

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA
ÚSTAV PEDAGOGIKY A SOCIÁLNÍCH STUDIÍ



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 Jívovou, 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 bych chtěla především poděkovat své vedoucí diplomové práce PaedDr. Aleně Jůvovové, 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

Jméno a příjmení:	Bc. Iva Cilečková
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D
Rok obhajoby:	2018

Název práce:	Asertivita jako důležitá součást komunikace sociálních pracovníků
Název v angličtině:	Assertiveness as an important part of Social Workers communication
Anotace práce:	Diplomová práce se zabývá zkoumáním asertivity jako důležité součásti 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.
Klíčová slova:	Komunikace, asertivita, sociální pracovník, sociálně právní ochrana dětí, důležitost
Anotace v angličtině:	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.
Klíčová slova v angličtině:	Communication, assertiveness, social worker, social and legal protection of children, importance
Rozsah práce:	119
Jazyk práce:	Český

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 <i>Stres</i>	20
1.4.2 <i>Úzkost</i>	22
1.4.3 <i>Deprese</i>	23
1.5 SYNDROM VYHOŘENÍ	24
1.5.1 <i>Supervize jako prevence syndromu vyhoření na pracovišti</i>	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 <i>Přímá komunikace</i>	34
2.5.2 <i>Nepřímá komunikace</i>	37
2.5.3 <i>Psaná komunikace</i>	37
2.6 ASERTIVNÍ DOVEDNOSTI	38
2.6.1 <i>Asertivní naslouchání</i>	38
2.6.2 <i>Přesvědčení</i>	40
2.6.3 <i>Asertivní empatie</i>	41
2.6.4 <i>Asertivní perzistence – umění říkat ne</i>	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	<i>Pozorování</i>	56
4.2.2	<i>Rozhovor</i>	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 POLO- STRUKTUROVANÉHO 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 jejich 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 zvládnutí 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.

Důvodem, proč se zajímáme o toto téma na OSPOD je naše počáteční zaměstnání právě na zmíněném oddělení, které trvá teprve pár měsíců. Na vlastní kůži dokážeme posoudit náročnost této profese. Díky našemu výzkumu získají sociální pracovníci působící na OSPOD zpětnou vazbu v rámci jejich komunikace. Nutno dodat, že výsledky mohou být jistým přínosem pro nás – z odpovědí respondentů načerpáme zkušenosti, které využijeme v praxi. Jsme si jistí, že správná komunikace je jeden z hlavních předpokladů pro úspěšný výkon této profese.

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 (Mikuláščík, 2010, s. 20). Mikuláščík (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 Mikuláščík (2010, s. 20): „*Komunikace je nezbytná k efektivnímu sebevyjadřování. Komunikace je přenosem a výměnou informací v mluvené, psané, obrazové nebo činnostní formě, která se realizuje 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 dotýčný zprostředkovává druhé osobě (posluchači) určité informace, které vyjadřuje v rámci svých myšlenek. Důležitým aspektem při sdělování je, že jedinec prezentuje také sám sebe (Allhoff a Allhoff, 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 vychází 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 tvář v tvář tedy přímo, ale může být i psaná, zprostředkovaná, mluvená, živá či reprodukována. Tento styl komunikace je nedílnou součástí každodenního života jedince ve společnosti (Mikuláščík, 2010, s. 50).

Neverbální komunikace je založena na principu samočinnosti. Je velmi zřetelná, jednoznačně vyjadřuje opravdové emoce či záměry. Manipulace s ní je obtížná. Je zdrojem asi 93 % informací, které využívá jedinec v rámci komunikace (Praško a Prašková, 2007, s. 12).

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

Zmíněné informace vychází především z pocitů a postojů jedinců. Proto lze při neverbální komunikaci nejvíce zpozorovat vyjádření 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 (Mikuláščík, 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** komunikací 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** komunikací je cílem kladné sdělení obsahu, při kterém se dostane obdivu či přijetí. Může se jednat i o kladné přijetí kritiky (Mikuláščík, 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 profesích. Do zmíněných dovedností řadíme například empatii

a naslouchání. Nicméně pro nás je velmi stěžejní, 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 určité sebelásce a převážně se mít rádi takoví jací 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 (Mikuláščík, 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 odchyľují od asertivního jednání. Tito autoři také zmiňují (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 nepřipustný (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).

Při pasivním a agresivním jednání nastává vsugerované mínění neasertivního jedince, že jiná osoba má zapotřebí škodit. Druhá osoba se tedy automaticky stává nepřítelem (spolupracovník či klient v našem případě). Pouhý rozdíl nastává pouze v okamžiku agresivního jednání, kdy agresor na rozdíl od pasivního člověka „preventivně“ útočí (Novák a Capponi, 2012, s. 37).

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

agresivního nebo pasivního chování zpočátku tolerují, avšak s postupem času nastává problém. Celková tolerance se pomalu a jistě promění v intoleranci – neblahý styl komunikace začíná kolegy i klienty obtěžovat. Ztrácí se kladný postoj či úcta vůči jejich osobě. Sem můžeme také zahrnout jedince, kteří zcela ignorují či oddalují pracovní povinnosti a nacházejí se v nepříznivé či konfliktní situaci. Z těchto důvodů se u dotčených postupně dostavuje pocit frustrace, stresu a zvýšeného napětí. Zmíněné pocity se později mohou projevit úzkostnými či depresivními stavy (Praško a Prašková, 2007 s. 27–28).

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).

„Každý ze tří způsobů chování – agresivní, neasertivní a asertivní – představuje jiný způsob vnímání světa, rozdílný pohled na svět“ (Potts a Potts, 2014, s. 24). Abychom dokázali asertivně či efektivně komunikovat, je důležité vyhnout se extrémům agresivního a pasivního chování (Praško a Prašková (2007, s. 22).

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 vyhraju, ty prohraješ“* (Potts a Potts, 2014, s. 24).

Protože se zabýváme komunikací, nebudeme 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 přesvědčení 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 omezuje práva druhých. Jeho pohled je přísný a mnohdy dochází k ponižování ostatních. U tohoto způsobu chování v rámci komunikace je sebevědomí dotyčného na příliš vysoké úrovni. Lze ho považovat za nezdravé. (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*“.

Nicméně agresivní způsob chování jedince může nastat i v případě **profesního neúspěchu**. Ze svého fiasko obviňuje ostatní a není schopen postavit se ke svým problémům čelem. Co se týče jeho profesní role, má potřebu stát se autoritou a rozkazovat ostatním lidem. Pravdou je, že tento způsob chování mu na krátkou dobu „uleví“ – jednoduše řečeno „vybije“ své emoce. Osoba, která se projevuje tímto způsobem komunikace, ztrácí u ostatních lidí svou hodnotu (Praško a Prašková, 2007, s. 25).

„*Agresivní člověk je stále připraven k útoku. Zraňuje druhé. Ponižuje je*“ (Praško a Prašková, 2007, s. 24).

