. V praxi tzn. vytřídění toho, které z nám vyslyšených informací jsou méně závažná nebo naopak důležitá (Mikuláštík, 2010, s. 86).

Potřebným bodem je, aby naše naslouchání probíhalo aktivně, nikoliv pasivně (Plaňava, 2005, s. 83). Při pasivním jednání nastává situace, že posluchač se často jeví jako „magnetofon“ a nedokáže plně informaci porozumět, tím i následně jedince podpořit (Bosák, Kubátová, Bujna, Bloudek a Müller, 2013, s. 35). Při aktivním jednání zapojujeme naše myšlení, emoce, pocity, ale i chování. Jde o formu porozumění (Plaňava, 2005, s. 83).

Je dokázáno, že pokud jedinec vnímá druhou stranu jako osobu, která mu opravdu naslouchá – cítí se mnohem příjemněji. Co se týče základních pravidel, při této dovednosti, je velmi důležité nechat dotyčné domluvit a neskákat jim do řeči. Mnohdy se totiž stává, že podstatná pointa se dostává až ke konci sdělení (Potts a Potts, 2014, s. 103).

Abychom dokázali asertivně naslouchat, je důležité umět využívat vlastní neverbální chování (Praško a Prašková, 2007, s. 209). Samozřejmě je nechat dotčeného domluvit s poskytnutím zpětné vazby, aby se ujistil, že ho opravdu posloucháme a není nám lhostejný. Určitým způsobem se do druhé osoby včiťujeme (Plaňava, 2010, s. 84).
Během konverzace s klientem je důležité pokládat otázky, když uznáme, že jejich položení je opravdu vhodné a zároveň jsou klíčové pro naše pochopení (Potts a Potts, 2014, s. 103).

Nejvhodnější využití mají z hlediska formy, otázky otevřené. Otevřené dotazy umožnění rozmluvu či diskuzi, polemizování o určité problematicce. Navozují přátelskou atmosféru a nabízejí sebeotevření (Plaňava, 2010, s. 84–85).

Pokud nastane situace, kdy klient přestane mluvit – odmlčí se, shrneme smysl jeho výpovědi za pomoci tzv. sumarizujících výroků. Ty v praxi znamenají situaci, že dáváme ostatním lidem najevo, že jsme je poslouchali. Tedy stručně shrneme, co dotyční říkali. Za příklad si uvedeme následující výrok: „Pokud jsem rozuměl, jde vám v prvé řadě o to... a pak taky o to... a to... a to“. Klienti, spolupracovníci či jiní lidé na základě toho pochopí, že jsme je pozorně poslouchali (Praško a Prašková. 2007, s. 209).

Velmi důležité je i uvědomení a identifikace míry týkající se naší předpojatosti či vlastního zájmu. Při naslouchání je nutné vyhnout se kritičnosti či úrovně nezajatosti nebo naopak přehnaného zájmu, který by mohl později vést k poznamenanému syndromu vyhoření (DeVito, 2008, s. 121).

Během komunikace si musíme uvědomit, že ne vždy se setkáme s klienty, kteří nám budou opětovat přijemné sdělení svých problémů – asertivní naslouchání se tím velmi stíží. Mnohdy se stává, že klienti jsou během svého mluveného slova agresivní či pasivní. Avšak pokud pracovník dokáže jednat asertivně (bude klidný, trpělivý zachová svůj stav mysli), dokáže toto agresivní či pasivní sdělení dotčeného eliminovat (Potts a Potts, 2014, s. 105).

2.6.2 Přesvědčení

Jak jistě víme, každý člověk je vybaven určitým přesvědčeným o sobě samém či přesvědčením o jiné osobě. Vyplývá to hlavně z toho, jak se cítíme, chováme nebo jaké hodnoty považujeme za důležité. Je velmi nezbytné nastavit si naše přesvědčení ve „zdravé“ rovině. Pokud budeme o nás či jiných osobách smýšlet velmi negativně, můžeme spadnout do pasivního nebo agresivního způsobu chování a těžko dosáhneme strategie výhra–výhra. Pokud jsou naše přesvědčení asertivní, nemusíme se bát – naše chování bude neustále pod kontrolou (Potts a Potts, 2014, s. 52).

Zkrátka se musíme vyvarovat agresivnímu či pasivnímu přesvědčení, a to z důvodu, že omezují nás osobnostní růst, ale nechávají nás žít v obavách, stresu a nejistotě (Potts a Potts, 2014, s. 52).

Při užití správného přesvědčení nám také pomůže dostatečná sebedůvěra či sebeúcta k sobě samému, ale taky „zdravá“ úroveň sebevědomí, kterou by měl být člověk, jež prosazuje asertivní způsob jednání, plně vybaven (Novák, 2015, s. 11).

V rámci naší profese a komunikace s klientem je při přesvědčování důležité sdělit určité stanovisko. Důležitým bodem je zaujmout svým projevem ostatní dotčené. Pokud se budeme rozpravovat nevhodně k tématu, či poučovat ostatní, těžko si udržíme naši pozornost u druhých lidí. Proto je důležité, aby pracovníci ovládali schopnost argumentace – snaha o to, aby se klienti podívali na věc z jejich hlediska. Tedy lépe řečeno, abychom jim dokázali, že díky navržené, žádoucí činnosti se dokáži dále posunout v rámci jejich řešení problémů a bude to zcela v kompatibilní s jejich potřebami a názory (Gruber, 2015, s. 80–82).

Zásadně si musíme uvědomit, že přesvědčení či jakákoliv argumentace musí být ve spojitosti s pravdou a užitečností, která pozitivně přispíveje druhé osobě (Plamínek, 2012, s. 130). Asertivním přesvědčením tedy vidíme věci, situace či problémy reálné a nic si nenalháváme (Potts a Potts, 2014, s. 52). Cílem lidského přesvědčení můžeme tedy považovat lidskou rovnost a s tím i spojená rovnocenná práva každého člověka (Jones a Moorhouse, 2010, s. 88).

2.6.3 Asertivní empatie

Další důležitou dovedností, kterou by měl být vybaven sociální pracovník a která je součástí asertivního jednání se nazývá empatie.

Na to se váže porozumění druhým lidem se schopností večitění do jejich myšlenek a pocitů. Díky tomu nabydeme schopností vnímat druhé lidi a dokážeme přesně vědět, jak se momentálně cítí a o čem přemýšlejí (Stehlíková, 2016, s. 42).

Empatie je jakýmsi základním předpokladem lidského soužití a spěje ke kvalitnímu životu. Důležité je vědět, že i empatie nám může uškodit, proto by měla být vyjadřována ve „zdravé“ rovině, tzn. neztotožňování se s problémy klienta, jelikož by mohli mít dopad na náš osobní a pracovní život a zdraví. Tehdy můžeme mluvit o asertivní empatii (Pletzer, 2009, s. 159).


Empatii doprovází určité fáze, které by měl sociální pracovník umět dodržovat:


2. Vyslechnutí všech faktů se snažu porozumět souvislostem – zde nám osoba sdělí veškeré informace o tom, co se jí přihodilo. Využívá u toho i své pocity a emoce. Necháme jedince domluvit, nezastavujeme ho až neskáčeme mu do řeči. Po celou dobu dáváme jednoznačně najevo, že ho posloucháme a využíváme veškerých technik asertivního


Musíme si uvědomit, že empatie se dá rozvíjet (Goleman, 2015, s. 42). Mimo to vede k vnitřní očistě, zvyšuje sebevědomí a samozřejmě klade velký zřetel na to, aby pochopení výkladu bylo precizní a úplné. Nejlepším způsobem, jak věst asertivní empatii je dialog (Mikuláštik, 2010, s. 92).

Typickými výroky, které při této schopnosti využíváme, jsou: „Chápu tě. Asi bych také nevěděla, jak se zachovat“, „Rozumím vám…“, „Je mi to jasné, je pro vás nyní obtížné na to přistoupit…“ (Praško a Prašková, 2007, s. 217).

Schopnost využívání empatie především závisí na vývojové úrovni osobnosti, jejích zkušenostech, zážitcích. Není to trvalá vlastnost a neustále se na ní musí pracovat (Mikuláštik, 2010, s. 92).

V rámci asertivní empatie a naší zpětné vazby k druhé osobě je nezbytné vyhnout se slovům ale či níčméně. Tyto spojky mnohdy dávají najevo falešný pocit našeho neporozumění. Příkladem může být věta: „Nechci hledat chyby, ale myslím, že se mýlíte“ (Potts a Potts, 2014, s. 108).

### 2.6.4 Asertivní perzistence – umění říkat ne

Další důležitou dovedností, která slouží ke zvládání běžných denních situací, je asertivní perzistence neboli umění říkat ne. Domníváme se, že ne vždy je to tato schopnost lehce proveditelná.

Radecki (2008, s. 35) zmiňuje, že každý z nás rozhodně poznal situace, ve kterých se necítíme dobře. Tyto situace mnohdy vedly ke zvýšenímu riziku vzniku stresu. Naše přesvědění vedlo k falešným myšlenkám. Reálným
příkladem, který se týká falešných myšlenek je vyhnutí se zminěnému stresu a to tak, že se budeme chovat určitým chováním, které je mnohdy v rozporu s tím, co opravdu chceme. Neuvědomujeme si, že celá situace se ještě více zhorší. Nutno dodat, že se tento rozpor týká především osob, které jednají pasivním způsobem chování (Radecki, 2008, s. 35).

Pasivní lidé se totiž často boji prosadit svůj názor, už jen z hlediska, že si myslí, že by je ostatní, díky jejich odmítnutí, neměli rádi. Často si vymýšlejí omluvy nebo výmluvy, aby se nepříjemné situaci vyhnuli. Avšak tím, že nedokáží říct ne, vyvolají akorát zlost sami na sebe (Praško a Prašková, 2007, s. 187).


Praško a Prašková (2007, s. 185) popisují jakým způsobem se naučit umění říct ne. **Prvním důležitým krokem** je ujasnění celé situace, kdy je nezbytné postupně si rozebrání veškerých informací, které jsme se od druhé strany dozvěděli. Nevynutelným krokem je definitivní rozhodnutí, tedy trpělivě, nikoliv zbrkle se rozhodnout, jak budeme reagovat. S tím je spojené i zvážení toho, jaké budou mít dopady naší odpovědi. **Druhým krokem** je naučit se znát zásady asertivního „ne“, jako jsou slovní spojení: „Ne nechci.“, „Ne, nemám o to zájem.“ Dále je důležité vyhýbat se odpovědi „Nemohu!“, jelikož hrozi riziko, že druhá strana se zeptá na otázku, „Proč?“. Měli bychom si všimnout vlastních pocitů a v zásadě nevyvstělovat příčiny odpovědi – když už, tak stručně. Základem je neomlouvat se, vyjádřit empatii a respekt a dát si pozor na otázku „Proč?“ (Praško a Prašková (2007, s. 185).

V rámci profese sociálních pracovníků si musíme uvědomit, že klienta, který je neústupný a neustále naléhá, lze odmítnout. V této situaci bychom vždy měli zachovat klid a opakovan klientovi své „ne“. Nicméně zároveň je v tomto případě důležité, abychom dávali najevo, že chápeme výklad druhé strany,
uznáváme ji, ale zkrátka trváme na svém – „ne“. Pak nedáme příležitost klientovi, aby se nám dostal tzv. pod kůži (Novák a Pokorná, 2003, s. 64).

2.7 Asertivitou proti stresu – pozitivní myšlení

Asertivita zvyšuje šanci na pozitivní zpracování traumatizujících událostí. Lze říci, že je jednou z cest, díky které si dokážeme podstatně zvýšit kvalitu našeho života (Praško a Prašková, 2004, s. 145).

Za zmínku zcela jistě stojí zahraniční instituce, jež se zabývá psychoterapií, a především také naším ústředním tématem – asertivitou. Jedná se o Centrum pro klinickou intervenci v Austrálii. Odborníci z instituce tvrdí (2016), že asertivita je komunikační schopnost, která „Redukuje úroveň deprese či úzkosti a je velmi důležitá pro naše sebevědomí“.

Abychom dosáhli zcela úspěšného asertivního jednání, musíme být vybaveni nezbytným osobnostním aspektem, který se nazývá pozitivní myšlení. To přispívá k zachování duševní rovnováhy a dokáže se vyvarovat případnému stresu, úzkosti aj. (Novák, 2012, s. 88).

Co to tedy znamená pozitivně myslet? Hadfield (2013, s. 15) tuto schopnost popisuje za určitou naději a motivaci, kterou jsme schopní si udržet. V podstatě je to postoj, kterým přistupujeme k životu.

Tento popis se velmi prolíná s asertivitou. Pokud nedokážeme pozitivně myslet, nedokážeme jednat asertivně. Jak už jsme mnohdy zmiňovali, asertivita je jakési zdravé sebevědomí (Novák a Pokorná, 2003, s. 6).

„Pozitivní myšlení tvoří produkční pocity, které vedou k asertivnímu chování“ (Potts a Potts, 2014, s. 79). Abychom dokázali odolávat důsledkům stresu a dalším negativním projevům, je důležité stanovit si a naučit se určité cíle, které nám budou plně sloužit při nácviku asertivity. Mezi ně lze zařadit získání pocitu sebeúcty a lepšího sebehodnocení, zbavení strachu a nejistoty v sociálních situacích, umět obhájit osobně důležité cíle, umět vznést své oprávněné požadavky, zvládat konflikty bez stresu a sebeponížení, získat spontaneitu a otevřenost v mezilidských vztazích, naučit přiměřeně vyjadřovat kladné a záporné emoce, naučit se rozhodovat za sebe, hodnotit se, být nezávislý na hodnocení jiných lidí, vážit si sama sebe, naučit se otevřeně, upřímně a přiměřeně komunikovat s jinými lidmi, naučit se lépe vyjádřit pozitivní pocity a tím
i následně získat více pozitivních zpětných reakcí, umět přistoupit na kompromisy a navrhovat je v případě sporu (Praško a Prašková, 2007, s. 129).

Stěžejním krokom, jak se naučit pozitivního myšlení a s tím i komunikovat asertivně je uvědomění toho, že chceme změnit naše chování. U takového kroku je důležitá dostatečná motivace (Hadfield a Hasson, 2012, s. 50–51).


Zmíněná analýza, proč disponujeme právě takovým přesvědčením, je pro nás osobní rozvoj zcela potřebná. Díky ní pochopíme, jaké nám, ale i ostatním přinese asertivní jednání výhody. Při tomto zamýšlení klademe důraz na využití veškerých asertivních práv (Potts a Potts, 2014, s. 56–79).

Z hlediska vzniku problémové situace v sociální práci, kdy pracovník nemá tak velké schopnosti asertivního jednání, je dobré, aby začínal řešit situace, které jsou relativně nekomplikované, snadné, důležité a řešitelné (Potts a Potts, 2014, s. 56–79).

K tomu nám pomůže postup, který se nazývá konkretizace. Ta nám navazuje na identifikaci problému a díky ní si uvědomíme, jak je to ve skutečnosti s tím, co chceme změnit. Způsobem, jak být v tomto postupu úspěšný je vytvoření plánu. Problém si tedy rozložíme na hlavní a dílčí části, u kterých si uvedeme otázky, které budou stručné, jasně, zachytí hlavní myšlenku, či námi zpozorované chování. Měli bychom zachytit myšlenky a postoje vztahující se k našemu problému (Praško, 2003, s. 186).

Abychom se ujistili, že nám asertivita dodává pozitivní výsledky, musíme vnímat své dosáhnuté cíle a nahradit naše záporné přesvědčení, kladným. To vše nám pomůže rozvíjet asertivitu a tím i minimalizovat případné negativní poruchy naší duševní rovnováhy (Potts a Potts, 2014, s. 56–79).

Je nutné si uvědomit, že při každém řešení jakéhokoliv problému se musíme zaměřit na budoucnost. Důležitým krokem při motivaci v rámci změny našeho chování je neopomenout odměny, které si stanovíme za dosažení jednotlivých
cílů, ba i malých pokroků. Podpoří to velmi pozitivně naši práci a složité úkoly (Praško, 2003, s. 187).

2.8 Asertivní člověk

Na závěr této kapitoly je zcela na místě stručně charakterizovat asertivního člověka, a to z důvodu, že se naše další kapitola bude zabývat sociálním pracovníkem, u něhož se domníváme, že by měl disponovat těmito asertivními znaky.