U jedinců nastává nutková potřeba projevit se agresivně v situacích relativního vítězství či relativní prohry. Lze říci, že se jedná o zaujatý proces, kdy dotčený nechce slyšet či brát v úvahu potřeby, tužby nebo pocity druhých lidí. Práva ostatních v rámci tohoto stylu chování jsou klišé. 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 mnohdy 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,

ale také pocity komplexů či méněcennosti. Mohou mít špatné zkušenosti a prožívají hněv, vztek a úzkost (k té se podrobněji dostaneme později). V podstatě se tito „ubližení“ lidé domnívají, že pokud se budou k někomu chovat stejným nepřátelským způsobem, v rámci jejich špatné zkušenosti, budou se cítit lépe. Nebudou si připadat jako oběti. Laicky řečeno: „*Jestliže ty mi můžeš provést něco zlého, pak já mohu tobě taky!*“. Bohužel si tito jedinci neuvědomují, že takovým stylem chování, stavu spokojenosti nedosáhnou (Kast, 2010, s. 14).

V agresivní komunikaci se často používá zastrašování a vyhrožování, např.: „*Radím ti, abys...*“, „*Čekal jsem, že to uděláš 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 udělal naschvál...*“, „*Zaslouží 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 příště 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 pusť.*“), **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 lidí „zneužívat“, ponižovat 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 spojení 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 emoce strachu (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 příznačné pro osoby s nízkým sebevědomím*“. Sedláčková (2009, s. 66) tento stupeň sebevědomí popisuje jako „*Nevíru ve vlastní neúspěch*“.

Podstatou nízkého sebevědomí (zásadně všech úrovní sebevědomí) je představa o tom, jací jsme lidé. Všechny tyto představy, názory o vlastním „já“ vznikají na základě našich zkušeností. Lidé, kteří trpí tímto stupněm sebevědomí v rámci komunikace, jsou často negativní v pohledu sami na sebe, jsou sebekritičtí, sebeobviňující, zkrátka neváží si sami sebe. Dotyční v rámci svého projevu, které mohou obsahovat i určité výzvy, často působí vyhýbavým dojmem. Z hlediska zjevných znaků působí tito lidé shrbeně, mají sklopenou hlavu, vyhýbají se očnímu kontaktu, jejich hlas je utlumený a váhavý. V rámci komunikace jsou smutní. Často lze rozpoznat prvky úzkosti, frustrace, viny či hněvu. Velmi viditelné jsou znaky únavy, napětí a snížené energie projevující se na jejich mimice a celkovém postoji těla (Fennel, 2014, s. 16).

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 pílí 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 vyhraješ*“ (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 sebelítost** („*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 chci pomoci, nebo ne... No, zkusil jsem jim to vysvětlit... To je ani nenapadne, že nemůžu jen tak všeho nechat...? A že by měli dát vědět víc dopředu? Jestli si myslí, že z toho mám radost, tak se tedy mylí...Myslím, že bych jim to měl říct...Ale mělo by je to snad napadnout samotné, 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 strádání frustrací, což zvyšuje stres (úzkost, depresi) a vede k jiným zdravotním problémům*“.

1.4.1 Stres

Jedním z častých projevů v rámci nesprávné komunikace je stres. Můžeme jej nazvat jako zdroj veškerých negativních projevů. Praško a Prašková (2007, s. 14) popisují stres jako „*Určitou reakci organismu na nadměrnou zátěž*“. Zdroj, který vytváří veškerý zatěžující pocit, můžeme nazývat stresorem (Praško a Prašková, 2007, s. 14). Novák (2004, s. 77) mu připisuje synonymum – faktor, průvodce, podnět, příčina stresu či stresová reakce.

Nutno dodat, že správná míra stresu je pro lidskou činnost velmi důležitá – pomáhá nám k překonání určitých hranic či překážek. Tuto přijatelnou úroveň pro náš život nazýváme eustres. Nicméně existuje i ten nepříliš přijatelný – distres. Ten se objevuje v situacích, které přestáváme mít pod kontrolou, tedy kdy nejsme schopni zvládat určité povinnosti a viditelně trpíme pocitem přetížení či postrádáme nadhled (Praško a Prašková, 2007, s. 14).

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).

Jedním z možných stresorů v rámci komunikace je stresor psychosociální, který bývá projevem určitého chování lidí. V tomto případě rozhodne náš postoj – to jaké máme od jedince očekávání a jak ho zhodnotíme. Za stresor můžeme v tomto případě považovat našeho nadřízeného či podřízeného, hádavého spolupracovníka, klienta či jiné osoby (Praško a Prašková, 2007, s. 14–15).

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. Samozřejmostí je, že se náš pracovní výkon snižuje. (Vymětal, 2009, s. 111 a 113).

Kromě fyziologických změn, které lze považovat za viditelné projevy, rozeznáváme další příznaky, a to **behaviorální a psychologické**. Behaviorální

můžeme považovat za senzitivní a její příznaky můžeme vnímat. Zahrnují chování a jednání, do kterých mohou 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 bédování, u kterého je typický příklad pasivního, ale i agresivního chování, kdy osoba vidí 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).

Jádrem veškerých problémů mohou být nepřátelské, nepříjemné vztahy mezi pracovníky, do kterých můžeme zahrnout pomlouvání, donášení, nadměrnou kritiku, ale také velmi neosobní vztahy, které jsou vyjádřeny permanentním odstupem osoby k osobě jiné. Jak jsme ji zmiňovali na počátku charakteristiky stresu, lze do tohoto negativního prostředí zahrnout i perfekcionismus nadřazených a málo důvěry. Všechny tyto podněty vedou k silně prožívanému stresu v rámci pracovních vztahů. Lidé se v tomto směru dopouštějí velkého omylu v tom, že jsou mnohdy přesvědčeni o tom, že jejich stres vzniká důsledkem neplnění si včas svých termínovaných úkolů. Toto mínění je zcela nesprávné. Veškerý stres, vznikající v rámci pracovních vztahů má za následek nedostatek komunikace (Praško a Prašková, 2007, s. 35–36).

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. Samozřejmostí 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 **dobrymi 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).

Vymětal (2007, s. 65) popisuje, že úzkost nemusí být vždy negativním prvkem, ale může mít naopak adaptivní funkci. Lépe řečeno, úzkost můžeme rozdělit na normální a patologickou. Z hlediska **normální** úzkosti je nutné, aby jedinec dokázal včas reagovat na vnější, ale i vnitřní nebezpečí, týkající se jeho osoby. K tomu slouží přirozené zvládací a obranné mechanismy, které dokáží obnovit psychickou rovnováhu dotčeného (Vymětal, 2007, s. 65–66).

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. pocity 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 tíseň 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 zmiňovali, deprese.

Člověk, který trpí depresí, často pociťuje nepříznivé pocity, mezi které zařazujeme smutek, pocit samoty, vyčerpanost a unavenost. Depresivního jedince ostatní lidé vnímají za zcela nekomunikativní, plachého či nespolečenského. 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, fňukáním či naříkáním, stěžováním si nebo hlasitým uvažováním o svých problémech, neupraveným zevnějškem, nervózní gestikulací, přisedáváním, poklepáváním, nekladení otázek nebo chybných jiných projevů zájmu, když mluví někdo jiný, pomalá řeč s dlouhými pomlčkami, příliš tichá řeč, která znemožňuje jiným, aby nás poslouchali, mluvení s každým jen o vlastních problémech, kritizování druhých, častý pláč na veřejnosti nebo v poslední řadě ignorace druhých (Praško a Prašková, 2007, s. 19).

Lidé s depresivní poruchou jsou velmi hákliví na veškerou kritiku, výsměch nebo ignorování na svou osobu z jejich okolí. Vyjadřování je na problematické úrovni – nedokáží komunikovat se spolupracovníky či klienty. Jedinci mají strach v zahájení, celkovém vedení a ukončení jakéhokoliv rozhovoru. Jejich emoce se projevují zcela negativně. Typické odpovědi na určitou situaci, které tito lidé sami sobě kladou, jsou vyjádřeny touto formou: „*Vždycky ve stejné situaci selžu*“, „*Nestojím za nic*“. **Asertivní výcvik** by měl tyto osoby vést ke zvýšení sebedůvěry a psychické rovnováze (Praško a Prašková, 2007, s. 18–19 a 54).

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 vyčerpání, 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 profesích**, 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 řečené, jedná se především

o profese, které jsou založené na vztahu klienta a pracovníka, v našem případě sociálního pracovníka (Venglářová, 2007, s. 80).

Cílem sociálních pracovníků je navázat kontakt s veškerými klienty. Ne vždy je komunikace s klienty jednoduchá – proto je důležité vytvořit profesionální přístup. Nicméně i vytvoření profesionálního přístupu je mnohdy náročné, a tak se stává, že jsme vystaveni stresovým situacím. Jak jsme si již uváděli v rámci popisování stresu, příkladným stresovým počátkem může být konflikt mezi profesionalitou a požadavky, které na nás kladou klienti či ostatní spolupracovníci. V rámci komunikace můžeme zažít útoky např. od rodiny klientů, že neděláme pro nepříznivou situaci, v níž se klienti ocitli, dost nebo nejsme dostatečně ochotní či schopní. U sociálních pracovníků může vzniknout přesvědčení, že jejich profese je jakýmsi typem poslání a potřeba pomoci druhým se stává jakousi hlavní prioritou (veškeré osobní zájmy či potřeby jdou stranou) (Venglářová, 2007, s. 81–82).

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 profesí, 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, nepůjdou naplnit. Začíná brát v potaz své koníčky 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 přeschas. 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 prevencí syndromu vyhoření je komunikace s druhým člověk či klientem na rovnocenné úrovni, bez ohledu na pohlaví, věk nebo postavení (Prieß (2015, s. 19).

Důležitým poznatkem 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 profesích 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 supervizi zabývá Český institut pro supervizi, který je členem Evropské asociace pro supervizi a koučink. Na základě této instituce můžeme supervizi 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 vyřknou, 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 členná 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 zmínit, 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 navrhnout 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 protějščí 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 emocí 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).

Nakonečný (2009, s.) emoce definuje jako „*Psychické a sociální procesy subjektivního prožívání kladného či záporného zážitku. Jsou provázeny fyziologickými změnami (srdeční tep, dýchání) a motorickými projevy (gestikulace, mimika)*“. Pocity, které se dokáží projevit určitými emocemi, hrají v lidské komunikaci důležitou roli. Nejzákladnější emoce, které člověk produkuje, je hněv, strach, láska, projev odporu či zhnusení, ale také smutek. Můžeme je zařadit do přirozených projevů každého člověka, které se formují životními zkušenostmi (Goleman, 2011, s. 16–17).

„*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 využijí 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).

Asertivita a její celkový princip byl vytvořen Američanem A. Saltermem v roce 1950. Lze říci, že tento styl komunikace vznikl na základě liberální společnosti, která utvářela individualismus v rámci lidských postojů a názorů. Měla vyjadřovat motto – „*Věř hlavně sám sobě*“ (Venglářová a Mahrová, 2006, s. 67).

Existuje velká řada definic, a proto si pár z nich uvedeme. Conrad a Suzanne Potts (2014, s. 17) uvádějí, že „*Asertivita je chování, které vede k dosažení stavu výhra – výhra (win – win), neboli ke spokojenosti obou stran*“. Zmínění autoři (2014, s. 17) dále popisují asertivní jednání jako komunikaci, jejímž cílem je dosáhnout spokojené konverzace mezi oběma stranami – nás a druhých osob. Jedinci mluví naprosto otevřeně a s nikým nemanipulují.

Nicméně O'Brienová (1998, s. 9) považuje asertivitu za schopnost, u které bychom si měli „*Uvědomovat své jednání, nést 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 přijatelná řešení*“.

„*Asertivita je umění prosadit se a zároveň respektovat potřeby druhých. Pomáhá k synergii – tedy spolupráci s ostatními. Být asertivní znamená stát si na svých právech bez toho, abychom ponižovali druhého. Znamená to také, že uznáváme právo druhého na jeho názor*“ (Praško a Prašková, 2007, s. 10).

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 pociťovat 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 sebe prezentace 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 naši 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, sebestlačení, sebestpřijímání sebestřízení a sebestkritika*“.

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). „*Základní 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 profesí 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 odmítat 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

Existují tři odchylky, které znemožňují spokojenost obou stran během diskuze. Jsou to strategie výhra–prohra, prohra–výhra a prohra–prohra. (Potts a Potts, 2014, s. 36).

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 nejkultivovanějších 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 zvýšené motivaci 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 vyloučené používat nátlak 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 vést ke spolupráci obou stran (Potts a Potts, 2014, s. 38–41).

I když využití strategie výhra–výhra vypadá jednoduše a rychle, v reálné situaci tomu tak není, hlavně pokud chybí dovednost asertivity. Každopádně lze říct, že je trvalý a na rozdíl od jiných stylů (prohra–prohra atd.) je velmi produktivní – nic se nerozpadá, ale zároveň se nic nového nevytváří. Produkuje se růst a rozvoj v rámci řešení konfliktů, který má pozitivní dopad na veškeré pocity všech dotčených. Závěrem je nutné dodat, že strategie výhra–výhra je nejfrekventovanějším a nejúspěšnějším způsobem toho, jak řešit konflikty na pracovišti (Doležal a kol., 2016, s. 392).

2.5 Asertivní komunikace – přímá, nepřímá a psaná

V rámci profese sociální práce, můžeme přijít do kontaktu s problémovými klienty či uživateli. Tito jedinci mnohdy reagují 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 z části 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 linií vůči nám (Gruber, 2015, s. 65).

Domníváme se, že díky asertivní komunikaci a jejím 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 jedinci 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 přivřené, 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 dotyčné 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 vsugerovat (Novák a Capponi, 2012, s. 38).

Jeho svalové napětí vychází z pocitů, 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 rozpoložení. 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 odtazitým dojmem. Záleží, co je podnětem setkání. V poslední řadě je velmi důležitý 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, pomlky 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 ukázkou můžeme zahrnout slovní spojení jako je: „*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 provázený 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 náš 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 uvědomění 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 odpověďmi), snažit se, aby náš hlas byl příjemný či zdvořilý. Musíme si uvědomit, s kým hovoříme a z jakého důvodu s ním telefonujeme (Mikuláščík, 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).

Lze tedy říct, že chybí komunikace tzv. tváří v tvář. Nicméně existuje spousta možností, jak komunikovat nepřímo. Nejčastějším příkladem je telefonování. U této komunikace je značnou nevýhodou to, že nevidíme neverbální projevy dotyčného. Nicméně při správném užití našeho hlasu, dokážeme asertivně jednat a testovat porozumění na straně druhé (Potts a Potts, 2014, s. 91).