„Asertivní člověk umí dát najevo své stanovisko, nebojí se oponovat, umí říkat ne a umí požádat o laskavost, aniž by se u toho cítil trapně“ (Venglářová a Mahrová, 2006, s. 67).


Tento typ člověka neustupuje v důležitých záležitostech a zasahuje právě tam, kde je to cílené. Jednání takovým stylem mu umožňuje lepší sebepoznání, omezení rizik a nejistot, vytváření představ o budoucích vyhledávkách nebo pozitivního vytváření vlastního charisma (O´Brienová, 1998, s. 12).

Jedinec, který disponuje asertivitou, dokáže požádat o to, co potřebuje a určité komplikované mezilidské situace snáší bez stresu. Umí vyjádřit to, co opravdu chce – tedy říci ano nebo ne v situaci, ve které jsou tyto odpovědi bezpodmínečně nutné. Prosadí své oprávněné požadavky (Praško a Prašková, 2007, s. 11).

Nutno dodat, že tito lidé dokáží ledacos zvládnout, vyřešit. V určitých situacích se o vyřešení úkolů alespoň pokusí. Pokud je asertivní člověk vyzván ke
slovu, dokáže svým sdělením kladně jednat. Vede to k lepšímu potenciálu (Novák, 2012, s. 66).

Domníváme se, že být asertivním člověkem vede k úspěšnému osobnímu i profesnímu životu a každý kdo chce vykonávat profesi v pomáhajících profesiích, by jím měl být.
3 Sociální pracovník

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. charakterizuje sociálního pracovníka jako osobu, která „Vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“. Samozřejmostí je její bezúhonnost, svéprávnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost (vyšší odborné vzdělání či vysokoškolské vzdělání) (ZÁKON, 2017).

Uplatnění sociálního pracovníka tedy zahrnuje sociálně–správní činnost, sociálně– právní poradenství, sociální diagnostiku, sociální prevenci a ochranu, sociální intervenci, sociální koncepci, supervizi, sociální management, výzkum v sociální práci, vědeckou činnost a v poslední řadě další vzdělávání sociálních pracovníků (Gulová, 2011, s. 35).

Podoba profesionálního sociálního pracovníka je spjatá s úsilím o individuální vztah s klientem, kdy pracovník vnímá klienta jako svého spolupracovníka, který se aktivně podílí při stanovení společného cíle. Profesionalita je také složená z potřebného vzdělávání v sociální práci, kterým musí sociální pracovník disponovat (Elichová, 2017, s. 46).

Předpokladem pro vykonávání této profese je tedy schopnost ovládat širokou škálu dovedností a mít předpoklady pro práci s klientem. Jedna z hlavních dovedností je především komunikace. Pokud je správně vyjadřována – vytváří klientovi prostředí, ve kterém se bude cítit bezpečně a důvěrně (Gulová, 2011, s. 35 a 55).

V rámci etického chování je sociální pracovník nucen striktně dodržovat určitá pravidla. Měl by podporovat své klienty k vědomí vlastní zodpovědnosti, dbát na soukromí či chránění důstojnosti či lidských práv. O klienta se musí dostatečně zajímat a zaměřovat se na jeho silné stránky. To samé platí i u skupin či komunit složené z klientů. Sociální pracovník by měl podporovat klienty při hledání možností v rámci řešení jejich problémů. Pracovník jedná s klienty
s dostatečnou empatií či péčí a je se vědom převážně svých odborných a profesních omezení – jedná profesionálně a předchází k možnosti vzniku možného syndromu vyhoření. Pokud s klientem nemůže pracovat sám, předá mu informace o dalších možnostech pomoci (Etický kodex sociálního pracovníka ČR, 2006, s. 2–3).

Sociální pracovník by měl být vybaven cílevědomostí, iniciativou, samostatností, smyslem pro poznávání souvislostí, sebekritičností, vysokou motivací, samostatného rozhodování, odolností k neúspěchu či zájmu o další odbornost (Gulová, 2011, s. 36).

3.1 Sociálně právní ochrana dětí

Sociálně právní ochranu dětí a zároveň činnost sociálního pracovníka vymezuje především zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí (dále SPOD). Dle § 1 vymezuje SPOD jako:

a. ochranu práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
b. ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění a
c. působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,
d. zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině (MPSV, 2013).

Středem zájmu celé činnosti sociálního pracovníka je především dítě, ale také jeho rodina, se kterou pracovník spolupracuje. Cílem SPOD je nejlepší zájem, prospěch, blaho dětí a sanace rodin. Tato činnost se poskytuje bezplatně a všem dětem mladším 18 let. Stát je odpovědný za ochranu dětí před tělesným nebo duševním násilím, za ochranu jejich zdravého vývoje z hlediska fyzického, psychického a mravního. Je důležité si uvědomit, že stát, a tedy i sociální pracovník, nenahrazuje povinnosti a odpovědnost rodičů, nezasahuje do jejich postavení jako nositelů rodici ské zodpovědnosti, nejsou-li práva nebo vývoj dítěte ohroženy. Hlavním pravidlem SPOD je princip preventivního působení na rodinné vztahy, jsou-li zasaženy tak, že přichází v úvahu působení veřejné moci (Novotná a Fejt, 2009, s. 15–16).

Mezi orgány, které poskytují SPOD můžeme zařadit obecní úřady s rozšířenou působností, obecní úřady, krajské úřady, MPSV, Úřad pro mezinárodně právní ochranu dětí, Úřad práce ČR (MPSV, 2013).
Úkolem sociálního pracovníka na OSPOD je především vyhledávání ohrožených dětí, působení na rodiče směrem k posílení rodičovské odpovědnosti za děti, projednávání nedostatků ve výchově s rodiči, projednávání nedostatků v chování dětí, prověřování, zda děti nemají vstup do prostředí, v němž by mohlo dojít k jejich ohrožení, poskytování nebo zprostředkování poradenství rodičům, oznamování ORP případů dětí, které jsou pravděpodobně ohrožené. Mezi další povinnosti sociálních pracovníků SPOD patří: poskytování pomoci rodicům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dětí, vytvářet určité opatření, které by zamezily nepříznivé vlivy na děti, sledovat nepříznivé vlivy působící na děti, vyhodnocovat situaci ohroženého dítěte a rodiny nebo dávat podněty soudu týkající se výchovy dětí (Matoušek a Pazlarová, 2016, s. 36–37).


Vzhledem k tomuto vypsanému výčtu povinností týkající se činnosti sociálního pracovníka na SPOD se domníváme, že tato profese i v rámci své klientely je považována za velmi náročnou.

3.2 Sociální pracovník a nespolupracující klient

Sociální práce obecně, ale i oblast SPOD je založena na vztahu pracovníka a klienta. Neustále je kladeně spoustu požadavků, jakým způsobem by tato činnost měla být organizována. Předpokládá se od sociálního pracovníka efektivnost, profesionalita, orientace na klienta a lepší spolupráce (Malík Holasová, 2014, s. 34). Bohužel ne vždy je tento předpoklad naplněn.

Často se stává, že převážnou část i v rámci sociální právní ochrany dětí, tvoří klienti tzv. rizikoví či obtížní. Do této oblasti spadají lidé, kteří se stávají určitou „zátěží“ pro sociálního pracovníka. Dotyční jsou charakterizováni jako klienti – nespolupracující (Procházka, Šmahaj, Kolařík a Lečbych, 2014, s. 67).

Charakteristickými znaky nespolupracujících klientů je převážně agresivita, deprese nebo bariéra v komunikaci. V případě komunikační bariéry se často jedná o jedince ohrožené sociálním vyloučením či smyslovým, tělesným nebo mentálním postižením (Hauke, 2014, s. 35).

Dále zde patří klienti závislí, manipulující, vymáhající, odmítaví nebo destruktivní (Procházka, Šmahaj, Kolařík a Lečbych, 2014, s. 67).
Tito klienti často vyvolávají situace, při kterých sociální pracovníky křivě obviní, pomlouvají je, dělají jim vědomé potíže, zneužívají jejich důvěry, ale také sociální pracovníky před druhými uráží, ironizují a shazuji. Zkrátka chovají se vůči nim necitlivě, hrubě a nedodržují pravidla korektního chování (Vymětal, 2008, s. 152).


Vzhledem k tomu, že se sociální pracovníci mohou setkat s nespolupracujícími klienty, je nutné, aby ovládaly prvky asertivní komunikace. Díky ní budou eliminovat riziko vzniku stresu, úzkosti, ale i syndromu vyhorečení. Pokud naopak budou ignorovat konflikty, které vznikly ze strany nespolupracujícího klienta, může dojít ke stupňujícímu vzniku napětí a frustrace (Praško a Prašková, 2007, s. 27–28).

3.3 Asertivita sociálního pracovníka

Asertivita v sociální práci je velmi nezbytná pro vykonávání této profese. Nejen, že se vyhneme nesprávnému způsobu komunikačního chování (pasivní a agresivní), ale také následným negativním, psychickým projevům, jako je například zmiňovaný stres, úzkost, deprese, které ústí do syndromu vyhorečení.


Jedním z důležitých pravidel asertivity v sociální práci je, nenechat se ovlivnit jinými lidmi. Pracovníci si tedy musí zachovat nadhled nad svým

V této kapitole jsme si uvedli charakteristiku sociálního pracovníka jak obecně, tak i v rámci SPOD. Popisali jsme si, co může být bráno za značné úskalí v rámci komunikace (např. nespolupracující klient). A v poslední řadě jsme uvedli, jak by měla vypadat asertivita u sociálního pracovníka.

Nastává čas zaměřit se na získávání poznatků z praxe. Nyní se přesuneme do druhé části diplomové práce, která bude věnována výzkumu.
II EMPIRICKÁ ČÁST

Tato část práce bude věnována empirickému výzkumu, jehož cílem je zjistit, jak důležitá je asertivita v rámci komunikace sociálních pracovníků.

Cílovou skupinu výzkumu budou tvořit sociální pracovníci, oddělení sociální právní ochrany dětí. Důvodem volby je naše vlastní zkušenost. Domníváme se, že je v této oblasti považovat za nutné, aby sociální pracovníci byly vybaveni adekvátní komunikací, která by obsahovala prvky asertivity. Vyplývá to z náročnosti této profese. Z vlastních postřehů na OSPOD, máme za to, že se pracovní požadavky na tyto zaměstnance vyšší. Nejedná se jen o klienty, ze kterých máme pocit, že jsou čím dál víc lhostejnější k samotným sociálním pracovníkům, ale důvodem může být i narůstající administrativa spojená s výkonem činnosti na OSPOD.

Jak jsme si již uvědli v teoretické části, tak nezbytnou prioritou pro úspěšné vykonávání této profese je vybavenost sociálního pracovníka psychickou odolností, efektivní komunikací a znalostí asertivity. Díky této vybavenosti se z pracovníka stane profesionál v rámci své profese.
4 Teoretická východiska výzkumu


Při analýze a interpretaci dat jsme vycházeli především podle publikace Šeříčka a Šeďové – Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách (2007).

4.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, zda a jak asertivita napomáhá sociálním pracovníkům ke zvládání obtížných situací v rámci jejich profese.

Zprvu chceme odhalit znalosti respondentů týkající se asertivity, ale také jejich názor, který se váže k důležitosti asertivity v komunikaci. Zjišťovat budeme fakta týkající se školení na téma asertivita, popř. zda zaměstnavatel pracovníkům umožňuje výuku v této oblasti.

Dále se bude výzkum prostřednictvím pozorování a rozhovorů zaměřovat na zkušenosti sociálních pracovníků s využitím asertivity na pracovišti. Chceme, aby nám respondenti v rámci rozhovorů popsalí situace, kdy je podle nich vhodné asertivitu využít (popis obtížných situací, motivace klienta…). Zajímá nás jejich sebereflexe při komunikaci s klientem a jakým způsobem asertivitu vnímají (stereotyp).

Vzhledem k náročnosti profese na OSPOD nás také budou zajímat zkušenosti sociálních pracovníků s užitím nesprávné komunikace (agresivní a pasivní). Na základě odpovědí respondentů odhalíme situace, které zapříčinují rozvoj stresu či úzkosti. V rámci výzkumu se také zaměříme na syndrom vyhoření na pracovišti.
Abychom byli schopni nalézt odpovědi vztahující se k našim výzkumným záměrům, bylo nezbytné specifikovat výzkumný cíl těmito výzkumnými otázkami:

1. Jaké je povědomí sociálních pracovníků o asertivitě?
2. Jaké jsou zkušenosti sociálních pracovníků s využitím asertivity na pracovišti?
3. Jaké mají sociální pracovníci zkušenosti s užitím nesprávného komunikačního způsobu chování?
4. Co lze v profesi sociálního pracovníka považovat za důsledek rozvoje stresu, úzkosti a syndromu vyhoření?

Během empirického šetření se budeme snažit nalézt odpověď na hlavní výzkumnou otázku: Jakým způsobem asertivita napomáhá sociálním pracovníkům ke zvládání obtížných situací v rámci jejich profese a jakou důležitost ji přikládají?

### 4.2 Výzkumné metody

Abychom v našem výzkumu dosáhli komplexních a jasných odpovědí, využijeme **metodu pozorování** a **metodu rozhovoru**. Švaříček (2007, s. 158) propojuje těchto metod doporučuje, a to z důvodu, že se obě metody vzájemně prolínají. Výzkumník si na základě této propojenosti může udělat komplexní obrázek o dané problematice.

„Porozumění pozorování a rozhovoru jako provázaným technikám kvalitativního výzkumu je základním krokom k uvědomění si podstaty tohoto zkoumání“ (Švaříček, 2007, s. 160).

#### 4.2.1 Pozorování

Jedná se o metodu, která zachycuje zcela spontánní, přirozené chování respondentů, do kterého výzkumník žádným způsobem nezasahuje (Říčan, 2010, s. 30). V našem případě se bude jednat o pozorování krátkodobé, které se využívá k praktickým účelům v každodenní praxi (Chráska, 2016, s. 146). Pozorování proběhne v přirozeném prostředí a terénu, kde sociální pracovníci vykonávají svou činnost. Naše pozorování můžeme považovat za zúčastněné a přímé,
protože bude probíhat v prostředí, kde se děj odehrává. Zúčastníme se zkoumaného jevu v čase jeho průběhu (Švaříček, 2007, s. 144–145).


Vzhledem k cíli naší práce budeme pozorováním zjišťovat, jak sociální pracovníci jednají v rámci paralingvistiky a neverbální komunikace a zda disponují vybranými asertivními dovednostmi. Po celkovém vyhodnocení záznamového archu zjistíme, jaký způsob komunikace (agresivní, asertivní, pasivní) sociální pracovníci využívají.

4.2.2 Rozhovor

Jedná se o nejčastěji používanou metodu v rámci sběru údajů v kvalitativním výzkumu. Tato metoda je především zaměřena na členy určitého prostředí či specifické sociální skupiny. Cílem rozhovoru je pochopit chování nebo jednání, kterým zmínění členové disponují (Švaříček, 2007, s. 159).

V rámci našeho výzkumu použijeme typ rozhovoru – polostrukturovaný, který vychází z předem připraveného seznamu témat a otázek (Švaříček, 2007, s. 159). Co se týče otázek během rozhovoru, ty mají být formulovány srozumitelně, tak aby nebyly respondentovi nepříjemné (Průcha, 2014, s. 120–121).

Před samotným provedením rozhovoru je nezbytné, aby se výzkumník seznámil s prostředím a lidmi, ve kterém bude výzkum probíhat. Nutno dodat, že je kvalitativní výzkum pomocí této metody velmi časově náročný (Průcha, 2014, s. 120–122).

Rozhovor, který jsme vytvořili, se bude především zaměřovat na oblast povědomí sociálních pracovníků o asertivitě, jejich zkušeností s využitím asertivity na pracovišti, ale i zkušeností s užitím nesprávného způsobu komunikace, jež může vést ke stresu, úzkosti či syndromu vyhoření.
4.3 Prostředí, čas, podmínky

Výzkum probíhal na OSPOD v březnu 2018. Vzhledem k zachování anonymity, kterou respondenti považovali za striktní podmínku, nebude informovat o jeho sídle ani o osobních údajích týkajících se oslovených.