Pokud se chystáme někomu telefonovat, je vhodné se na sdělování připravit – vytvořením cíle rozhovoru či připravení otázek. Při hovoru je také nutné dodržovat probírané téma, které je záměrem celého telefonátu. V případě, že někdo telefonuje nám, je nutné také dodržovat pravidla jako zapisování poznámek (Mikuláščík, 2010, s. 260).

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 čteme obsah zprávy, který je vyjádřen velkými písmeny, projeví se v nás pocit, že ten, kdo nám tu zprávu zaslal, je velice rozzlobený (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 jí 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 náš 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 správné přímé, nepřímé či psané asertivní 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 námi vyslyšených informací jsou méně závažná nebo naopak důležitá (Mikuláščík, 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). Samozřejmostí 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 vcitujeme (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 umožňují rozmluvu či diskuzi, polemizování o určité problematice. 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 první 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 uvědomění a identifikace míry týkající se naší předpojatosti či vlastního zájmu. Při naslouchání je nutné vyhnout se kritičnosti či úrovně nezaujatosti 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 příjemné 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 přesvědčením 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).

Základem toho, jak dosáhnout pozitivního přesvědčení je naučit se změnit své škodlivé předpoklady tedy snížit negativní, zkreslené automatické myšlenky, které nás určitou dobu trápí. Např. může jít o výrok k nám samotným: „*Jsem neschopná*“, k ostatním: „*Jsou lepší než já*“ nebo k světu: „*Život je příliš těžký*“ (Praško a Prašková, 2007, s. 77).

Zkrátka se musíme vyvarovat agresivnímu či pasivnímu přesvědčení, a to z důvodu, že omezují náš 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 dokáží dále posunout v rámci jejich řešení problémů a bude to zcela v kompatibilitě 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 přispěje druhé osobě (Plamínek, 2012, s. 130). Asertivním přesvědčením tedy vidíme věci, situace či problémy reálně 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.

Jak již určitě víme, empatií lze vyjádřit „vcítěním“ do druhé osoby. Nicméně za opravdovou empatii lze považovat jedince, který nerozumí jen druhým lidem, ale především sám sobě. Dokáže rozpoznat své pocity (Pletzer, 2009, s. 159).

Na to se váže porozumění druhým lidem se schopností vcítění 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).

Empatické porozumění lze nazývat léčivým činitelem. Podmínkou je, aby klient vycítil, že byl pracovníkem vyslyšen. Empatii si lze osvojit a naučit (Šiffelová, 2010, s. 62).

Asertivní empatie velmi úzce souvisí s asertivním nasloucháním. Je to tedy schopnost naslouchat druhému bez jakéhokoliv hodnocení. Cílem je přijímat ho takový jaký je a hlavně mu porozumět. Empatii lze vyjádřit složkou mimoslovní a slovní. Obě jsou velmi nezbytné a důležité. Mimoslovní složka zahrnuje veškeré neverbální projevy, které zahrnuje již velmi mnohokrát zmíněný výraz tváře, postoj, držení těla atd. Slovní neboli paralingvistika nám udržuje tón, barvu a hlasitost našeho hlasu. Důležitostí je zahrnování pomlk. Záměrem empatického souznění je netvářit se lhostejně, jelikož by to mohlo vyvolat u druhé osoby nedůvěru či zklamání (Praško a Prašková, 2007, s. 216).

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

1. **Identifikace emocí** – zde musíme vycítit to, že se s člověkem něco děje. Dává nám najevo své pocity či výraz zoufalství. Je nutné umět zahájit asertivní empatii stylem: „*Vypadáte opravdu našťavaně*“ – u osoby tento výrok vyvolá nutkavou potřebu, svěřit se.
2. **Vyslechnutí všech faktů se snahou 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 či neskáče mu do řeči. Po celou dobu dáváme jednoznačně najevo, že ho posloucháme a využíváme veškerých technik asertivního

naslouchání. Můžeme parafrázovat, co dotyčný řekl. Tím mu dáme najevo, že chápeme jádro jeho problému.

3. **Necháme člověka, vyřešit svůj problém** – tato fáze je velmi důležitá, z hlediska nutnosti zachování asertivního postoje k dotyčnému. Když se zaměříme na praxi, mnohdy klientům nestačí samotné vyslechnutí problému námi, ale chtějí, abychom jako sociální pracovníci problém řešili za ně. Díky asertivnímu jednání dokážeme, že na jednu stranu máme zájem o klientův problém, ale na druhou vytváříme určitou hranici toho, čím až se budeme zabývat. V této fázi je dobré dotčenému sdělit zpětnou vazbu stylem: „*Co se chystáte udělat dál?*“ (Mikuláščík, 2010, s. 92).

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 vést asertivní empatii je dialog (Mikuláščík, 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 (Mikuláščík, 2010, s. 92).

V rámci asertivní empatie a naší zpětné vazby k druhé osobě je nezbytné vyhnout se slovům **ale** či **nicméně**. Tyto spojky mnohdy dávají najevo faleš a 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 zvládnutí běžných denních situací, je asertivní perzistence neboli umění říkat ne. Domníváme se, že ne vždy je ta 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 zvýšenému riziku vzniku stresu. Naše přesvědčení vedlo k falešným myšlenkám. Reálným

příkladem, který se týká falešných myšlenek je vyhnout se zmíněnému 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 bojí 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).

V praxi problém nastává, když sociální pracovník není schopen klienta odmítnout po jeho nekonečném naléhání. Pracovník se několikrát sejde s klientem. Postupem času se opakované schůzky stanou velkou nepříjemností, kdy pracovník začne trpět – bude bezradný, protože u něho vznikl začarovaný kruh. Dotyčný začne kličkovat, ale nedokáže z této situace vyváznout. Často se stává, že celá tato příhoda končí smutně. Může zanechat následky jak na klientovi, tak na pracovníkovi (Novák a Capponi, 2012, s. 64).

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. Nevyhnutelným krokem je definitivní rozhodnutí, tedy trpělivě, nikoliv zbrkle se rozhodnout, jak budeme reagovat. S tím je spojené i zvážení toho, jaké budou mít dopady našich odpovědí. **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 hrozí riziko, že druhá strana se zeptá na otázku „*Proč?*“. Měli bychom si všimnout vlastních pocitů a v zásadě nevysvětlovat 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 neustálé naléhá, lze odmítnout. V této situaci bychom vždy měli zachovat klid a opakovat 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 schopni 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 sebezpracování se (Novák a Pokorná, 2003, s. 6).

„Pozitivní myšlení tvoří produktivní 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 nácviu 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 navrhopat je v případě sporu (Praško a Prašková, 2007, s. 129).

Stěžejním krokem, 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).

Vyskytne-li se problém, je nutné ho **identifikovat**. Tudíž si musíme uvědomit, jaká situace v nás vyvolává negativní dojmy. K tomu nám pomohou naše vlastní emoce a pocity. Zkrátka jde o to, aby si dotyčný uvědomil, co chce ve svém životě, jak osobním, tak profesním změnit (Praško, 2003, s. 182).

Zmíněná analýza, proč disponujeme právě takovým přesvědčením, je pro náš osobní rozvoj zcela potřebná. Díky ní pochopíme, jaké nám, ale i ostatním přinese asertivní jednání výhody. Při tomto zamyšlení 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 úspěšní je vytvoření plánu. Problém si tedy rozložíme na hlavní a dílčí části, u kterých si uvedeme otázky, které budou stručné, jasné, 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 dosažené 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).

Je zcela zodpovědný za své chování a má vnitřně srovnané jakým způsobem bude jednat. V rámci komunikace je schopen předvídat i důsledky, které mohou vyplynout z určité situace. Jedinec je otevřený a tzv. co má na srdci, má i na jazyku. Určuje si cíl, každé diskuze. Nikdy se nad nikým jiným nepovyšuje a ani neponižuje. Dokáže aktivně naslouchat a přiznat své chyby. Dokáže přistoupit kompromisům. Vyjadřuje se srozumitelně, jasně a působí vyrovnaným či uvolněným dojmem. Snaží se dát najevo spíše kladné věci, ale pokud musí kritizovat, jedná věcně či konstruktivně – nechce nikoho ponížit či znehodnotit. Asertivní člověk se snaží o spolupráci s jinými lidmi (Praško a Prašková, 2007, s. 26–27).

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 vyhlídkách 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 profesích, 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 vzdělání 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 rodičovské 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 mezinárodněprávní 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 rodičů 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).

Zaměstnanci SPOD jsou povinni podle zákona č. 359/ 1999 Sb., O sociálně právní ochraně dětí zachovávat mlčenlivost (MPSV, 2013)

Vzhledem k tomuto vypsání 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 kladeno 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. rizikové či obtížné. 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, zneužijí jejich důvěry, ale také sociální pracovníky před druhými uráží, ironizují a shazují. Zkrátka chovají se vůči nim necitlivě, hrubě a nedodržují pravidla korektního chování (Vymětal, 2008, s. 152).

Často se stává, že u sociálních pracovníků vzniká nechuť s takovými klienty pracovat. Mají problém s utvářením individuálního plánu klienta. Chybí jim pozitivní zpětná vazba. Mohou klienty vnímat za nepřátele nebo vetřelce. (Hauke, 2014, s. 37).

Vzhledem k tomu, že se sociální pracovníci mohou setkávat během své profesní činnosti s nespolupracujícími klienty, je nutné, aby ovládaly prvky asertivní komunikace. Díky ní budou eliminovat riziko vzniku stresu, úzkosti, ale i syndromu vyhoření. 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 vyhoření.

V praxi se setkáme s mnoha odlišnými klienty. Každý z nich potřebuje individuální pomoc. Můžeme tedy říct, že jedna z náplní sociálního pracovníka je klientovi pomoci v řešení jeho nepříznivé sociální situace. Nicméně je velmi důležité, aby pracovník měl jasno v tom, co je a co není v jeho kompetenci. Musí dodržovat určitou **profesionální hranici** mezi osobní a pracovní sférou. V tom mu právě pomáhá **asertivita**. V praxi se stává, že klienti často nemají reálnou představu o tom, jak řešit svůj problém. Díky asertivnímu přístupu pracovníka ke klientovi se dostává určitého návrhu reálného řešení problému u klienta. Nutno podotknout, že pracovník nenese zodpovědnost za to, zda zmíněný návrh klient přijme (Lahnerová, 2012, s. 168–169).

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

chováním a chování ostatních. Nikdy by neměli reagovat okamžitě, měli by se nad určitým problémem zamyslet a řešit ho s klidnou hlavou. Je nezbytné, aby se sociální pracovníci drželi svého cíle a podložili ho logickým argumentem. Pokud nastane situace, kdy klient opakovaně a neprávem kritizuje, je důležité, aby si sociální pracovníci stáli pevně za svým stanoviskem (Hadfield a Hasson, 2012, s. 157–162).

V této kapitole jsme si uvedli charakteristiku sociálního pracovníka jak obecně, tak i v rámci SPOD. Popsali 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 navyšují. 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 uvedli 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

Vzhledem k našemu ústřednímu tématu, které se týká asertivní komunikace, jsme zvolili kvalitativní výzkum, jelikož se chceme detailněji zaměřit na sociální pracovníky na oddělení sociálně právní ochrany dětí. Zjištěné poznatky přispějí ke zpětné vazbě OSPOD. Nutno dodat, že je kvalitativní výzkum v rámci této problematiky zcela vhodnější než výzkum kvantitativní. Kvalitativní výzkum na rozdíl od kvantitativního je založen na indukci. V podstatě můžeme říct, že získáváme detailní a komplexní informace o studovaném jevu v jeho přirozeném prostředí. Nejčastěji se během tohoto typu výzkumu využívá rozhovor, pozorování či rozbor určitých dokumentů (Švaříček a Šed'ová, 2007, s. 13–15).

Při analýze a interpretaci dat jsme vycházeli především podle publikace Šeríčka a Šed'ové – Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách (2007).

4.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je **zjistit, zda a jak asertivita napomáhá sociálním pracovníkům ke zvládnání 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 popsali 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 zapříčiňují 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 zvládnání obtížných situací v rámci jejich profese a jakou důležitost ji přiřkládají?**

4.2 Výzkumné metody

Abychom v našem výzkumu dosáhli komplexních a jasných odpovědí, využijeme **metodu pozorování** a **metodu rozhovoru**. Švaříček (2007, s. 158) propojení 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 krokem 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 (Chráška, 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).

Pozorování bude realizováno **strukturovanou** formou. Tato forma je charakteristická tím, že hledáme odpověď na předem vymezené a určené jevy (Švaříček, 2007, s. 145). K tomu nám bude sloužit vlastní záznamový arch, který byl naformulován dle poznatků z naší teorie a také na základě inspirace v publikaci od Mojžíry Svobody – Psychodiagnostika dospělých (2010). V poslední řadě lze naše pozorování považovat za **otevřené** – naše identita nebude utajena (Švaříček, 2007, s. 146).

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. 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, nebudeme 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 zachovaná (viz příloha informovaný souhlas). Také jsme se domluvili, že výsledky naší diplomové práce budou složité 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.

Pro zpracování výsledků a účel našeho výzkumu jsme respondentům přidělili označení – R, číslo a písmeno. Pro vysvětlení – R = respondent, číslo = pořadí, písmeno = počáteční písmeno jména respondenta. V empirické části se tedy setkáme s označením respondentů: R1–T, R2–M, R3–P, R4–T, R5–A.

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.

Další pozorování se týkalo respondenta R2–M v průběhu případové konference, kde působil jako facilitátor. Případovou konferenci organizoval. Byl v neustálém styku s klienty. Následný rozhovor pro naše výzkumné účely probíhal v jeho kanceláři. Pro respondenta to bylo příjemné prostředí, protože je na svou kancelář již zvyklý a je v ní klid. Nutno dodat, že v ní pracuje sám.

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 ničím 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 pracovníce 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. Samozřejmostí 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 zaměstnaná na oddělení sociálně právní ochrany dětí,
- osoba má zkušenosti v oblasti sociální práce a víceletou profesní praxi.

Podmínka č. 1 – osoba je aktuálně zaměstnaná 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 pracovníce – sociálně právní ochrany dětí při městském úřadě“.