Všechny respondenty, s nimiž jsme byli ve spolupráci v rámci výzkumu, jsme ubezpečili, že anonymita zůstane zachována (viz příloha informovaný souhlas). Také jsme se domluvili, že výsledky naši diplomové práce budou složit jako určitá zpětná vazba pro oslovené oddělení.

Výběr OSPOD byl pro naše šetření jednoznačný. Důvodem pro jeho volbu byla naše zkušenost v rámci školní praxe a z dvou-měsíčního zaměstnání na tomto oddělení. Vzhledem k době pobytu bylo možné pracovníky osobně poznat a zpozorovat jejich osobní charakteristiky. Díky tomu byl výběr respondentů naprosto jasný. Záměrně jsme se zaměřili na respondenty, které považujeme v rámci osobnosti za naprosto kontrastní.


Pozorování společně s rozhovorem jsme započali s respondentem R1–T. Pozorování probíhalo u zmíněného respondenta v kanceláři, týkalo se jednání sociálního pracovníka s onkologickou klientkou. Rozhovor s respondentem probíhal další den v herně na oddělení sociálně právní ochrany dětí. Nutno dodat, že si respondent toto prostředí zvolil sám, bylo pro něho příjemnější než jeho kancelář, kde pobývá většinu času.


Třetí pozorování probíhalo v kanceláři respondenta R4–T při jednání s klientkou, která se jeví jako problémová. V ten den mi také respondent poskytl rozhovor, který probíhal v jeho kanceláři. Rozhovor nebyl nicím rušený.
Čtvrté pozorování a rozhovor se uskutečnil v druhé polovině března s respondentem R3–P. V tomto případě nejprve proběhl rozhovor v jeho kanceláři, zcela bez rušivých elementů. Pozorování bylo provedeno při jednání sociální pracovnice v terénu (domácnost klientky).

Poslední pozorování a rozhovor R5–A se odehrál na konci března v kanceláři osloveného respondenta. První se uskutečnilo pozorování při jednání respondenta s klientem v jeho kanceláři a následně proběhl rozhovor.

Závěrem lze dodat, že jsme všechny respondenty pečlivě zvažovali a zvolili je na základě jejich osobnostních charakteristik, podle kterých je určitým způsobem vnímáme (např. introvert vs. extrovert). Myslíme si, že to jsou zcela ambivalentní sociální pracovníci v rámci jejich jednání. Samozřejmě, při výběru byly i jejich zkušenosti, které se vztahují k našim navoleným podmínkám pro výzkum. Nutno dodat, že všichni oslovení respondenti byli ochotní a vstřícní.

4.4 Výzkumný vzorek

Jak již bylo zmíněno výše, je nutné, aby výzkumník místo zprostředkování výzkumu poznával a navazoval s respondenty kontakt (Průcha, 2014, s. 122). Z toho důvodu se jedná o výběr výzkumného vzorku záměrný.

Oslovili jsme 5 respondentů, kteří splňovali kritéria výzkumu:

- osoba je aktuálně zaměstnána na oddělení sociálně právní ochrany dětí,
- osoba má zkušenosti v oblasti sociální práce a víceletou profesní praxi.

**Podmínka č. 1** – osoba je aktuálně zaměstnána na oddělení sociálně právní ochrany dětí.

Pro ověření, zda tomu opravdu tak je, jsme se dotázali respondentů v úvodu našeho rozhovoru otázkou – **Jaké je vaše aktuální zaměstnání?**

Odpovědi respondentů byly následující:

**R1–T:** „Dobrý den, pracuji na oddělení sociálně právní ochraně dětí, jako sociální referent/pracovník“.  
**R2–M:** „Sociální pracovnice – sociálně právní ochrany dětí při městském úřadě“.
R3–P: „Tak pracuji na oddělení sociálně právní ochrany dětí v XXXXXXXXXXX na Městském úřadě a pracuji jako terénní sociální pracovník“.

R4–T: „Moje aktuální zaměstnání je v současné době sociální pracovník, sociálně právní ochrany dětí“.

R5–A: „Moje aktuální zaměstnání podle katalogů prací je referent odboru sociálních věcí, oddělení sociálně právní ochrany dětí“.

Podmínka č. 2 – osoba má zkušenosti v oblasti sociální práce a víceletou profesní praxi.

Pro ověření tohoto kritéria nám sloužily další dvě úvodní otázky rozhovoru – A. Jak dlouho pracujete na OSPOD? B. Jaká je délka vaší profesní praxe (obecně)?

R1–T: A. „Teďka je to asi vlastně rok a půl necelý asi, když bych to spočítal... leden, únor, březen... Tak je to rok a čtvrt“.

B. „Teďka si ani nevybavuji přesně kolik mi započetli, myslím, že to bylo nějak kolem, po nějakým tom krácení, tam je nějaký koeficient, tak asi 8 let. Začínal jsem jako pracovník v sociálních službách, potom jsem pracoval jako sociální pracovník, když jsem vyplácel hmotnou nouzi, příspěvek na péči, potom jsem přešel k neziskovkám až jsem se vlastně nakonec ocitl tady“.


R3–P: A. „Pracuji tři roky“.

B. „Já jsem pracovala ještě ve volnočasovém centru pro děti a mládež, pracovala jsem s dětmi s takovým jakoby volnočasovým klubem, a to jsem dělala nejdříve jakoby v rámci dobrovolníka a pak jsem tam nastoupila do zaměstnání a u toho jsem dodělávala studium, školu. Já si mysím, že to je tak, že celkově jsem tam pracovala dva roky jako zaměstnanec si mysím a předtím dobře tak dva roky nebo tři roky určitě jako dobrovolník“.

R4–T: A. „Tři a půl roku“. B. „Tři a půl roku“.

4.5 Struktura pozorování

Vzhledem k našemu výzkumnému šetření jsme vytvořili pozorovací arch. Ten obsahuje 4 kategorie – neverbální komunikace, paralingvistika, celkový vzhled a osobnost pracovníka, asertivní dovednosti. První tři kategorie nám budou sloužit k identifikaci toho, zda sociální pracovník disponuje v rámci svého vzhledu, jednání či chování asertivním způsobem komunikace nebo naopak projevuje známky pasivní či agresivní komunikace. Čtvrtá kategorie nám dá zpětnou vazbu o tom, zda je sociální pracovník vybaven asertivními dovednostmi – nasloucháním a empatií.

Tabulka 1: Záznamový arch – pozorování

Pozorovací arch (zmenšený vzor pro ukázku)

A. NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

I. MIMIKA

➢ Oční kontakt

| Udržuje oční kontakt (příjemný, klidný, nepríliš upřený) | Neudržuje oční kontakt (sklopené oči) | Upřený oční kontakt, přivřené oči |

➢ Úsměv

| Upřímný, vhodně načasovaný, decentní | Nesmělý úsměv, plachost | Ironický úsměv, pootevřené ústa, pošklebování |

➢ Emoční rozpoložení ve výrazu obličeje

| Radost, klid, pohoda, soulad s tvrzením | Smutek, nesoulad s tvrzením | Hněv, výbušnost, nesoulad s tvrzením |

II. GESTIKULACE A GESTIKA

| Mírná, srozumitelná, k výkladu, podporuje přesvědčivost | Pasivní, známky nervozity (např. třes rukou) | Agresivní, nadměrné pohyby, známky hněvu |

III. POSTUROLOGIE

| Vzpřímené držení hlavy, mírný předklon těla | Sklopná hlava, držení těla působí shrbeně | Křečovité držení těla, známky napětí |

IV. PROXEMIKA

| Vhodná a přiměřená vzdálenost, nenarušuje osobní prostor klienta | Nevhodná vzdálenost, pracovník je příliš daleko od klienta | Nevhodná vzdálenost, narušení osobního prostoru mezi klientem a pracovníkem |

B. PARALINGVISTIKA

1. HLASITOST

| Srozumitelná, přiměřená | Tichá až nesrozumitelná | Příliš hlasitá, může se projevovat řevem |
### 2. Rychlost

<table>
<thead>
<tr>
<th>Srozumitelná, plynná, přiměřená</th>
<th>Pomalá až nesrozumitelná</th>
<th>Rychlá až nesrozumitelná</th>
</tr>
</thead>
</table>

### 3. EMOČNÍ ZABARVENÍ A TÓN HLASU

<table>
<thead>
<tr>
<th>Věcné zabarvení hlasu vzhledem k tématu (např. veselost, vážnost)</th>
<th>Unavené až nervózní zabarvení hlasu, nevhodné vzhledem k projednávanému tématu</th>
<th>Ironické a ponižující zabarvení hlasu</th>
</tr>
</thead>
</table>

### 4. Užití pomlček

<table>
<thead>
<tr>
<th>Vhodné užití pomlček</th>
<th>Neustálé pomlčky</th>
<th>Bez pomlček</th>
</tr>
</thead>
</table>

### C. CELKOVÝ VZHLÉD A OSOBNOST PRACOVNÍKA

<table>
<thead>
<tr>
<th>Vhodně oblečený, čistý a upravený</th>
<th>Nevhodně, neupraveně, nenápadně oblečený</th>
<th>Vybrívavé, v oblékaní až narcistický</th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Smysl pro humor (vhodné užití v situaci)</th>
<th>Bez smyslu pro humor</th>
<th>Smysl pro humor na úkor klienta</th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Příjemný</th>
<th>Neutrální</th>
<th>Nepříjemný</th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Optimistický, veselý</th>
<th>Depresivní, melancholický</th>
<th>Vzrušivý, draždivý, vznětlivý</th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Asertivní</th>
<th>Pasivní</th>
<th>Agresivní</th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>„Zdravé“ sebevědomí</th>
<th>Nízké sebevědomí</th>
<th>Přehnané sebevědomí</th>
</tr>
</thead>
</table>

### D. ASERTIVNÍ DOVEDNOSTI

#### 1. ASERTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ano</th>
<th>Ne</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Udržení pozornosti</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Udržení očního kontaktu</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zájem o klienta</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zpětná vazba klientovi</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Aktivnost v komunikaci</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Přátelská atmosféra</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Využití sumarizujícího výroku</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Přehnaný zájem</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Zaujatost</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Trpělivost – nechat klienta domluvit</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Položení otevřených otázek</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### 2. ASERTIVNÍ EMPATIE

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ano</th>
<th>Ne</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Soulad s nasloucháním</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Užití pomlček</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Lhostejnost vůči klientovi</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vyvolání nedůvěry u klienta</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vhodné využití neverbálních projevů (např. přikyvování hlavou)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vyslovení vhodných výroků (např. „Rozumím Vám“)</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
4.6 Struktura rozhovoru

V rámci našeho empirického výzkumu jsme se rozhodli zvolit metodu polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovor se skládá z již zmíněných tří úvodních otázek, které by nám měli potvrdit zvolená kritéria, pro výběr respondentů. Jedná se o tyto otázky:

- Jaké je vaše aktuální zaměstnání?
- Jak dlouho pracujete na OSPDU?
- Jaká je délka vaší profesní praxe (obecně)?

Samotný rozhovor sloužící ke zjištění poznatků pro náš výzkum je polostrukturovaný a obsahuje 16 otázek. Volba polostrukturované rozhovoru slouží k možnému doplnění a reagování na podněty ze strany respondentů. Zároveň slouží k možné parafrázi odpovědí (zda jsme odpověď správně pochopili), či dodatečnému položení otázky. Rozhovor budeme zpracovávat doslovnou transkripcí.

**Otázky polostrukturovaného rozhovoru:**

1. Při jaké příležitosti jste se setkal(a) s pojmem asertivita?
2. Dokážete popsat/definovat co je to asertivita?
3. Myslíte si, že je asertivita důležitá v rámci vaší profese? A proč si to myslíte?
4. Dokážete vyjmenovat některé z asertivních práv?
5. Jaké znáte základní asertivní strategie?
6. Zprostředkovává vaše pracoviště školení na téma asertivita? Účastnil(a) jste se? popř. jak probíhalo?
7. V jakých situacích během vaší komunikace s klienty je podle vás vhodné využít asertivitu? Jakou máte zkušenost?
8. Myslíte si, že může být asertivita určitým stereotypem v komunikaci s klientem?
9. Jak byste se charakterizoval(a) v rámci komunikace s klientem?
10. Domníváte se, že dokážete určitou obtížnou situaci, týkající se klienta adekvátně řešit?
11. Myslíte si, že dokážete klienta adekvátně namotivovat?
12. Dokážete popsat konkrétní zkušenosti během vaší komunikace s klientem, kdy jste si nevěděl(a) rady, jak postupovat dále?
13. Myslíte si, že to, jak sociální pracovník dokáže komunikovat s klienty, se projevuje i na tom, zda zažívá stres, úzkost nebo v nejhorším případě syndrom vyhoření? Proč si to myslíte?
14. V jakých situacích při jednání s klientem nebo celkově v rámci vaší profese zažíváte stres či úzkost?
15. Dokážete popsat, jak se stres nebo úzkost dokáže projevit ve vaší komunikaci nebo v komunikaci vašich kolegů?
16. Setkal(a) jste se někdy nebo někdo ve vašem okolí se syndromem vyhoření? Jak se projevoval? (i z hlediska komunikace)
5 Analýza a interpretace získaných údajů z pozorování

K pozorování sociálních pracovníků při jednání s klienty jsme využili vytvořený záznamový arch, kam jsme symbolem – X zaznamenávali, které z psaných výroků v archu v dané situací při jednání sociálního pracovníka souhlasí. Arch obsahoval čtyři kategorie – 1. neverbální komunikace, 2. paralingvistika, 3. celkový vzhled a osobnost pracovníka, 4. se zaměřovala na asertivní dovednosti jako je asertivní naslouchání a empatie. Nutno podotknout, že čtvrtá kategorie se vyhodnocovala zvlášť.

První tři kategorie se zaměřovaly na komunikační akt v rámci komunikace (asertivitu, agresivitu a pasivitu). První sloupec u všech tří kategorií obsahoval prvky asertivního chování, druhý sloupec prvky pasivního chování a třetí prvky agresivního chování. Symbol X znamenal u každého výroku 1 bod. Celkově mohl respondent nasbírat u určitého způsobu chování 16 bodů. Počet bodů je stanovený dle počtu výroků, jež k nim přiřazujeme symbol. Abychom dokázali posoudit, že respondent disponuje právě jedním z zmíněných chování, musel počet u daného chování převyšovat 9 bodů, tzn. více jak polovina bodů.

To samé platilo i u asertivních dovedností. Respondent mohl celkem získat 11 bodů u asertivního naslouchání a 6 bodů u asertivní empatie. Pokud celkový počet u asertivního naslouchání převyšoval 6 bodů (více jak polovina) a u asertivní empatie 4 body (více jak polovina), ztotožnili jsme se s tím, že respondent danou dovedností disponuje či nedisponuje.

5.1 Pozorování sociálních pracovníků a jeho vyhodnocení

Pozorování R1-T

Pozorování sociálního pracovníka proběhlo v jeho kanceláři při jednání s klientkou. Jednalo se o případ, kdy respondent zprostředkovával pomoc klientce při sepsování žádosti týkajícího se nadačního příspěvku pro její osobu.

Prostředí, kde pozorování probíhalo bylo klidné a nicím nerušené. Zřetelně bylo vidět, jak pracovník jedná a jaké typy neverbální komunikace dává jajevo. Pozorování se odehrálo z druhé strany místnosti na pracovním místě respondentovy kolegyně, která s ním sdílí kancelář. Tudíž klientka nebyla žádným způsobem zneklidněna probíhajícím pozorováním.
Nutno dodat, že klientka byla zároveň onkologickou pacientkou, která se svými děti ocitla v nepříznivé situaci, tudíž působila na první pohled smutným dojmem. Sociální pracovník vůči klientce působil starostlivě a mile. Pokládal otázky typu „Jak se vám ted' daří? Jak to zvládáte?“ Jasně byla viditelná empatie a zájem ze strany respondenta.

Vzhledem k celému jednání dokázal pracovník vysvětlit veškeré náležitosti týkající se žádosti, kterou společně s klientkou sepsal. R1–T během jednání udržoval příjemný, klidný oční kontakt, upřímný, vhodně načasovaný či decentní úsměv a z jeho emočního výrazu obličeje vyzařoval klid, pohoda a soulad s jeho tvrzením. Gestikulace a gestika byla mírná, srozumitelná, přiměřená k jeho výkladu a zároveň podporovala přesvědčivost. Pracovník při sezení držel posturu a tělo měl v mírném předklonu. Vzdálenost mezi pracovníkem a klientem nenarušovala osobní prostor.