R3-P: „Tak pracuji na oddělení sociálně právní ochrany dětí v XXXXXXXXXXXXXXX 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. „Ted'ka je to asi vlastně rok a půl necelý asi, když bych to spočítal... leden, únor, březen... Tak je to rok a čtvrt“.

B. „Ted'ka si ani nevybavuji přesně kolik mi započteli, 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“.

R2-M: A. „Od roku 2006“. **B.** „Od roku 1995“.

R3-P: A. „Pracuju tři roky“. **B.** „Já jsem pracovala ještě ve volnočasovém centru pro děti a mládež, pracovala jsem s dětma s takovým jakoby volnočasovým klubem, a to jsem dělala nejdřív jakoby v rámci dobrovolníka a pak jsem tam nastoupila do zaměstnání a u toho jsem dodělávala studium, školu. Já si myslím, že to je tak, že celkově jsem tam pracovala dva roky jako zaměstnanec si myslím a předtím dobře tak dva roky nebo tři roky určitě jako dobrovolník“.

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

R5-A: A. „No, u mě je to komplikovaný. Já sociální právní ochranu jako takovou dělám dva roky. Zaměstnancem Městského úřadu jsem od srpna, což je nějakého tři–čtvrtě roku“. **B.** „Devět let“.

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 ukázkou)

A. NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

I. MIMIKA

➤ Oční kontakt

Udrhuje oční kontakt (příjemný, klidný, nepřilíš upřený)	Neudrhuje 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, přiměřená k výkladu, podporuje přesvědčivost	Pasivní, známky nervozity (např. třes rukou)	Agresivní, nadměrné pohyby, známky hněvu
---	--	--

III. POSTUROLOGIE

Vzpřímené držení hlavy, mírný předklon těla	Sklopená hlava, držení těla působí shrbeně	Křečovitě 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 projevat řevem
-------------------------	-------------------------	--

2. RYCHLOST

Srozumitelná, plynulá, přiměřená	Pomalá až nesrozumitelná	Rychlá až nesrozumitelná
----------------------------------	--------------------------	--------------------------

3. EMOČNÍ ZABARVENÍ A TÓN HLASU

Věcné zabarvení hlasu vzhledem k tématu (např. veselost, vážnost)	Unavené až nervózní zabarvení hlasu, nevhodné vzhledem k projednávanému tématu	Ironické a ponižující zabarvení hlasu
---	--	---------------------------------------

4. UŽITÍ POMLK

Vhodné užití pomlk	Neustálé pomlky	Bez pomlk
--------------------	-----------------	-----------

C. CELKOVÝ VZHLED A OSOBNOST PRACOVNÍKA

Vhodně oblečený, čistý a upravený	Nevhodně, neupraveně, nenápadně oblečený	Vybíravý v oblékání až narcistický
Smysl pro humor (vhodné užití v situaci)	Bez smyslu pro humor	Smysl pro humor na úkor klienta
Příjemný	Neutrální	Nepříjemný
Optimistický, veselý	Depresivní, melancholický	Vzrušivý, dráždivý, vznětlivý
Asertivní	Pasivní	Agresivní
„Zdravé“ sebevědomí	Nízké sebevědomí	Přehnané sebevědomí

D. ASERTIVNÍ DOVEDNOSTI

1. ASERTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ	Ano	Ne
Udržení pozornosti		
Udržení očního kontaktu		
Zájem o klienta		
Zpětná vazba klientovi		
Aktivnost v komunikaci		
Přátelská atmosféra		
Využití sumarizujícího výroku		
Přehnaný zájem		
Zaujatost		
Trpělivost – nechat klienta domluvit		
Položení otevřených otázek		

2. ASERTIVNÍ EMPATIE	Ano	Ne
Soulad s nasloucháním		
Užití pomlk		
Lhostejnost vůči klientovi		
Vyvolání nedůvěry u klienta		
Vhodné využití neverbálních projevů (např. přikyvování hlavou)		
Vyslovení vhodných výroků (např. „Rozumím Vám“)		

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 OSPODU?
- 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 odpovědi (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 situaci 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 se 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 zprostředkoval pomoc klientce při sepisování žádosti týkajícího se nadačního příspěvku pro její osobu.

Prostředí, kde pozorování probíhalo bylo klidné a ničím nerušené. Zřetelně bylo vidět, jak pracovník jedná a jaké typy neverbální komunikace dává najevo. 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 se svými dětmi 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 teď 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 sepisoval. R1–T během jednání udržoval příjemný, klidný oční kontakt, upřímný, vhodně načasovaný či decentní úsměv a z jeho emočního výrazu obličej 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 posturiku a tělo měl v mírném předklonu. Vzdálenost mezi pracovníkem a klientem nenarušovala osobní prostor.

Co se týče paralingvistiky, pracovník využíval přiměřenou hlasitost a rychlost hlasu. Zabarvení jeho tónu hlasu bylo vážné vzhledem k tématu celého jednání. Respondent při dojemných chvílích ze strany klientky vhodně využil pomlky. Celkový vzhled pracovníka působil zcela příjemným dojmem. Využil smysl pro humor ve vhodných situacích, byl příjemný a optimisticky naladěný. Dle našeho pohledu jednal asertivně a disponoval „zdravým“ sebevědomím.

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 aktivního 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 náš 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 probíhalo v rámci případové konference, kterou facilitoval. Tudiž 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: psychologka 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 zmíněné 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 vyslovoval 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 nervozity. 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. Spíše 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

Pozorování respondenta R3–P proběhlo v terénu – domácnost klientky. Nutno dodat, že jsme s respondentem byli domluvení, že bude pozorování jeho osoby probíhat v rámci tohoto jednání.

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.

Pozorování probíhalo z místa naproti klientky a R3–P. U respondenta byly zcela jasně vidět rysy paralingvistiky a neverbální komunikace v rámci jeho jednání s klientkou. Co se týče osobnosti klientky ta se nedala považovat za zcela vyrovnanou. Mnohokrát skákala respondentovi do řeči a překřikovala ho. Nutno dodat, že R3–P si zachoval klidnou hlavu a neustále nechával klientku domluvit a až poté ji sdělil, jak danou situaci vidí ze svého pohledu. Nedošlo tedy ke konfliktu nebo vzájemnému argumentování.

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

Pomocí 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.

Co se týče druhé kategorie – paralingvistika. Respondent dodržoval přiměřenou hlasitost a srozumitelnou, plynulou rychlost řeči. Emoční zabarvení a tón hlasu byl u R3–P vážný vzhledem k dané situaci, která opravdu vážná byla. Dobře se dařilo zachovávat pomlky během sděleného slova.

Celkový vzhled a osobnost respondenta 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 jevílo 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.

Respondent R3–P v prvních třech kategoriích dosáhl celkově 15 bodů. Následně získal plný počet bodů týkající asertivních dovedností (11 bodů – asertivní naslouchání, 6 bodů – asertivní empatie).

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 ničím a nikým narušené. Působilo příjemně.

Jednání, při kterém jsme R4–T pozorovali se týkalo klientky, která má problém se svým dítětem. Nezletilý s ní odmítá být. Nutno dodat, že klientka je problematická. Často svaluje vinu na pracovnice OSPOD a cizí ji nejsou ani stížnosti či pohružky televizí nebo ombudsmanem.

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.

Po příchodu klientky do kanceláře, podal respondent ruku a představil se. Vyzval ji k tomu, aby se posadila. Nutno dodat, že s informací, že u klientky nechce syn pobývat, začal velmi opatrně. R4–T naprosto využíval prvky asertivní empatie, ale i aktivního naslouchání. Při svém sdělení užíval pomlky a výroky typu: „*Rozumím Vám*“. Snažil se jít krůček po krůčku a poté navrhl klientce možnosti, jak tuto zátěžovou situaci řešit. Klientka začala spolupracovat, měla potřebu se svěřit. R4–T ji trpělivě poslouchal a načasovaně využíval neverbální projevy, např. přikyvování hlavou.

Během jednání bylo vidět, že tuto zprávu klientka nese velmi špatně, plakala. Respondent se jí 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 jí 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.

V rámci posturologie udržoval vzpřímené držení hlavy a mírný předklon těla. Vzdálenost R4–T a klientky byla přiměřená – nenarušovala osobní prostor.

Paralingvistiku vzhledem k tak nesnadnému jednání, dodržoval precizně. Hlasitost a rychlost hlasu byla srozumitelná, plynulá a přiměřená k tématu jednání. Tón a zabarvení hlasu, byl vážný. Jak jsme již vyzdvihovali výše, respondent často využíval pomlky, aby dal pomyslňý emoční prostor klientce. R4–T byl vhodně oblečený, v této situaci byl bez smyslu pro humor. Nicméně působil příjemně. Na základě našeho uvážení disponoval „zdravým“ sebevědomým a vyzařovaly z něho prvky asertivity.

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 zájmem 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 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).

Respondent R4–T komunikuje asertivním způsobem a precizně zvládá asertivní dovednosti (disponuje jimi) (viz příloha 4 – Záznamový arch R4–T).

Pozorování R5–A

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

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

Při pozorování bylo jednoznačné, že respondent působí naprosto klidným a přátelským dojmem. Dokázal klienta jistým způsobem uklidnit a byl zcela upřímný. Na rozdíl od jiných respondentů, které jsme pozorovali, byl patrný jiný přístup R5–A ke klientovi. Dokázal si vytvořit určité hranice, ale pořád jednal v přátelské rovině, která pro klienta, dle našeho pohledu, byla příjemná. Klient se dokázal uvolnit. Respondent upozornil na to, že by měl omezit přísun telefonátů, SMS své bývalé partnerce. Vysvětlil mu, jaké mohou být následky s tím spojené. Při pozorování jsme zaregistrovali, že R5–A využívá prvky sociální terapie. Bylo patrné, že se klient nad svým chováním zamyslel a neměl potřebu se ani dál nějakým způsobem obhajovat. Respondent byl opravdu přesvědčivý (přesvědčivost = dovednost asertivního způsobu chování).

Vzhledem k našemu záznamovému archu udržoval R5–A s klientem oční kontakt, který byl příjemný, 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 klient. Neverbální komunikace byla velmi vhodně nastavená.

Paralingvistika respondenta odpovídala dané situaci při jednání s klientem. Hlasitost a rychlost hlasu se jevila srozumitelně, přiměřeně a plynule. Tón hlasu zněl vážně. Nutno dodat, že nastaly i okamžiky, kdy respondent situaci zlehčil a jeho tón hlasu působil veseleji. R5–A vhodně užil pomlky.

Sledovaný byl vhodně oblečený, upravený, měl smysl pro humor, působil příjemně, 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 ji 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 zjistili, 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 polostrukturovaného rozhvoru

Rozhovor probíhal s každým respondentem individuálně. Nejprve došlo k seznámení s výzkumnými cíli práce a náležitostmi týkající se anonymity při získávání údajů. Respondentům byl předložen informovaný souhlas (viz příloha). Následně jsme podali přehled o tom, z kolika otázek se rozhovor skládá. Poté došlo k samotnému sběru údajů pokládáním daných otázek respondentovi. Na závěr jsme poděkovali oslovenému za ochotu a strávený čas při rozhovoru. Nutno dodat, že všechny rozhovory byly zaznamenávány na diktafon. Audiozáznamy jsou také součástí diplomové práce.

Prvním a důležitým krokem je tzv. **transkripce**. Jedná se o doslovný přepis rozhovorů do písemné podoby, se kterou posléze budeme pracovat (Reichel, 2009, s. 165). V našem případě jsme u přepisů vynechali nadbytečná slova – prostě, jakoby aj., protože se neustále opakovaly a zbytečně narušovaly spisovný význam mluveného slova u respondenta.

6.1 Výběr metody – zakotvená teorie

V dalším kroku analýzy jsme vycházeli z metody, která se nazývá zakotvená teorie. Jedná se o „*Sadu systematických induktivních postupů pro vedení kvalitativního výzkumu zaměřeného na vytváření teorie*“ (Šed'ová, 2007, s. 84). Tato metoda v sobě zahrnuje otevřené, axiální a selektivní kódování. Otevřené kódování charakterizuje, odhaluje, ale i třídí zpravidla první kategorie, kterým postupně přiřkládá určitý význam nebo základní vlastnosti. Axiální kódování nám slouží k nalezení určitých příčin, důsledků, podmínek či interakcí a následnou propojenost mezi stanovenými kategoriemi. Posledním krokem je selektivní kódování, které nám pomáhá k integraci výsledků. Opět dochází k vyhledávání stěžejních témat, přezkoumání dat a kódů. V závěru vznikají nové teorie, při nichž dochází k propojenosti témat a kategorií v tzv. významové síti (Reichel, 2009, s. 167).

6.2 Otevřené kódování

Abychom dokázali analyzovat data pomocí otevřeného kódování museli jsme text důkladně pročíst. Slovům nebo úryvkům v textu jsme přiřadili kódy. Celkově vzniklo 100 kódů. Po shromáždění kódů bylo vytvořeno 11 kategorií. Pro přehlednost jsme vytvořili tabulku.

Tabulka 2: Kategorie a kódy

Charakteristika kategorií	Kategorie (proměnné) + (čísla otázek vztahující se ke kategoriím)	Kódy
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 ji 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 pracovník Kód 4 Více denní, 8 hodinové
Zajímá nás, jak vnímají sociální pracovníci 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 nepříjemným klientem