Asertivní dovednosti byly také zřejmé. Jak již bylo řečeno, hodně byla využívána asertivní empatie, kdy se pracovník zajímal o osobní život klientky ve smyslu jejího zdravotního stavu a její současné situace. Vzhledem k tomu využíval aktivačního naslouchání.

Respondent získal v prvních třech kategoriích celkový počet 16 bodů, které se vztahovaly k prvkům asertivního způsobu chování. Celkový počet s kladným tvrzením získal i u asertivních dovedností (11 bodů – asertivní naslouchání, 6 bodů – asertivní empatie).

Vzhledem k tomu, že nás záznamový arch byl v prvních třech kategoriích zaměřen na možné způsoby chování v rámci komunikace (asertivní, agresivní a pasivní). Zcela s jistotou můžeme sdělit, že respondent R1-T na základě našich kritérií, disponuje asertivním způsobem chování a zvládá prvky asertivních dovedností (viz příloha 1 – Záznamový arch R1–T).
Pozorování R2-M

Pozorování respondenta R2–M probíhálo v rámci případové konference, kterou facilitoval. Tudíž byl v přímém kontaktu s klienty.

Případová konference probíhala v seminární místnosti, která slouží pro tyto účely. V ní se nacházel dlouhý oválný stůl, u kterého účastníci seděli a flipchart tabule, na niž respondent zaznamenával podstatné body, které na konferenci zazněly. Na stole byl přichystán džbán s vodou a sklenicemi. Prostředí působilo velmi příjemně.

Na jednání byly kromě klientů pozvány: psycholožka a klíčová sociální pracovnice, které s rodinou permanentně spolupracují. Úkolem R2–M bylo celou případovou konferenci vést, organizovat, jednat s klienty a předávat slovo určitému účastníkovi zminěné konference.

Pozorovaný respondent jednal profesionálně, bylo vidět, že s případovými konferencemi má již určité zkušenosti. Okamžitě reagoval na důležité informace, které zazněly. Dokázal pohotově zasáhnout, pokud se klienti dostali do vzájemného rozporu. V rámci zachování profesionálního jednání a zachování kázně ze strany klientů vyslovil např. větu: „Prosím vás potichu, prosím...“. Všimli jsme si a také vyzvedáváme to, že využíval sumarizující výroky k tomu, aby se ujistil, že výpověď klienta nebo jiného účastníka konference je pravdivá a je správně chápána. Facilitátor využíval často výroky typu „Chápu to správně, že...“, „Chcete se zeptat...“, „Jak to zvládáte?“, „Jaké jsou vaše plány do budoucna?“, „Nicméně máte pocit...“.

Respondent klienty ujišťoval, že každá jejich odpověď je správná a nemají se stydět např. říct: „Když řeknete nedávám to, není na tom ni špatného“. Vzhledem k našemu záznamovému archu respondent zcela splňoval prvky, které se vážou k asertivnímu způsobu komunikace. V rámci mimiky udržoval oční kontakt s účastníky konference, úsměv byl upřímný, vhodně načasovaný a decentní. Ve výrazu jeho obličeje vyzařoval klid, pohoda a soulad s tvrzením.

Gestikulace a gestika zcela podporovala přesvědčivost, neregistrovali jsme žádné známky nerovnosti. Jeho tělo bylo mírně předkloněno a hlavu udržoval vzpřímeně vzhledem k účastníkům jednání. Proxemika byla zcela optimální, nenarušovala osobní prostor účastníků. Co se týče paralingvistiky, respondent
mluvil vzhledem k hlasitosti a rychlosti hlasu zcela srozumitelně, plynule a přiměřeně.

K projednávanému tématu měl věcně zabarvený hlas a tón. Spiše se jednalo o vážné zabarvení, pro uvolnění atmosféry využil veselejšího tónu hlasu. R3–M vhodně užíval pomlky během jeho výkladu. Respondent byl vhodně oblečený, upravený, dokázal mít i smysl pro humor, působil příjemně, optimisticky, jevil se nám, jako člověk, který zvládá asertivitu a vyzařoval z něho „zdravé“ sebevědomí.

Asertivní dovednosti, jak již vyplývá z výše uvedeného popisu, zvládal respondent dobře. Velmi vyzdvihujeme to, jak dokázal s klientem aktivně komunikovat. Při jednání se zaměřoval na zpětnou vazbu, zmíněné sumarizující výroky, používal otevřené otázky. U asertivní empatie zase vyzdvihujeme soulad s nasloucháním a vhodné využití neverbálních projevů, jako je např. přikyvování hlavou.

Vzhledem k vyhodnocení našeho záznamového archu respondent získal celkový počet 16 bodů vázající se k prvkům asertivního způsobu chování. Na základě toho disponoval i plným počtem bodů u obou asertivních dovedností – asertivního naslouchání (11 bodů) a empatie (6 bodů).

Můžeme konstatovat, že respondent R2–M disponuje asertivním způsobem chování a je vybaven asertivními dovednostmi (viz příloha 2 – Záznamový arch R2–M).

Pozorování R3–P


Co se týkalo prostředí, ocitli jsme se v kuchyni klientky. Prostředí bylo neuklizené a nepůsobilo příliš příjemným dojmem. Při příchodu se respondent zeptal, zda se může posadit. Klientka odpověděla, že ano, že někteří pracovníci se posadit odmítají – upozorňovala na nečistotu v kuchyni. Bylo vidět, že se i klientka cítila mnohem příjemněji, když se respondent posadil a nebral v úvahu nepořádek okolo.

Po celou dobu jednání respondent prokázal schopnost sebeovládání. Neustále ověřoval pomocí sumarizujících výroků, zda pochopil klientku správně a zda klientka pochopila správně ho. Vše ji také důkladně vysvětil. Sdělil ji dané skutečnosti a s tím i rizika, které by mohly nastat, pokud by se klientka nezachovala správně nebo nedodržela dohodu, kterou s respondentem uzavřela.

Pomoci záznamového archu jsme zaznamenávali symbol X pro výrok, který se shoduje s jednáním R3–P. V první kategorii, která se týkala neverbální komunikace (mimiky, gestikulace a gestiky), respondent zcela splňoval naše kritéria asertivity vzhledem k jeho komunikaci s klientkou. Udržoval oční kontakt, upřímný, vhodně načasovaný, decentní úsměv. Ve výrazu obličeje byl klid, pohoda a soulad s daným tvrzením. Gestikulace a gestika byla mírná, srozumitelná, přiměřená k výkladu a podporovala přesvědčivost. Zároveň udržoval vzpřímené držení hlavy a mírný předklon těla. Vzdálenost byla zcela přiměřená a nenarušovala osobní prostor klientky.


Celkový vzhled a osobnost respondentu opět odpovídal prvkům asertivity – byl vhodně oblečený, příjemný, optimistický, nicméně bez smyslu pro humor, ale ten v dané situaci nebyl ani příliš vhodný. Jeho jednání se nám jevilo jako asertivní se zcela přiměřeným sebevědomím.

V kategorii čtyři, která se týkala asertivních dovedností, zcela odpovídal tomu, že bravurně zvládá aktivně naslouchat a být empatický.

Vzhledem k tomu, že náš záznamový arch byl v prvních třech kategoriích zaměřen na možné způsoby chování v rámci komunikace (asertivní, agresivní a pasivní). Můžeme zcela s jistotou sdělit, že na základě našich kritérií respondent R3–P disponuje asertivním způsobem chování a zvládá prvky asertivních dovedností (viz příloha 3 – Záznamový arch R3–P).

Pozorování R4–T

Pozorování osloveného respondenta probíhalo v jeho kanceláři. Prostředí nebylo nicím a nikým narušené. Působilo příjemně.


Před samotným jednáním bylo vidět, že je respondent nervózní, byl to pro něho nelehký úkol takovou věc klientce (matce) oznámit. Sám nevěděl, co od ní může čekat.


Během jednání bylo vidět, že tuto zprávu klientka nese velmi špatně, plakala. Respondent se ji snažil povzbudit a udržoval pomlky, aby měla klientka svůj prostor, pro své emoce. Jak již bylo řečené, dával ji rady, jakým způsobem by mohla se synem zase navázat kontakt, snažil se ji pomoci.
Z našeho pozorovacího archu vyplynulo, že i na úkor nervozity, kterou respondent projevoval před jednáním, naprosto profesionálně jednal a nedal na sobě tuto rozpačitost najevo. Jeho neverbální komunikace byla v souladu s prvky asertivního způsobu chování. S klientkou udržoval oční kontakt, úsměv byl decentní a vhodně načasovaný, ve výrazu obličeje byl klid a soulad s tvrzením. Gestikulace a gestika respondenta byla mírná, srozumitelná k výkladu a podporovala tím přesvědčivost svých výroků.


Asertivní dovednosti – naslouchání a empatii zvládal výborně. Pokládal otevřené otázky, užíval již zmíněné pomlky, měl zájem a trpělivost o klientku, nebyl k ní lhostejný a ani nevyvolával nedůvěru, ba naopak působil velmi vstřícně s velkým zájemem o situaci týkající se klientky a její rodiny.

Nutno dodat, že po ukončení jednání působila klientka spokojeněji, podala respondentovi ruku a poděkovala mu.

V záznamovém archu respondent získal celkový počet 15 bodů vázajících se k prvkům asertivního způsobu chování. Na základě toho disponoval plným počtem bodů u obou asertivních dovedností – asertivního naslouchání (11 bodů) a empatie (6 bodů).

Pozorování R5–A

Poslední pozorování respondenta R5–A proběhlo v jeho kanceláři. Prostředí nebylo ničím a nikým rušené. Působilo přijemným dojmem.

Klient se kterým R5–A jednal byl takový typ osobnosti, že se nedokázal smířit s reálnou situací, kdy od něho partnerka odešla.


Vzhledem k našemu záznamovému archu udržoval R5–A s klientem oční kontakt, který byl přijemný, klidný. Úsměv byl upřímný a vhodně načasovaný. Výraz jeho obličeje a s ním spojené emoce působily klidně v souladu s tvrzením respondenta. Gestika a gestikulace byla srozumitelná, zcela přesvědčivá a srozumitelná. R5–A působil uvolněně, držel vzpřímeně hlavu a byl v mírném předklonu. Žádným způsobem nenarušoval osobní prostor klienta. Neverbální komunikace byla velmi vhodně nastavená.


Sledovaný byl vhodně oblečený, upravený, měl smysl pro humor, působil přijemně, vesele a optimisticky. Při pohledu na něho se prezentoval asertivním chováním a „zdravým“ sebevědomím.

Asertivní dovednosti využil také precizně. Měl zájem o klienta, byl aktivní v komunikaci, vybaven trpělivostí, vytvářel zcela přátelskou atmosféru.
Ke klientovi v žádném případě lhostejný nebyl, využíval vhodné neverbální projevy, např. přikyvoval hlavou a vyslovoval vhodné výroky jako např. „Rozumím Vám“, „Že vy jsi ještě máte rád?“.

V záznamovém archu respondent získal celkový počet 16 bodů vázající se k prvkům asertivního způsobu chování. Na základě toho disponoval plným počtem bodů u obou asertivních dovedností – asertivního naslouchání (11 bodů) a empatie (6 bodů).

Díky pozorování jsme zistili, že respondent R5–A s klienty komunikuje asertivním způsobem a ovládá asertivní dovednosti (viz příloha 5 – záznamový arch).
6 Analýza a interpretace získaných údajů z polo-strukturovaného rozhovoru


6.1 Výběr metody – zakotvená teorie

6.2 Otevřené kódování


Tabulka 2: Kategorie a kódy

<table>
<thead>
<tr>
<th>Charakteristika kategorií</th>
<th>Kategorie (proměnné) + (čísla otázek vztahující se ke kategoriím)</th>
<th>Kódy</th>
</tr>
</thead>
</table>
| Kde, jestli vůbec a za jakých příležitostí se respondenti setkali s pojmem asertivita. | Setkání s pojmem asertivita (otázka č. 1) | Kód 1 VŠ  
Kód 2 Přednáška  
Kód 3 Seminář  
Kód 4 SŠ  
Kód 5 Kurzy |
| Tato kategorie vypovídá o tom, jak sociální pracovníci vnímají asertivitu, zda je jejich povědomí týkající se asertivity správné a jak by jí sami charakterizovali. | Znalost asertivity (otázky č. 2,4,5) | Kód 1 Prosadit se  
Kód 2 Dovednost SP  
Kód 3 Otevřenost  
Kód 4 Bezpečná komunikace  
Kód 5 Srozumitelnost pro obě strany  
Kód 6 Rovnost  
Kód 7 Sdělení svého názoru  
Kód 8 Výhra – výhra  
Kód 9 Právo na svůj názor  
Kód 10 Partnerský přístup  
Kód 11 Nepovyšovat se |
| Zjišťujeme, zda pracoviště nabízí sociálním pracovníkům školení na téma asertivita a zda se v ní sami zdokonalují. | Školení na pracovišti (Otázka č. 6) | Kód 1 Flexibilita výběru  
Kód 2 Škála nabídek  
Kód 3 Vhodnost pro nezkušené pracovníky  
Kód 4 Více denní, 8 hodinové |
| Zajímá nás, jak vnímají sociální pracovní asertivitu, jakým způsobem jim usnadňuje práci a zda je pro ně vůbec důležitá. | Důležitost asertivity v profesi (otázka č. 3) | Kód 1 Efektivní komunikace s klientem  
Kód 2 Uchopení problémů  
Kód 3 Zvládání emoční náročnosti  
Kód 4 Pomoc při jednání s nepríjemným klientem |
<table>
<thead>
<tr>
<th>Kód 5</th>
<th>Náročnost profese</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kód 6</td>
<td>Ochrana</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 7</td>
<td>Dobrý pocit</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 8</td>
<td>Nutná a nezbytná</td>
</tr>
<tr>
<td>součást</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Vypovídá o zkušenostech sociálních pracovníků s asertivitou na pracovišti.**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Efektivita asertivity v komunikaci (otázka č. 7)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kód 1</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 2</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 3</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 4</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 5</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 6</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 7</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 8</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 9</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Jak vnímají sociální pracovníci asertivitu – zda je možné asertivitu považovat za stereotyp v komunikaci.**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Stereotyp asertivity v profesi (otázka č. 8)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kód 1</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 2</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 3</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 4</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 5</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 6</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 7</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 8</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 9</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 10</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 11</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Kategorie vypovídá o tom, jak se sami sociální pracovníci vnímají při komunikaci s klienty, zda dokáží adekvátně řešit obtížnou situaci a namotivovat klienta. Vše se váže k prvkům asertivity.**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sebereflexe sociálního pracovníka v komunikaci (otázka č. 9, 10,11)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kód 1</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 2</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 3</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 4</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 5</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 6</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 7</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 8</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 9</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 10</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 11</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Rozlišujeme dva způsoby nesprávného chování v komunikaci – agresivní a pasivní, které se jednoznačně odchylují od asertivního jednání.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kód 1</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 2</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 3</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 4</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 5</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 6</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 7</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 8</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ne vždycky jsou sociální pracovníci schopni disponovat asertivním způsobem chování v komunikaci. Proto se stává se, že z nejrůznějších důvodů mohou sklouznout k nesprávné komunikaci. Jejím důsledkem je rozvoj stresu a úzkosti.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kód 1</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 2</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 3</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 4</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 5</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 6</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 7</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 8</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 9</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 10</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 11</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 12</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 13</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tato kategorie se vztahuje k samotným zkušenostem sociálních pracovníků se stresem a úzkostí v rámci jejich komunikace.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kód 1</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 2</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 3</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 4</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 5</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 6</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 7</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 8</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 9</td>
</tr>
<tr>
<td>Kód 10</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Rozvoj stresu a úzkosti u sociálního pracovníka (otázka č. 12)</th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Zkušenost SP se stresem a úzkostí v komunikaci (otázka č. 15)</th>
</tr>
</thead>
</table>
Kategorie spojená s nesprávným způsobem chování v komunikaci, jejímž důsledkem je např. pracovní zátěž, stres, úzkost a syndrom vyhoření.

Syndrom vyhoření (otázka č. 16)

Kód 1 Osobní zkušenost
Kód 2 Postupná depersonalizace
Kód 3 Narušená komunikace
Kód 4 Psychosomatika
Kód 5 Pasivní + agresivní způsob komunikace ke kolegům a klientům
Kód 6 Vyhýbání se zaměstnání a odchod ze zaměstnání
Kód 7 Psychofarmaka
Kód 8 Náročná situace
Kód 9 Stres

CENTRÁLNÍ KATEGORIE DŮLEŽITOST ASERTIVITY V PROFESI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Kategorie I. Setkání s pojmem (otázka č. 1)

Tato kategorie se vztahuje k samotnému pojmu asertivita. Pojednává o tom, zda se respondenti s tématem asertivita již setkali a v rámci jaké příležitosti. Nutno dodat, že otázku, která se vztahuje ke kategorii považujeme za striktní. Pokud by se respondenti nikdy nesetkali s tímto pojmem, nebyli by zcela vhodnými kandidáty pro účely našeho výzkumu.

R1–T: „Velice často během studia bylo to takové frekventované téma, věnovali jsme tomu i nějaké přednášky přímo na to téma. Ze začátku jsem chodil na nějaké ty vlastně kurzy školení dle 108 zákona o sociálních službách“. 

R2–M: „Samozřejmě při studiu psychologie, různé výcviky práce, metody sociální práce“. 

R3–P: „Určitě jsem se s tím setkala ve škole, znám to z té oblasti jakoby komunikace“. 

R4–T: „Tak to bylo asi ve škole na přednášce“. 

R5–A: „Mám pocit, že to bylo v nějakém roce 2002. V prvaku na střední jsem se poprvé seznámila s pojmem, ale to byla samozřejmě teorie“. 

Kategorie II. Znalost asertivity (otázka č. 2, 4, 5)

Tato kategorie se vztahuje ke zjištění, jak sociální pracovníci dokáží charakterizovat asertivitu, zda ji vnímají tím správným směrem bez určitých
předsudků či zkreslených představ. Pro představu např. O’Brienová (1998, s. 9) definuje asertivitu jako určitou schopnost, u které bychom si měli „Uvědomovat své jednání, něst za něj odpovědnost a mít ho pod kontrolou. Rozhodnout se, co chceme v dané situaci získat. Naslouchat druhým, vnímat a chápat jejich pocity, potřeby a postoje. Hledat a nalézat vzájemně přijatelné řešení“.

R1–T: charakterizuje asertivitu: „Člověk dá druhé straně zpětnou vazbu – otevřenou, slušnou, a že mu sdělí svůj názor tak, aby byl pro tu druhou stranu srozumitelný. Jo, že nějakým způsobem člověk se neobává říct svůj názor a prezentovat ho“. Co se týče asertivních práv a asertivních strategií, v těch se respondent orientoval. Díky nápovědě, zda zná strategii výhra–výhra, dokázal respondent asertivní strategii charakterizovat: „Na základě toho, že se nehledá ani vítěz, ani poražený. Obě strany mají řekněme snad, oprávněné zdání, že zvítězili obě“.

R2–M: charakterizuje asertivitu: „Jeden ze způsobů možností komunikace při vedení komunikace přístupu chování tak, aby jednání dejme tomu bylo příjemné oběma stranám, bylo bezpečné pro všechny, řikám tomu, aby se „vlk nažral a koza zůstala celá“. Asertivní práva zvládl z části vyjmenovat: „Možná i mít právo na svůj názor, neodpovídat za každou cenu, nenechat se dotlačit do něčeho““. Co se týče asertivní strategie tu dokázal jako předchozí respondent popsat díky nápovědě v rámci rozhovoru: „Jo win-win a tady tyhle...Ano někdy, tak jasně, souvisí to i s tahem na branku nebo s tím, co musíte z pozice sociální pracovnice s klientem buď ošetřit, nebo mu sdělit“. 

R3–P: charakterizuje asertivitu: „Způsob komunikace, který je ještě v rámci takového bych řekla příjemného jednání a který má pomoc v nějaké, udržet si tu rovnost mezi mnou a třeba tím klientem a umět si tak trochu jakoby prosadit ten nějaký svůj třeba názor, ale v rámci jakoby nějakého, nějakých rozumných hranic, nějakého ne úplně manipulativního jednání, to ne právě“. Co se týče strategií a asertivních práv – respondent neměl povědomí ani při položení doplňující otázky, zda zná strategii výhra–výhra.

R4–T: charakterizuje asertivitu: „Asertivní chování je chování, nějaký typ určitého chování, kdy navazujeme vztah vlastně s klientem a kdy dokážeme reagovat nějakým způsobem na vzniklé situace...“. U asertivních práv se
respondent pouze orientoval. Na asertivní strategii díky naší doplňující otázce, dokázal odpovědět: „Na konci toho jednání jsem spokojená s výsledkem nebo s průběhem toho jednání jak já, tak vlastně ten klient, jo že nejsou znesvářené strany, že z toho opravdu nemáme špatný pocit a oba dva jsme v pohodě“. 

R5–A: charakterizuje asertivitu: „Asertivita je určitá dovednost sociálního pracovníka. Komunikovat s klientem efektivně aniž by ta komunikace byla zraňující nebo nějakým způsobem nekomfortní, jak pro toho samého pracovníka, taky i pro klienta“. Asertivní práva, ale i strategie dokázal určitým způsobem popsat. „Strategie výhra-výhra je založená na kompromisech, které musí učinit všechny zúčastněné strany, aby dosáhly konsensusu a tím pádem výhry pro sebe“. 

Všichni respondenti mají povědomí o tom, co asertivita znamená a jakým způsobem se člověk, který disponuje asertivním chováním, projevuje. Co se týče vědomostí, které se týkají asertivních práv a strategií, ty už byly omezenější. Respondentům bylo potřeba pomocí doplňující otázky napovědět. Jeden z oslovených respondentů neměl žádné ponětí o tom, jaká je asertivní strategie nebo jaké existují asertivní práva.

Kategorie III. Školení na pracovišti (otázka č. 6)

Tato kategorie se vztahovala k odhalení, zda zaměstnavatel poskytuje sociálním pracovníkům možnost školení v oblasti týkající se asertivity.

R1–T: „Vnímám to spíš jako takovou flexibilitu, abychom si vybrali třeba to školení, které se potřebujeme na něco ještě zaměřit“. „Asertivita jako taková, že by nám byla třeba plošně doporučená, jako přednáška nebo školení, tak to ne“. 

R2–M: „Školení určitě ano, nabídky chodí. Ale něco kvalitního, na tom, jak si v tom poradit, zpracovávat nějaké své vnitřní třeba trauma v souvislosti tady s pracovní činností a podobně nebo opravdu, jak různě zpracovávat různě vyhrocené pracovní i personální věci, tak to si myslím, že by mělo být daleko efektivnější, systematičtější, dlouhodobější“. 


R4–T: „Účastnila jsem se školení. Vlastně každý týden nám prakticky chodí na mail nabídky různých školení a určitě v mnoha případech jsou tam i kurzy
vlastně asertivního chování, které jsou třeba delší, delší dobu jako třeba na více dnů a některé jsou 8 hodinové, klasika ty semináře, ale prakticky každý týden dostáváme nějakou nabídku“.

R5–A: „...ve výběru vzdělávacích seminářů, kurzů a tak dále máme spíše volnou ruku. Volíme je podle aktuální potřebnosti s tím, že nám je nebo není povoleno vyšší instanci“.

Sociální pracovníci na OSPOD mají velké možnosti výběru, týkající se školení. Mezi výběrem patří i asertivita. Někteří z respondentů školení asertivity využili, někteří naopak nevyužili. Doporučení zaměstnavatelem, aby si vybrali právě toto školení, nemají.

Kategorie IV. Důležitost asertivity v profesi (otázka č. 3)

Čtvrtá kategorie je vzhledem k našemu tématu považována za stěžejní. Respondenti nám dali zpětnou vazbu, která se váže i k našemu hlavnímu výzkumnému cíli – zda respondenti považují asertivitu za důležitou součást profese sociálního pracovníka.

R1–T: „Určitě. Sociální práce je založená hodně, myslím, na komunikaci. Na tom dokázat sdělit svůj postoj, motivovat klienta, někdy i v takových těžkých chvílích se prostě nebát říct svůj názor, což si myslím, že by se mohlo stát. Ta asertivita by mohla tady v tomhle člověku pomoci – jak se dokáže vyjádřit a taky tak, aby to ten klient v podstatě opravdu i pochopil a vzal, viděl i třeba nějakou tu důležitost, kterou tomu témuře třeba i dáváme, jaké právě probíráme“.

R2–M: „No tak rozhodně důležitá je, v rámci naší profese a nejenom v rámci naší profese. Proč si to mysliš? Protože už nejen tím, jaký je obsah naší práce, nějakým způsobem ty problémy se kterými klienti chodí nebo, které musíme řešit. Mnohdy jsou natolik vyhrocené, je to emoce velmi náročné, takže možná i pomáhá tady toto lépe uchopit tady tento problém, jak nám, tak klientovi nebo dál s tím nějakým způsobem pracovat“.

R3–P: „Abych řekla pravdu, tak jsem úplně nepřemýšlela nad tím, jestli je to moc důležité nebo méně důležité. Spíš to představuji tak, že mi to má pomoci, ochránit mě samotnou před nějakým třeba nepříjemným klientem, před někým,
kdo už jakoby neumí udržet nějakou hranici, že by mi to mělo pomoci tady toto asertivnější jednání”.

R4–T: „Myslím si, že určitě, protože vlastně naše profese je poměrně náročná, komunikujeme s klienty téměř denně a z tohoto důvodu je dobré využívat asertivní chování, abychom ochránili sami sebe, klienta a vlastně, abychom z toho měli dobrý pocit“.  

R5–A: „Devadesát procent našich klientů s námi spolupracovat nechce...  
Takže asertivita je naprosto nutnou a nezbytnou součástí každodenních případů s klienty, sociálního pracovníka na OSPODu“. 

Na základě odpovědí respondentů můžeme potvrdit, že považují asertivitu za velmi důležitou součást komunikace v rámci jejich profese. Ve stručnosti, asertivita je ochraňuje před nespolupracujícím či nepříjemným klientem nebo vypjatými situacemi na pracovišti.

Kategorie V. Efektivita asertivity v komunikaci (otázka č. 7) 

Zajímá nás, jaké mají zkušenosti sociální pracovníci s využitím asertivity na pracovišti a ve kterých případech v rámci jednání s klientem je nejlepší využít prvky asertivního způsobu komunikace.

R1–T: „... při jednání s oběma rodiči, když vnímám, že jedna z těch stran se dostává do příliš velké a uměle vyvolané defenzivy, kdy si myslím, že je ku prospechu věci podpořit jednu z těch stran. Potom když to začne sklohuvávat mimo téma, jako takové, protože, s tímto mám trošku problém, že člověk chce být předešším sociální pracovník, ale nemáme na to moc prostor tady... My tady řešíme, jak bude upravený (dám příklad) styk s dítětem a tady to co řešíte, nějaký dobíhající partnerský spor... Takže to si myslím, že dává pak člověku nějakou tu možnost opravdu sdělit asertivně, slušně a zároveň důrazně, jednoznačně svoje stanovisko“.

R2–M: „Tak tím nic nepokazíte, pokud to takhle nastavíte od začátku. Když vás situace donutí ať už situace nebo klient v tom směru, že třeba opravdu by s vámi manipuloval nebo zneužival toho nebo dal... nějakým způsobem se to hrotilo tak, že by to mělo třeba nějaké fatální důsledky... myslím si, že i od počátku ta asertivita úplně v pohodě může být“.
R3–P: „Asi jsem třeba v těch rozhovorech více asertivní, právě při té, když vnímám ochranu toho dítěte nějak, před nějakým vlivem, který vím, že, nebo je tam nějaká míra ohrožení, kterou mám třeba vyhodnocenou, tak si myslím, že tam použijí více asertivní jakoby, nějakou, sebesouzající, více ty svoje jakoby představy než třeba u většiny klientů“. 

R4–T: „Tak je to opravdu si myslím v těch horších vypjatěších situacích, kdy už přijde k nějakému, jakože „boji“. Samozřejmě chceme předejít tomu „boji“, tak v tu chvíli se snažím využít té asertivity a používat tady tohle. Takže to jsou situace, kdy chceme, aby nás ti rodiče trochu více vnímali, poslouchali, tak asi v tu chvíli“. 

R5–A: „Hodně asertivitu zapojuji do komunikace s klienty v případě, že se setkám s manipulativními jedinci. Tam je potřeba opravdu si říct, že není možné se nechat ovlivnit klienty jako takovými. Je potřeba s tímto pracovat, protože naším zájmem není uspokojit potřeby rodičů nýbrž potřeby dětí“. 

Během kategorie V jsme vydědukovali, že respondenti využívají asertivitu převážně v konfliktních situacích s klienty. Často se jedná především o klienty manipulativní. Lze konstatovat, že asertivita dokáže být v rámci komunikace respondentů efektivní.

Kategorie VI. Stereotyp asertivity v komunikaci (otázka č. 8) 

Zde nás zajímal názor vyplývající ze zkušeností respondentů. Jednalo se o to, zda považují asertivitu za stereotypní způsob komunikace. 

R1–T: „Určitě. Je to hodně individuální. Je dobré, když člověk má tady v tomhle nejistotu, tak mu to může ukázat spoustu i nějakých dobrých rad a v dobrém slova smyslu finty, ale každý ten klient je jiný“. 

R2–M: „Jo, to určitě jo a je to i patrné, podle mě to ten klient pozná. Můžete si nahodit různé klišé a různé takové formy, normy. Myslím si, že to ten klient pozná, když je to, když je to prostě naučené, když je to takové jako technicky tam dané nejenom „Ano, já vás chápu...“. Myslím si, že jo, že, já teda osobně to cítím a mám ráda autentičnost, a i ten klient potřebuje vidět, že máte nějaké hranice, nějaké třeba i nějaké, nechci říct svoje problémy, na to byste měl být profil, ale můžete nastínit to, že odsud posud. Myslím si, že jo“.
R3–P: „Možná jo. Možná by to mohlo být, že by se to tak dalo říct“.

R4–T: „Ne nemyslím si. Nemyslím si, že by to mohlo být měl být stereotyp, protože ta asertivita není o tom, že se z toho stane stereotyp, že to není naučeně chování jo. Proto bychom se měli neustále zvěděvat a na každou situaci, kterou s tím klientem máme musíme použít jiné ty strategie nebo jiný typ chování a myslím si, že jakoby ta asertivita nemůže být stereotypem“.


Tři respondenti se domnívají, že asertivita může být určitým stereotypem, ale také říkají, že měříkem hranic v komunikaci. Nicméně zbylí dva respondenti si naopak myslí, že asertivita není naučeným chováním, ale ryze vrozeným. Považují jednání s klientem za zcela individuální věc. Dle jejich názoru asertivita nemůže být stereotypem.

Kategorie VII. Sebereflexe sociálního pracovníka v komunikaci (otázky č. 9, 10, 11)

V uvedené kategorii nás zajímalo, jak respondenti vnímají sami sebe v průběhu komunikace. Výsledkem této kategorie bude porovnání, zda se sebereflexe sociálních pracovníků shoduje s naším vlastním pozorováním, při kterém jsme zjišťovali, jakým způsobem komunikace respondenti disponují.

R1–T: „Opravdu, jak se kterými. Spíš mám problémy říkat jednoznačně to stanovisko, možná nad tím „moc přemýšlí“, co k tomu toho člověka vede. Často si po té konzultaci nebo po tom setkání vyčítám, že jsem třeba v některých věcech nebyl dost důrazný, že jsem je možná řekl moc zaobalené a pak třeba vnímám jako problém, že to třeba ten klient nemusel tak pochopit a ani nemusel třeba pochopit ten důraz, který tomu věnuji. Asertivita se mi ne vždy, daří“.

V rámci řešení obtížné situace respondent uváděl, že má pochyby. Často se stává, že nemá dostatek informací a bohužel i na takovém základě se musí rozhodovat.
Komunikace je hodně založená na kompromisech. Co se týče schopnosti klienta motivovat, respondent se domnívá, že záleží převážně na jejich osobnosti.

R2–M: „Co mám zpětnou vazbu od svých klientů nebo od klientů, tak si myslím, že dobre. Myslím, i když mám někdy rychlejší tempo řeči a bohužel mé myšlenky přeskakuji hodně, hodně dopředu. Myslím, že jsem chápatavá, to zní tak samolibě, chápatavá, vstřícná, myslím si, že dovedu být hraniční, klient ví, určitě motivační podpora, to se mi opakovaně stává, že i po několika letech „diky, vy jste mě držela nebo vy jste mě držela, vy jste nám pomohla“, nejenom od dospělých, ale i od dětí, zpětné vazby jsou pozitivní, takže myslím si, že jo, že dobrý. Problém je možná, někdy spiš v rámci kolegyň“. Obtížnou situaci dokáže adekvátně řešit. Myslím si, že klienta dokáže namotivovat. Především je pro R2–M důležité, nechat klienta vyzrát k určitému řešení.

R3–P: „Určitě záleží na tom, s jakým tématem jako přichází. Tak potom se snažím být aktivně naslouchající, snažím se jim nabízet, hledat ty zdroje, které oni mají, které jsou vlastně v nich, v klientech, a se kterýma pak dál pracuji na tom, abychom se posunuli dál a hledali nějakou změnu. Myslím si, že se snažím víc orientovat na hledání řešení... Myslím si, že se snažím být vysvětlující... orientovaná na klienta“. Respondent se domnívá, že obtížné situace dokáže vyřešit, jelikož v rámci komunikace má představu, jakým způsobem s klientem jednat. Myslím si, že záleží na osobnosti klienta. V rámci motivace nedostává respondent pozitivní zpětnou vazbu od klientů. Nicméně se snaží najít určitou komunikační rovnováhu mezi ním a klientem. Klientům nabídne škálu možnosti a dá jim prostor možné volby.

R4–T: „Já jsem taková asi, že se snažím naslouchat, že snažím se lidí motivovat k nějaké změně, myslím si, že nedělám nějaké nátlakové řešení a asi by to ani nemělo být. Myslím si, že opravdu základ té moji práce s klienty je naslouchání a potom z toho vyvození nějakých, nějakého řešení té situace.“ Respondent dokáže obtížnou situaci zvládnout. Sdělil, že někdy v rámci jednání s klientem nastane spor, který dokáže ukočírovat. Při ukončení schůzky klienta a R4–T nastává přijatelné řešení pro obě strany. Co se týče motivace klientů, respondent zmiňuje, že záleží především na osobnosti klienta. Domnívá se, že je důležité klienty namotivovat ke spolupráci.
R5–A: „Jsem aktivní, tvůrčí, podněcující ke komunikaci k zamýšlení se i klienta. Dávám mu prostor vyjádřit jeho myšlenky a pocity, názory s tím, že se na spoustu věcí snažím i doptávat, když mi není něco úplně jasné, protože jsou věci, které se strašně těžko vysvětlují ba naopak, když člověk hovoří s dítětem, tak musí být velice citlivý, dobře si rozmýšlet, co tomu dítěti sdělí, jaké zvolí slova, jaké věty. Potřeba uzpůsobit tempo řeči a tón hlasu věku a schopnostem dítěte“. Podle názoru respondenta je řešení obtížné situace zcela individuální. Reálně řešení bud’ neexistuje nebo jej není možné vykonat. Dle respondenta je motivace dána osobností klienta.

Kategorie VIII. Nesprávný způsob komunikace (otázka č. 12)

Kategorie vypovídá o tom, v jakých situacích respondenti vnímají, že nedokáží jednat asertivním způsobem komunikace – využívají tedy nesprávný způsob komunikace – agresivní a pasivní.

R1–T popisuje, že hlavním důvodem nesprávného způsobu komunikace je především klient, kterého respondent není schopen žádným způsobem přesvědčit. „V tomhle to tak nějak, si myslím, prožívám a člověk prožívá takovou trošku beznaděj, že si říká, co má vlastně udělat, ne abych nějak člověka přesvědčil...“. Důsledkem toho využívá respondent supervize nebo konzultaci s kolegyni.

R2–M uvádí, že nesprávný způsob komunikace vychází především ze situace, pokud klienta dlouhodobě motivuje, přesvědčuje, ale bohužel se mu to nedaří. Klient odmítá spolupracovat. Jednoduše řečeno, jedná se o nespolupracujícího klienta.

R3–P: Nesprávný způsob komunikace u respondenta vychází především u klientů, kteří jsou dlouhodobí a nespolupracující. Myslím si, že je velmi důležité naladit se na „jazyk“ klienta, nicméně to není tak jednoduché a moc se mu to nedaří. „...dostala jsem se už mockrát do takové situace, není to úplně příjemný a myslím si, že je to o tom jakoby naladit se na řeč klienta, to je to, co bych já chtěla umět...“.
R4–T se k nesprávnému způsobu komunikace dostává především s klienty, které nejsou vůbec motivováni, podávají na jeho osobu neoprávněné stížnosti, je zde určitá beznaděj. Je to pro něho náročná komunikace a uvědomuje si, že je v tomto případě důležitá asertivita. „... v tu chvíliku mě to tiží, jo jako sociálního pracovníka, protože už nevím, co bych pro ni mohla udělat, mám za to, že už jsme vypotřebovaly všechny možnosti jakoby té spolupráce... je to opravdu náročná komunikace, chce to asi hodně asertivity“.


Nesprávný způsob komunikace u respondentů vychází především důsledkem nespolupracujících klientů.

Kategorie IX. Rozvoj stresu a úzkosti (otázky č. 13 a 14)

V rámci této kategorie zjišťujeme, co může být podnětem příp. spouštěcem pro rozvoj stresu a úzkosti v profesi, kde respondenti pracují, tedy OSPOD.

R1–T Pro respondenta je nejvíce stresující agenda, která je spojená s cílovou skupinou, se kterou pracuje. Myslí si, že asertivita by mu v tomto směru mohla pomoci v jeho vnitřním prožívání. Neměl by si vyčítat zpětně něco, co neovlivnil. Nejvíce ho stresují klienti, kteří s ním nekomunikují, a o kterých nemá dostatek informací. R1–T má problém s vlastním přesvědčením.


R3–P Respondent zmiňuje, že se může jednat o problémovou komunikaci s klientem, kdy sociální pracovník nastaví určité řešení, nicméně to nefunguje – nedokázal nastavit adekvátní komunikaci. R3–P sděluje, že toto může
pracovníka stresovat a demotivovat. V rámci jeho zkušenosti zažívá především stres, když neví, jak bude reagovat klient. Úzkost začíná, pokud je klient s jeho prací nespokojený.


R5–A Stresující pro respondenta může být časový pres, nepohoda na pracovišti. Dle jeho názoru se to nejčastěji projevuje: „...tón hlasu, naladění, posturologie, i to, jestli nám ten člověk může se změnit postavení těla. Jo jako těch faktorů je tam spousta a ovlivňuje to tu komunikaci. Špatně naladěný sociální pracovník z jakéhokoliv důvodu nemůže... Z mého pohledu, to je můj osobní názor, neodvádí dobře sociální práci, pokud on sám není v pohodě“. Stresujícím faktorem jsou pro něho nespolupracující klienti, kdy cítí největší bezradnost v tom, aby nesli i oni určitou zodpovědnost.

Na základě odpovědí respondentů jsme zjistili, že spouštěčem stresu či úzkosti může být náročná agenda vztahující se k výkonu jejich práce, ale také nespolupracující klienti či strach a neschopnost dosáhnout vlastního přesvědčení.

Kategorie X. Zkušenost sociálního pracovníka se stresem a úzkostí v komunikaci (otázka č. 15)

Odhalujeme, jaké zkušenosti mají respondenti s užitím nesprávné komunikace, která se projeví rozvojem stresu nebo úzkosti, a to při vlastním jednání nebo při jednání jejích kolegů.


R2–M „...je to i o tom, jak znáte sama sebe a svoje nějak tělo a somatické a psychické nějaké projevy. Osobně záleží, jak se posadím, jakým způsobem začnu dýchat, myslét na ty myšlenky a uspořádávat si to v hlavě, soustředit se na to, co řikám. Lehce se začnu potít...“. Respondent zmíňuje, že se stres a úzkost v rámci komunikace projevuje po psychosomatické stránce, jak u něho, tak i u jeho kolegyň. Může se objevil třes rukou, chvějící se hlas, mimoverbální „eee“ projevy.

R3–P Snaží se udržovat profesionalitu, nicméně si opět veškerý stres a úzkost přenese do osobního života. Respondent zpozoroval, že se stres a úzkost v rámci komunikace projevuje jak u něho, tak jeho kolegyň určitou sklíčeností, pasivitou, ale i sdílností.

R4–T Při stresu a úzkosti respondent odpověděl, že: „....našlapujeme jako tak po špičkách a bojíme se říct naplně možná někdy, ten svůj názor, že to tak jako různě zaobalujeme.“ Nemyslí si však, že by on ani jeho kolegyně využívaly agresivní způsob komunikace. V rámci prevence před psychickým vyčerpáním, pracoviště zprostředkovává supervize. R4–T se shodl s ostatními respondenty, že se stres a úzkost přenáší do osobního života.

R5–A „Mluvím velmi rychle, pro klienty to může být někdy až nesrozumitelně – rychlé tempo řeči, používání výrazů, které jsou pro mě automatické, mi klienti tomu bohužel nerozumí. Někdy se přistihnu, že 100 % nejsem s těmi klienty, že nejsem tady a teď, že už myslím o dva, o tři kroky dopředu, jo, takže se opravdu musím zastavit a říct si tady a teď. U kolegyň – tón hlasu, jednoslovné odpovědi nebo holé věty jako možná až nechut’ v komunikaci s klientem“. R5–A také sdělil, že se stres, úzkost, ale i únava promítá do osobního života.

Respondenti byli velmi shodní, když se vyjádřili, že se nesprávný způsob komunikace, se kterým je spojený stres a úzkost přenáší do osobního života.

**Kategorie XI. Syndrom vyhoření (otázka č. 16)**

Poslední kategorie se zaměřuje na zkušenosti respondentů se syndromem vyhoření, u něhož můžeme říct, že se jedná o poslední a nejzávažnější stupeň nakupeného stresu a úzkosti vycházející z nesprávného způsobu komunikace.
R1–T Respondent vzhledem ke své zkušenosti, kterou zažil u jeho kolegyň popsal syndrom vyhoření jako projev \textit{znechucení a odsuzování ostatních v rámci komunikace}. Jeho kolegyně také užívaly léky na uklidnění. Během syndromu vyhoření, dle R1–T docházelo u zmíněných kolegyň k postupné depersonalizaci.

R2–M Syndrom vyhoření se dle respondenta projevoval \textit{pasivitou, otráveností, lhostejní kolegyň vůči jejich práci}.

R3–P Syndrom vyhoření zažil u kolegy. Vnímá jej jako těžkou situaci, kdy si člověk neuvědomuje, že je nemocný. Postupem času se projevily \textit{fyzické příznaky} jako \textit{unavenost, psychosomatika}. Komunikace s klientem ani okolím nefungovala. Skončilo to odchodem ze zaměstnání.

R4–T Určitá fáze vyhoření se projevuje \textit{agresivním způsobem chování} vůči vedoucí oddělení, ale i v rámci vzájemných kolegiálních vztahů. Podpora v supervizích.

R5–A Respondent má vlastní zkušenost se syndromem vyhoření. Prošel si všemi fáziemi. „\textit{Není to nic příjemného, ovlivňuje to celkově osobnost od opravdu nechuti k práci, kdy prostě člověk dělá jenom prostě zlomek a jestli 10, 15 \% toho co by měl. Vážné komunikace mezi kolegy, člověk je podrážděný, může se objevit i nechutenství nebo naopak přejídání, inklinace k alkoholu, zvýšené kouření, nevolnost, průjem a ve směs nespavost. Takže vesměs to vyústí v odchod ze zaměstnání}“.


6.3 Axiální kódování

V rámci axiálního kódování bylo nezbytné vytvořit tabulku, tedy tzv. paradigmatický model. Díky němu můžeme „\textit{O datech systematicky přemýšlet, vzájemně je k sobě vztahovat složitým způsoby a zároveň zohlednit procesuální dynamiku v datech}“ (Švaříček a Šeďová, 2007, s. 232).
Tabulka 3: Axiální kódování, paradigmatický model

<table>
<thead>
<tr>
<th>Příčinné podmínky</th>
<th>Jev, centrální kategorie</th>
<th>Kontext</th>
<th>Intervenující podmínky</th>
<th>Strategie jednání a interakce</th>
<th>Následky</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Setkání s asertivitou a její znalost</td>
<td>Důležitost asertivity v profesi sociálního pracovníka</td>
<td>Stereotyp asertivity v profesi</td>
<td>Školení na pracovišti</td>
<td>Sebereflexe sociálního pracovníka v komunikaci</td>
<td>Efektivní komunikace</td>
</tr>
<tr>
<td>Nesprávný způsob komunikace</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Rozvoj stresu a úzkosti, syndrom vyhoření</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Abychom se lépe orientovali v paradigmatickém modelu, vytvořili jsme myšlenkovou mapu, která znázorňuje veškeré naše myšlenky týkající se propojenosti, návaznosti a závislosti jednotlivých kategorií.

**Myšlenková mapa – centrální kategorie**

*Obrázek 1: Myšlenková mapa*

![Myšlenková mapa]

Pro lepší pochopení se jednotlivé vzájemné vztahy kategorií pokusíme popsat. Je zřejmé, že veškeré kategorie se pohybují okolo zvolené centrální kategorie – **důležitost asertivity v komunikaci a profesi sociálního pracovníka**.
V prvním případě bylo nezbytné zjistit, zda se sociální pracovníci setkali s pojmem asertivita a zda ji dokáží vysvětlit. Z provedených rozhovorů bylo zřejmé, že všichni respondenti mají povědomí o asertivitě a také se s ní setkali. Proto lze konstatovat, že kategorie – **setkání a znalost asertivity je úzce spjatá s centrální kategorií – důležitost asertivity.** Pokud by se respondenti s asertivitou nesetkali nebo by ji nedokázali vysvětlit, nemohla by být pro ně důležitá vzhledem k jejich profesi.

Dalším vzájemným vztahem v rámci kategorií je **školení na pracovišti a setkání s pojmem asertivita + její znalost.** Bez možnosti školení na pracovišti na témě asertivita, by se sociální pracovníci nemohli v komunikaci zdokonalovat a jejich znalost asertivity by se tak neprohlubovala. To samé platí i za předpokladu, že sociální pracovníci budou navštěvovat školení týkající se asertivity. Pokud jej budou navštěvovat, což i můžou, protože z rozhovorů vyplynulo, že výběr jejich školení je velmi flexibilní, může se pro ně stát asertivita důležitou součástí v jejich profesi. Pokud sociální pracovníci nebudou navštěvovat školení nebo absah školení nebude kvalitně proveden může dojít k tomu, že jejich znalosti v oblasti asertivní komunikace nebudou optimalní. Z toho důvodu mohou dotyční sklouznout k nesprávnému způsobu komunikace, který má jednoznačný vliv na **rozvoj stresu, úzkosti a syndromu vyhoření.**

Respondenti důležitost asertivity vnímají především v **efektivní komunikaci** (kategorie č. 5). Pomáhá jim překonávat obtížné situace, které se týkají např. jednání s nespolupracujícím či konfliktním klientem. Většina respondentů (3 z 5) má za to, že může asertivita nabývat na stereotypnosti v rámci určitého jednání. Stereotyp u těchto oslovených vychází také z efektivní komunikace. **(Efektivní komunikace = nekritizovat, upřímně chválit, nepřít se, aktivně naslouchat, být pozitivní, vést druhého, aby souhlasil atd. (Vymětal, 2007, s. 27)).**

Poslední kategorií, z nichž vycházíme je **sebereflexe sociálního pracovníka v komunikaci.** Z rozhovorů, jsme se dozvěděli, že většina respondentů vnímá svou komunikaci za **efektivní.** Nicméně jeden z respondentů
mluvil spíše o svých nedostatcích, které dle nás jednoznačně směřují k nesprávnému způsobu komunikace.

6.4 Selektivní kódování

„Selektivní kódování je proces, kdy se vybere jedna centrální kategorie, která je pak systematicky uváděna do vztahu k ostatním kategoriím. Tyto vztahy se dále ověřují a kategorie, u nichž je to požadu, se dále zdokonalují a rozvíjejí“ (Kutnohorská, 2009, s. 68).

Centrální kategorií v našem výzkumu je důležitost asertivity v komunikaci a profesi sociálního pracovníka, ke které se vážou další kategorie. Nutno dodat, že kategorie I. a II. a pak následně kategorie IX. a X. jsme seskupili v jednu kategorii (viz 1. a 7.)

1. Důležitost asertivity a setkání s pojmem asertivita + její znalost

U všech respondentů bylo zjištěno, že se setkali s pojmem asertivita již v dobách svých studií, a to na střední či vysoké škole v rámci různých přednášek, seminářů či kurzů. Je jednoznačné, že jejich povědomí o asertivitě je velice vysoké. Všichni dokázali určitým způsobem asertivitu popsat, ne samožrejmě zcela odborně, ale v rámci znalostí bylo jejich povědomí správné. Proto je nutné podotknout, že znalost asertivních prvků v komunikaci může zvyšovat její důležitosti. Co se týče respondentů, ani jeden nemá negativní či zkreslené mínění o asertivitě.

Nyní si uvedeme přehled výroků respondentů, jak dokázali charakterizovat asertivitu:

R1–T „...člověk dá druhé straně zpětnou vazbu – otevřenou, slušnou a že mu sdělí svůj názor tak, aby byl pro tu druhou stranu srozumitelný ...člověk se neobává říct svůj názor a prezentovat ho.“

R2–M „Jeden ze způsobů možností komunikace při vedení komunikace přístupu chování tak, aby jednání bylo přijemné oběma stranám, bylo bezpečné pro všechny...“

R3–P „...způsob komunikace v rámci přijemného jednání, který má pomoci udržet si rovnost mezi mnou a klientem a umět si prosadit svůj názor, ale v rámci rozumných hranic, ne úplně manipulativního jednání...“
R4–T „...typ určitého chování, kdy navazujeme vztah s klientem a kdy dokážeme reagovat nějakým způsobem na vzniklé situace... mělo by to být teda podle nějakých náležitostí toho asertivního chování“.

R5–A „...asertivita je určitá dovednost sociálního pracovníka. Komunikovat s klientem efektivně aniž by ta komunikace byla zraňující nebo nějakým způsobem nekomfortní jak pro toho samého pracovníka, taky i pro klienta.“

2. Důležitost asertivity a školení na pracovišti


Školení v oblasti asertivní komunikace je nezbytné pro prohlubování dosavadních znalostí a dovedností sociálních pracovníků. Díky tomu bude asertivita nabývat na důležitost v rámci jejich komunikace. Jak již zmínil R2–M, školení je vhodné především pro začátečníky. Pro pokročilé pracovníky by z hlediska efektivity a prohlubování dovedností mělo školení probíhat formou výcviku.

3. Důležitost asertivity a její efektivita v komunikaci

Respondenti vnímají důležitost asertivity převážně ve schopnosti efektivně komunikovat s klientem. R1–T se domnívá, že je nezbytné vymezit hranice a pokud komunikace s klientem klouzavá již k jinému nevhodnému tématu, je důležité tuto konverzaci utnout a nasměrovat klienta zcela k věcnosti situace. Vzhledem k tomu má respondent možnost „... sdělit asertivně, slušně a zároveň
důrazně, jednoznačně svoje stanovisko“. R2–M se domnívá, že je vhodné nastavit si asertivní způsob komunikace již od počátku své profese, kdy sociální pracovník dokáže efektivně jednat s manipulujícím klientem a díky tomu se vyhne fatálním důsledkům – „Tím nic nepokáze, pokud to takhle nastavíte od začátku“. R3–P vnímá důležitost a efektivnost asertivity především v situacích, kdy vnímá, že je její klient v určitém ohrožení. V těchto situacích využívá více svých sebeprosazujících představ. R4–T považuje asertivitu za efektivní ve „Vypjatějších situacích, když už přijde k nějakému „boji““. A také za situace, když respondent potřebuje, aby ho klienti poslouchali a vnímal. R5–A „Asertivitu zapojuji do komunikace v případě, že se setkám s manipulativními jedinci“.

4. Důležitost asertivity a její stereotyp v komunikaci

Co se týče stereotypu asertivity, převládaly různé názory. Tři z respondentů považují asertivitu za stereotyp. R1–T má za to, že stereotyp asertivity může sociálnímu pracovníkovi „Ukázat spoustu dobrých rad a třeba i v dobrém slova smyslu finty“. R2–M také souhlasí s tím, že by asertivita mohla nabýt určitým stereotypem a považuje jej za určitou normu či formu v rámci komunikace. „Klient potřebuje vidět, že máte nějaké hranice...“. R3–P se domnívá, že by asertivita mohla být stereotypem. Na základě těchto odpovědí, můžeme říct, že se stereotyp a důležitost asertivity vzájemně prolínají a vytváří efektivní komunikaci. Nicméně respondent R4–T je opačného názoru. „Asertivita není o tom, že se z toho stane stereotyp, že to není naučené chování“. Myslí si, že by se z toho důvodu, že asertivita není naučeným chováním, měli sociální pracovníci neustále vzdělávat, jelikož u každého klienta musí použít jiný typ strategie i jiný typ chování v komunikaci. R5–A je také názoru, že asertivita není stereotypem, a to z důvodu, že „Komunikace s každou klientskou rodinou je individuální“.

5. Důležitost asertivity a sebereflexe sociálního pracovníka v komunikaci

V rámci důležitosti asertivity je velmi nezbytná sebereflexe sociálního pracovníka. To, jak se sám sociální pracovník během komunikace hodnotí, vypovídá o tom, zda nabývá asertivními prvky nebo naopak směřuje k nesprávnému způsobu chování v komunikaci. Osloužení respondenti odpovídali

Všichni respondenti se shodli, že motivace u klienta je velmi individuální a záleží na jeho spolupráci a typu osobnosti. Na základě všech informací si můžeme všimnout, že pouze respondent R1–T by podle svého mínění směřoval k nesprávnému způsobu chování v komunikaci. Ostatní respondenti se na základě sebereflexe popisují za osoby vybavené asertivní komunikací.

6. Důležitost asertivity a nesprávný způsob chování v komunikaci

Nesprávný způsob chování jako je pasivita či agresivita v komunikaci může způsobovat neschopnost sociálního pracovníka efektivně, ale i asertivně komunikovat. Nesprávný způsob chování během komunikace sociálního pracovníka může narušit přesvědčení, že je asertivita zcela nezbytná a důležitá součást komunikace. Všichni respondenti se shodli, že největší hrozbou, která jim může narušit komunikaci je nespolupracující, dlouhodobý klient. Sociální pracovníci vyčerpají veškeré možnosti, zdroje a jsou zcela bezradní, jak pokračovat s takovými klienty dál. Jedna z dalších příčin může být nedostatečná schopnost někoho přesvědčit, což jak už víme z kapitoly v teoretické části, je pro asertivní komunikaci velmi důležitá dovednost.

R1–T „...člověk pokývá hlavou, ale vidím, že to jeho přesvědčení vůbec nezměnilo...člověk prožívá takovou trošku beznaděj, že si říká, co má vlastně udělat, abych nějak člověk přesvědčil...“

96
R2–M „Snažila jsem se myslím si hodně, dlouhodobě motivovat... s tímto se mi těžce pracuje...“

R3–P „Mně se to stává u takových klientů, kteří jsou už dlouhodobí... už mě hodně přeargumentovávájí... to je pro mě docela potom těžký, jak reagovat, že to mám vyvracet...“

R4–T „... byla to situace, kdy jsem potřebovala vysvětlit rodičům, že by s námi měli spolupracovat... mám za to, že už jsme vypotřebovali všechny možnosti spolupráce... náročná komunikace chce hodně asertivity“

R5–A „...byla jsem opravdu zoufalá, kdy maminka je těžce nespolupracující...“

7. Důležitost asertivity a zkušenost s rozvojem stresu a úzkostí v komunikaci

Jak již víme, je důležité nabývat asertivním způsobem chování v komunikaci. A to z důvodu, že tento typ chování pomáhá sociálním pracovníkům eliminovat riziko týkající se rozvoje stresu, úzkosti, ale i syndromu vyhoření.

Z tohoto důvodu je považováno za nutné znát faktory nebo okolnosti, které narušují prvky asertivity u sociálního pracovníka a podněcují k rozvoji stresu a úzkosti.

Mezi příčiny, které se podílí na rozvoji stresu a úzkosti v komunikaci respondenti zahrnují: nedostatek profesních zkušeností nebo nespolupracujícího a manipulativního klienta. Pokud sociální pracovník nabývá pasivním či agresivním způsobem chování v komunikaci, může dojít ke konfliktu na pracovišti.

Zajímavým zjištěním, u kterého se shodli všichni oslovení respondenti je, že se ve své profesi i přes veškerý nátlak se snaží zachovat profesionální přístup. Nicméně to neplatí v jejich osobním životě. R1–T „Říkají nám to všichni, je to pravda, je to těžké takové to, jako nenesou si práci domů...chybí ten náhled“. R2–M „...opravdu se mi ráno do práce nechce a překonávám někdy sama sebe...“ R3–P „...myslim, že si to přenesu a, že těeba doma si to někdy vyventiluji trošku a že si uvědomím, že jsem měla blbý den v práci“. R4–T „V práci zažíju
nějaký negativní zážitek, který jo dobrý, tady to nějak ustojíme, ale přijdeme domů a rozhodí nás malíčkost a v momentě je oheň na střeše...“.

Často se stává, že pracovník během nesprávné komunikace zažívá strach, bezmoc, nepřijemné emoce, ale i nedůvěru. Pár respondentů zmiňuje, že se stres, ale i úzkost projevuje psychosomaticky. Z vnějších projevů se jedná o rychlé až nesrozumitelné tempo řeči, třes hlasu, rukou, mimoverbální projevy, jako je zadrhávání v komunikaci. Zajímavou prevencí, která podmiňuje důležitost asertivity a eliminuje stres či úzkost v komunikaci zmínili R1–T a R4–T. Jedná se o supervizi = „Organizovanou příležitost k reflexi, která se zaměřuje na různé aspekty pracovní situace, s cílem zkvalitnit práci a podpořit pracovní růst pracovníka“ (Havrdová a Kalina in Kalina, 2008, s. 233).

Závěrem je nutné dodat, že se respondenti v rámci svého zaměstnání chovají jako profesionálové:

R1–T „...snažím se to opravdu nepřenášet na jiné klienty, protože s tím nemají nic společného. Opakuji se, že i když je to těžké, tak my jsme ti profesionálové...“

R2–M „... takže si chráním tady tyhle věci, zcela vědomě pracovat na tom, přepínat ať se děje co se děje doma, teď seš v práci a teď tady je“.

R3–P „Ve vztahu ke klientovi si myslím, že se snažím to hodně držet. Dokážu jím říct svůj pocit, že už teda by to mělo být nějakým korektním způsobem.“.

R4–T „Nemyslíš si, že u mě nebo ani u ostatních kolegů a kolegyň by bylo to, že by začali používat agresivní typ komunikace s tím klientem nebo by ho začali ignorovat...“

R5–A „Špatně naladěný sociální pracovník neodvádí dobře sociální práci, pokud on sám není v pohodě“.

8. Důležitost asertivity a syndrom vyhoření

Je velmi důležité ovládat prvky asertivity, a to z důvodu předcházení syndromu vyhoření, který je v pomáhajících profesích častým jevem. Sociální pracovníci mají s touto nemocí zkušenost. Viděli své kolegyně, které syndrom vyhoření postihl. Pouze respondent R5–A si všemi fázemi tohoto psychického,
emočního a fyzického vyčerpání prošel. Všichni respondenti se shodli, že se jedná o naprosté vyčerpání jedince, který je často znechucen klienty, odsuzuje je. R2–M se zmiňuje, že u kolegyň převládal pasivní způsob chování v komunikaci – její kolegyně v rámci svého výkonu profese jen „...seděly, udělaly formálně jen to, co musely, odcházely, neodcházely, bylo jim to jedno.“ R3–P „... je tam už miň profesionální role, že komunikace s klientem nějakým způsobem fungovala, ale bylo to úplně na jiné rovině... byl na jiné vlně“. R5–A „...není to nic přijemného, ovlivňuje to celkově osobnost od nechuti k práci... vážné komunikace mezi kolegy, člověk je podrážděný, může se objevit nechutenství nebo naopak přejidání...“. R4–T „...někdy ta agresivita z té komunikace fakt jako číší...v jednom případě je to tak, že klienty nechce ani vidět...“.
7 Závěrečná interpretace výzkumu

Tato kapitola bude věnována interpretaci našich zjištěných údajů v provedeném empirickém výzkumu. Součástí bude i zodpovězení výzkumných otázek, které jsme si před samotným výzkumným šetřením stanovili.


Rozhovory byly důkladně pročteny a analyzovány. Podobněm a pro nás důležitým úsekům, slovům, byly přiděleny kódy pomocí metody otevřeného kódování. Celkem z textu vzešlo 100 kódů. Na základě zmíněných kódů vzniklo 11 kategorií.

Následovalo axiální kódování, u něhož jsme hledali možné vazby, příčiny nebo souvislosti mezi kategoriemi. V poslední řadě jsme provedli selektivní kódování, při čemž jsme zvolili centrální kategorii a vzhledem k ní vytvářeli spojitost s ostatními kategoriemi. Nutno podotknout, že jsme vycházeli z údajů, které nám respondenti v rámci rozhovoru poskytlí.

Nyní se zaměříme na závěrečnou interpretaci a zodpovíme si stanovené výzkumné otázky. Nutno dodat, že celý výzkum byl zaměřený na důležitost asertivity v komunikaci sociálního pracovníka.
Nejprve si zodpovíme dílčí výzkumné otázky:

1. Jaké je povědomí sociálních pracovníků o asertivitě?

Z výpovědí oslovených respondentů se dá shrnut, že asertivitu vnímají správně. Ani jeden z nich nemá o asertivitě zkreslenou představu. Respondenti se s pojmem asertivita setkali již na střední nebo vysoké škole během přednášek a různých seminářů. Charakterizovat ji zvládli excelentně. V odpovědích zaznělo, že se jedná o komunikaci otevřenou, slušnou, kdy se jedinec neboji říct svůj názor, ale také, že je asertivní jednání příjemné a rovné pro obě strany. Asertivita se dle respondentů vyhýbá manipulativnímu jednání a jedná se o dovednost sociálního pracovníka, který komunikuje s klientem efektivně.


Všichni oslovení respondenti považuji asertivitu za důležitou součást komunikace v jejich profesi.

Na základě dalších odpovědí respondentů jsme zjistili, že zaměstnavatel na pracovišti zprostředkovává velkou škálu školení. Mezi nimi je možný výběr školení na téma asertivita. R2–M, R1–T a R4–T se školení asertivity zúčastnili. Nicméně R2–M podotýká, že školení je vhodné pro začátečníky ve svém oboru, jelikož je příliš obecné a nezaměřuje se na hlubší problematiku nebo výcviky, které by mohly být pro zkušenější pracovníky vhodné. R3–P si školení asertivity ještě nezvolila a R5–A si vybírá školení podle aktuální potřebnosti.

Závěrem můžeme shrnut, že respondenti mají značné povědomí o tom, co asertivita znamená, a to díky přednáškám, seminářům, kterých se účastnili během dob svých studií. Přehled respondentů, který se týká charakteristiky asertivity je velký. Školení na téma asertivita zaměstnavatel zprostředkovává,
tudíž se sociální pracovníci v této oblasti mohou neustále zdokonalovat. Jedinou poznámkou reagujeme na odpověď R2–M, který by si přála více kvalitnější školení na toto téma.

2. Jaké jsou zkušenosti sociálních pracovníků s využitím asertivity na pracovišti?


Vzhledem k výpovědím respondentů jsme zjistili, že asertivitu v rámci jejich zkušeností často využívají, pokud jednají s manipulujícími klienty, ale také v situacích, které jsou pro ně výjimečně, náročné či ohrožující a mohou dosáhnout až fatálních důsledků. R2–M zmiňuje, že je vhodné nastavit si prvky asertivity v komunikaci již od počátku své profese. R3–P ji využívá, pokud se potřebuje více prosazovat v situacích, kdy může být klient různým způsobem ohrožen. Respondenti R1–T, R2–M a R3–P se domnívají, že by asertivita mohla být určitým stereotypem v rámci jejich chování. R1–T stereotyp považuje za fintu, určitou radu, jak komunikovat. R2–M si zase myslí, že by stereotyp mohl být normou v rámci komunikace.

Zajímavé bylo zjištění toho, jak se respondenti sami hodnotí v rámci své komunikace. Nutno dodat, že závěry z provedeného pozorování se velmi ztotožňovaly se sebereflexí respondentů. Výjimkou byl pouze respondent R1–T, který se domnívá, že má problém se asertivně vyjadřovat – „Mám problém říkat jednoznačné stanovisko...vyčítám si, že jsem v některých věcech nebyl dost důrazný...asertivita se mi ne vždy daří“.
Ostatní respondenti se popisovali v rámci asertivního způsobu komunikace velmi kladně a shodně s pozorováním.

R2–M: „Jsem chápavá, vstřícná, motivační podpora, dovedu být hraniční...“
R3–P: „Snažím se být aktivně nslouchající, hledám řešení, orientuji se na klienta“,
R4–T: „Snažím se nslouchat, snažím se lidem motivovat k nějaké změně, na konci jednání dochází k dohodě, která je přijatelná pro obě strany“.
R5–A: „Jsem aktivní, tvůrčí, podněcující ke komunikaci“.

Z výpovědí respondentů vyplývá, že při užití prvků asertivity hodně záleží na osobnosti klientů a také to, zda klienti spolupracují nebo naopak nespolupracují.

Závěrem lze říci, že zkušenosti oslovených sociálních pracovníků s využitím asertivního způsobu chování v komunikaci jsou nadprůměrné. Dokáží asertivitu v rámci své profese vhodně využívat. Ovládají asertivní dovednosti a jejich sebereflexe v jejich komunikaci je také odpovídající. Výjimku tvoří respondent R1–T, který při sebereflexi uznal, že s asertivitou nemá až tak dobrou zkušenost, v tom smysl, že ne vždy dokáže tento typ chování prosazovat.

3. Jaké mají sociální pracovníci zkušenosti s užitím nesprávného komunikačního způsobu chování?

Všichni respondenti se v rámci svých zkušeností setkali s tím, že oni sami nebo někdo jiný v jejich okolí užil nesprávný způsob chování v komunikaci. Nejčastější příčinou nesprávné komunikace, u které se všichni oslovení shodli, jsou nespolupracující klienti. Sociální pracovníci se na základě jejich lhostejnosti stanou bezradní a často nastane bezvýchodná situace, při které ani asertivní způsob chování nepomáhá. Důsledkem toho převládá pasivní způsob chování sociálních pracovníků. Jedním z dalších problémů, který může mít za následek nesprávný způsob chování, může být nedostatečný projev asertivního přesvědčení při jednání s klientem.

Z výpovědí respondentů R1–T a R4–T vyšlo najevo, že pokud se stane a opravdu zažívají nesprávný způsob komunikace, který se následně poji se stresem či úzkostí, pracovníci zprostředkovávají supervizi, kterou pracovníci hojně využívají. Supervize jim pomáhají překonávat obtížné či bezvýchodné situace
v komunikaci s klientem. Nápomocná je jim i **intervize** nebo naopak obyčejná konzultace s kolegy.

4. **Co lze v profesi sociálního pracovníka považovat za důsledek rozvoje stresu, úzkosti a syndromu vyhoření?**

Z výpovědí respondentů lze usuzovat, že stres, úzkost i syndrom vyhoření je důsledkem nesprávné komunikace sociálního pracovníka. Opět respondenti vycházejí z toho, že hlavním zdrojem těchto obtíží je **nespolupracující klient**. Často respondenty dopovídají nepříjemné emoce, jako je pocit strachu a nedůvěry. Zajímavým zjištěním, u kterého se shodli všichni respondenti je, že veškeré pracovníci na OSPOD jednají profesionálně – nedávají svou nejistotu, špatnou náladu, rozhořčení na sobě před klienty znát. Nicméně, to se nedá říci o osobním životě. Nesprávný způsob chování, a s tím i spojený stres či úzkost si sociální pracovníci berou domů.

Respondenti si všimají, že se nesprávný způsob komunikace projevuje třesem rukou, mimoverbálními projevy, rychlou a nesrozumitelnou mluvou, tónem hlasu a pocením. R1–T a R2–M ze zkušeností upozorňovali, že se veškerý stres, ale i úzkost může projevit ve formě psychosomatiky – zpozorovali to u svých kolegyň na oddělení.


Ve stručném shrnutí bylo sděleno, že stres, úzkost, ale i syndrom vyhoření ve velké míře závisí na nesprávném způsobu chování v komunikaci. Největším úskalím, který se může podílet na rozvoji nesprávného způsobu chování
v komunikaci je nespolupracující klient. Sociální pracovník se při jednání s takovým klientem dostane do bezvýchodné situace, je bezradný.

**INTERPRETACE HLAVNÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY**

V posledním kroku závěrečného zhodnocení se budeme věnovat hlavní výzkumné otázce, která byla stěžejní pro celý empirický výzkum. Otázka zněla:

**Jakým způsobem asertivita napomáhá sociálním pracovníkům ke zvládání obtížných situací v rámci jejich profese a jakou důležitost ji přikládají?**

Na základě provedeného výzkumného šetření, jsme zjistili, že respondenti přikládají asertivitě značnou důležitost. Z odpovědí vyplynulo, že se profese sociálního pracovníka na OSPOD jeví za velmi náročné zaměstnání. Proto je asertivní způsob komunikace v této profesí nezbytný a nenahraditelný.

S jistotou můžeme sdělit, že asertivita vypomáhá sociálním pracovníkům vést efektivní komunikaci s klientem. Díky asertivitě, sociální pracovníci lépe uchopí problém a eliminují emoční náročnost, která je s touto profesí spojená. Nutno dodat, že asertivita pomáhá sociálním pracovníkům projevit svůj vlastní názor. Jedná se o prvek komunikace, který jistým způsobem chrání sociálního pracovníka před nepříjemným, konfliktním, ale i nespolupracujícím klientem.

K výše uvedenému přikládáme výpovědi respondentů: R1–T sděluje, že je asertivita určitě v jejich profesi důležitá z důvodu, že „Sociální práce je založená hodně na komunikaci“. R2–M: „...rozhodně důležitá je v rámci naší profese a nejenom v rámci naší profese ... problémy jsou mnohdy natolik vyhrocené, je to emočně velmi náročné, pomáhá lépe uchopit problém, jak nám, tak klientovi... R3–P: „...má pomoci, ochránit mě samotnou před nějakým nepřijemným klientem...“. R4–T: „...určitě, naše profese je poměrně náročná, komunikujeme s klienty denně, z tohoto důvodu je dobré využívat asertivní chování, abychom ochránili sami sebe, klienta...“. R5–A: „Asertivita je naprosto nutnou a nezbytnou součástí každodenních případů s klienty, sociálního pracovníka na OSPODu“. 

Na základě výše zmíněných výpovědí můžeme konstatovat, že respondenti považují asertivitu za důležitou součást jejich komunikace.
**Diskuze**


Nicméně je třeba vyzdvihnout například autorku Dagmar Lahnerovu a její publikaci – Asertivita pro manažery (2013), ve které věnovala část textu právě asertivitě u sociálních pracovníků. Popisovala, že je asertivita velmi nutná v této profesi, jelikož pomáhá sociálním pracovníkům vytvářet určité hranice v komunikaci s klientem. S jejím názorem se zcela ztotožňujeme, jelikož naše výsledky výzkumu se shodují s jejími tezemi.

Když se zamyslíme nad průběhem našeho výzkumného šetření je nezbytné dodat, že výzkum probíhal bez komplikací, dle předpokládaného plánu.

Při úvaze nad dalším šetřením na téma asertivity, které by mohlo v budoucnosti proběhnout, by nebylo špatné vytvořit videonahrávky, u kterých bychom mohli udělat podrobnější analýzu toho, jak sociální pracovníci komunikují. Nutno dodat, že se nad videonahrávkami uvažovalo i při zpracování tohoto výzkumu. Nicméně při zmínění této možnosti před respondenty zavládla nervozita a bylo zřetelné, že se na tento typ výzkumu respondenti necití. Máme za to, že pokud by takový výzkum probíhal například během nějakého kurzu asertivity, při kterém by videonahrávky sloužily jako zpětná vazba pro samotné respondenty či účastníky kurzu, mohl by se učinit. Sociální pracovníci by na vlastní oči vnímali, jakým způsobem dokáží komunikovat a v jaké míře nabývají asertivním způsobem chování.

Co se týče našeho doporučení, je nezbytné zaměřit se více nejen na asertivitu, ale i na obecnou komunikaci sociálních pracovníků. Při naších zkušenostech jsme dokázali posoudit, že pracovní činnost na OSPOD je velmi náročná a mnohdy některými lidmi podceňována. Bylo by vhodné i z hlediska odpovědí respondenta R2–M zavést v rámci školení více kurzů asertivity, aby dokázali sociální pracovníci jednat s jakýmkoliv typem klienta, například i s nespolupracujícím, který je pro všechny respondenty problematickým „faktorem“.

Také je nutné, aby se sociální pracovníci stali psychicky odolnějšími, protože jak již bylo zjištěno z našich výzkumných výsledků, tato práce se na základě nesprávné komunikace prolná negativně do osobního života dotyčných. Z naších zkušeností také víme, že v této profesi lidě, kteří nedisponují asertivním
způsobem komunikace, dlouho nevydrží. Proto stojí za to si povšimnout, že v celé ČR jsou neustále volná pracovní místa na pozici sociálního pracovníka OSPOD.

Do budoucní se musí učinit efektivní opatření, aby se tento jev, kdy lidé na pozicích SPOD nechtějí pracovat, nějakým způsobem eliminoval a sociální pracovníci měli větší motivaci pro to, aby vykonávali tuto profesi. Závěrem už lze jen dodat, že toto téma by mohlo být vhodné pro další výzkumné šetření, např. s využitím kvantitativního designu.
Závěr

Diplomová práce se věnovala prvkům asertivity v rámci komunikace sociálních pracovníků.

Teoretická část charakterizovala komunikaci a s ní související možnosti chování. Popsali jsme, čím je specifické agresivní a pasivní chování v rámci komunikace a jaký mají vliv na rozvoj stresu, úzkosti, deprese, ale i syndromu vyhoření. Jak již víme, syndrom vyhoření je stav úplného fyzického, emocionálního a psychického vyčerpání, který souviseí s nesprávnou komunikací sociálního pracovníka.

V další části teoretické části jsme se věnovali asertivitě. Zmínili jsme se o asertivních právech, které by měl každý sociální pracovník znát. Asertivní práva lze vnímat za vodítka k tomu, jak vést úspěšnou komunikaci. Dalším krokem byl popis strategie výhra–výhra, která je považována za cestu k úspěšnému cíli v rámci jednání s druhou stranou. Pozornost jsme věnovali také asertivní komunikaci. Zabývali jsme se tím, jak by tato komunikace měla vypadat z hlediska paralingvistiky a neverbálního projevu. Nutno dodat, že součástí celé asertivní komunikace jsou i její dovednosti, kterými by měl sociální pracovník v rámci své profese disponovat. Hlavní důvod, proč by měl sociální pracovník asertivní způsob komunikace ovládat je předcházení nesprávného způsobu chování v komunikaci na jehož základě se často rozvíjí progresivní stres, v nejhorším případě syndrom vyhoření. V rámci dovedností jsme se zmínilí o asertivním naslouchání, přesvědčení, empatii a perzistenci – umění říct „ne“.

Poslední kapitola v teoretické části charakterizovala sociálního pracovníka a OSPOD. Popsali jsme si, jaká je pracovní náplň této profese. Je zde nutná schopnost velké zodpovědnosti, a především psychické odolnosti, protože sociální pracovníci se často setkávají s nespolupracujícími klienty. V závěru kapitoly se zabýváme asertivitou u sociálního pracovníka.

V empirické části jsme zjišťovali, jak je pro sociální pracovníky asertivita důležitá a jakým způsobem jim v jejich profesi pomáhá. Díky následné analýze ze zjištěných údajů, které jsme získali pomocí pozorování a rozhovorů s oslovenými respondenty jsme se pokusili zodpovědět položené výzkumné otázky. Můžeme říct, že asertivita hraje pro sociální pracovníky velmi důležitou roli. Pomáhá jim
efektivně komunikovat, jednat s problémovými klienty, ochraňuje je před stresem, pomáhá jim lépe uchopit problém. Sociální pracovníci mají z komunikace dobrý pocit.

Dalším zjištěním bylo, že problémovým článkem, který může zcela narušit efektivní komunikaci, je nespolupracující klient. Respondenté se shodli, že se často dostanou do bezvýchodné situace, u níž pocitiť strach a bezradnost. Často jsou tyto pocity doprovázené pasivním a agresivním způsobem komunikace. Zajímavým poznatkem, který se týká sociálních pracovníků na oddělení je, že se v rámci své pracovní náplně chovají jako profesionálové, nenechají se ničím a nikým uvést do rozpaků, i když je situace poměrně náročná, aby jí zvládli. Nicméně to se nedá říct o jejich osobním životě. Podle nich se veškerý stres, úzkost, špatná nálada, negativní pocit důsledkem negativní komunikace s klientem, projevuje v soukromí.

To, že sociální pracovníci jednají profesionálně jsme zjistili také pomocí uskutečněného pozorování, z něhož bylo analyzováno, že se všichni oslovení respondenti chovají asertivně a zvládají asertivní dovednosti, jako je asertivní empatie a naslouchání.

Závěrem je nezbytné dodat, že naše zjištění byla v souladu s odbornými poznatky mnoha zmíněných autorů jako jsou – Praško, Prašková, Novák, Capponi, Potts aj.

Můžeme tedy konstatovat, že **asertivita je důležitou součástí komunikace sociálních pracovníků!**
ZDROJE


112


E-ZDROJE


SEZNAM TABULEK
Tabulka 1: Záznamový arch – pozorování .......................................................... 61
Tabulka 2: Kategorie a kódy ............................................................................. 75
Tabulka 3: Axiální kódování, paradigmatický model ....................................... 91

SEZNAM OBRÁZKŮ
Obrázek 1: Myšlenková mapa ........................................................................... 91
### SEZNAM ZKRÁTEK

<table>
<thead>
<tr>
<th>Zkratka</th>
<th>Vysvětlení</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>aj.</td>
<td>a jiné</td>
</tr>
<tr>
<td>atd.</td>
<td>a tak dále</td>
</tr>
<tr>
<td>ČR</td>
<td>Česká republika</td>
</tr>
<tr>
<td>např.</td>
<td>například</td>
</tr>
<tr>
<td>ORP</td>
<td>obec s rozšířenou působností</td>
</tr>
<tr>
<td>OSPOD</td>
<td>oddělení sociálně právní ochrany dětí</td>
</tr>
<tr>
<td>příp.</td>
<td>případně</td>
</tr>
<tr>
<td>s.</td>
<td>strana</td>
</tr>
<tr>
<td>SMS</td>
<td>short message service/ krátká textová zpráva</td>
</tr>
<tr>
<td>SP</td>
<td>sociální pracovník</td>
</tr>
<tr>
<td>SPOD</td>
<td>sociálně právní ochrana dětí</td>
</tr>
<tr>
<td>SV</td>
<td>syndrom vyhoření</td>
</tr>
<tr>
<td>tzn.</td>
<td>to znamená</td>
</tr>
<tr>
<td>tzv.</td>
<td>takzvaně</td>
</tr>
<tr>
<td>viz</td>
<td>odkazování</td>
</tr>
</tbody>
</table>
SEZNAM PŘÍLOH

1. Záznamový arch R1–T
2. Záznamový arch R2–M
3. Záznamový arch R3–P
4. Záznamový arch R4–T
5. Záznamový arch R5–A
6. Rozhovor R1–T
7. Rozhovor R2–M
8. Rozhovor R3–P
9. Rozhovor R4–T
10. Rozhovor R5–A