		<p>Kód 5 Náročnost profese</p> <p>Kód 6 Ochrana</p> <p>Kód 7 Dobrý pocit</p> <p>Kód 8 Nutná a nezbytná součást</p>
Vypovídá o zkušenostech sociálních pracovníků s asertivitou na pracovišti.	Efektivita asertivity v komunikaci (otázka č. 7)	<p>Kód 1 Konflikt s klienty</p> <p>Kód 2 Defenziva</p> <p>Kód 3 Profesionalita</p> <p>Kód 4 Manipulující klient</p> <p>Kód 5 Start na začátku</p> <p>Kód 6 Náročné a ohrožující situace s fatálními důsledky</p> <p>Kód 8 Sebeprosazování</p> <p>Kód 9 Předcházení konfliktům</p> <p>Kód 10 Udržení pozornosti</p>
Jak vnímají sociální pracovníci asertivitu – zda je možné asertivitu považovat za stereotyp v komunikaci.	Stereotyp asertivity v profesi (otázka č. 8)	<p>Kód 1 Individualita</p> <p>Kód 2 Dobrá rada</p> <p>Kód 3 Finta</p> <p>Kód 4 Prostor pro vyjádření</p> <p>Kód 5 Norma</p> <p>Kód 6 Autentičnost</p> <p>Kód 7 Nastavení hranic</p> <p>Kód 8 Nenaucené chování</p> <p>Kód 9 Prohlubování asertivity v rámci vzdělání</p> <p>Kód 10 Dovednost SP</p> <p>Kód 11 Není stereotyp</p>
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.	Sebereflexe sociálního pracovníka v komunikaci (otázka č. 9, 10,11)	<p>Kód 1 Pozitivní zpětná vazba</p> <p>Kód 2 Problém prosadit svůj názor</p> <p>Kód 3 Narušená komunikace s kolegy</p> <p>Kód 4 Osobní předpoklady klienta</p> <p>Kód 5 Pochyby</p> <p>Kód 6 Kompromis</p> <p>Kód 7 Hranice zodpovědnosti</p> <p>Kód 8 Spolupráce</p> <p>Kód 9 Sankce</p>

		Kód 10 Nespolupracující klient Kód 11 Osobnost klienta
Rozlišujeme dva způsoby nesprávného chování v komunikaci – agresivní a pasivní, které se jednoznačně odchyľují od asertivního jednání.	Nesprávný způsob chování v komunikaci (otázka č. 12)	Kód 1 Nespolupracující, obtížný a dlouhodobý klient Kód 2 Bezradnost Kód 3 Bezvýchodnost Kód 4 Supervize Kód 5 Agresivní klient Kód 6 Pasivní způsob komunikace Kód 7 Náročná komunikace Kód 8 Využití asertivity
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.	Rozvoj stresu a úzkosti u sociálního pracovníka (otázka č. 13 a 14)	Kód 1 Pracovní tlak, agenda Kód 2 Podceňování se Kód 3 Málo profesních zkušeností Kód 4 Určení hranic Kód 5 Manipulativní klient Kód 6 Nespolupracující klient Kód 7 Agresivní a pasivní způsob komunikace Kód 8 Konflikty na pracovišti Kód 9 Neadekvátní komunikace Kód 10 Špatně naladěný pracovník Kód 11 Stížnost Kód 12 časová vyčerpání Kód 13 Demotivace SP
Tato kategorie se vztahuje k samotným zkušenostem sociálních pracovníků se stresem a úzkostí v rámci jejich komunikace.	Zkušenost SP se stresem a úzkostí v komunikaci (otázka č. 15)	Kód 1 Nespolupracující, dlouhodobý a obtížný klient Kód 2 Agresivní způsob komunikace Kód 3 Agenda a nátlak Kód 4 Vztahy na pracovišti Kód 5 Nepříjemné emoce – strach, bezmoc, nedůvěra Kód 6 Pasivní způsob komunikace Kód 7 Prolínání do osobního života Kód 8 Psychosomatika Kód 9 Supervize Kód 10 Nedostatek informací

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 neseťkali 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 **prváku 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, nést 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 přijatelná 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, říkám 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 pomoci 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 konsensu 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 traumata v souvislosti tady s pracovní činností a podobně nebo opravdu, jak různě zpracovávat různé vyhrocené pracovní i personální věci, tak to si myslím, že by mělo být daleko efektivnější, systematictější, dlouhodobější*“.

R3–P: „*Máme nabídky. Mohla bych si takové školení vybrat. Zatím jsem si ho nezvolila, takže na tomto školení jsem nebyla*“.

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 potřeby** s tím, že nám je nebo není povoleno vyšší instancí“.

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 tématu 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 myslím? 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 **emočně 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 prospěchu věci podpořit jednu z těch stran. Potom když to začne sklouzávat mimo téma, jako takové, protože, s tímto mám trošku problém, že člověk chce být především 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 zneužíval 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 víc asertivní, právě při té, když vnímám ochrany toho dítěte nějak, před nějakým vlivem, který vím, že, nebo je tam nějaká míra ohrožení, kterou mám třeba vyhodnocenou, tak si myslím, že tam použiju víc třeba asertivní jakoby, nějakou, sebeprosazující, víc ty svoje jakoby představy než třeba u většiny klientů*“.

R4–T: „*Tak je to opravdu si myslím v těch horších vypjatějších 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 víc 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 vydedukovali, 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 třeba i v dobrém slova smyslu fínty, 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 profík, 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 naučené chování jo. Proto bychom se měli neustále vzdělávat 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**“.

R5–A: „**Jako neřekla bych. Je potřeba si sám v sobě, pomocí sebereflexe, říct – co je ještě asertivní? A co už může být chápáno tím klientem jako projev nadřazenosti, slovní agrese, neochoty a tak dále. Komunikace s každou klientskou rodinou je individuální. Někde není potřeba vůbec asertivních komunikačních technik, lidé jsou naladěni na spolupráci, ono to hodně záleží i na osobnostních dovednostech každého pracovníka**“.

Tři respondenti se domnívají, že asertivita může být určitým stereotypem, ale také fintou či měřítkem 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 našim 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 přemýšlím“**, 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 zaobaleně a pak třeba vnímám jako problém, že to třeba ten klient nemusel tak pochopit a ani nemusel třeba pochopit ten důraz, který tomu věnuju. **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 **dobře**. Myslím, i když **mám někdy rychlejší tempo řeči a bohužel mé myšlenky přeskakují hodně, hodně dopředu**. Myslím, že jsem **chápatá**, to zní tak samolibě, chápatá, **vstřícná**, myslím si, že dovedu být **hraniční**, klient ví, určitě **motivační podpora**, to se mi opakovaně stává, že i po několika letech „díky, 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 spíš v rámci kolegyň“.* Obtížnou situaci dokáže adekvátně řešit. Myslí 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 kterými pak dál pracuji na tom, abychom se posunovali 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. Myslí 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 možností a dá jim prostor možné volby.

R4–T: „*Já jsem taková asi, že se **snažím naslouchat, že snažím se lidi motivovat k nějaké změně**, myslím si, že **nedělám nějaké nátlakové řešení a asi by to ani nemělo být**. Myslím si, že opravdu základ té mojí 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. Reálné řešení buď 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 kolegyněmi.

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 nespolutracujícího klienta**.

R3–P: Nesprávný způsob komunikace u respondenta vychází především u klientů, kteří jsou **dlouhodobí a nespolutracující**. Myslí 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, kteří **nejsou vůbec motivovaní**, 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 chvíli mě to tíží, 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“.

R5–A: I u tohoto respondenta se nesprávný způsob chování projevuje především u **nespolupracujících** klientů. Jedná se opět o bezradnost, jelikož vyčerpal veškeré možnosti, jak klientovi pomoci.

Nesprávný způsob komunikace u respondentů vychází především důsledkem nespolečnických klientů.

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

V rámci této kategorie zjišťujeme, co může být podnětem příp. spouštěčem 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 neovlivní. Nejvíce ho stresují klienti, kteří s ním nekomunikují, a o kterých nemá dostatek informací. R1–T **má problém s vlastním přesvědčením**.

R2–M „Je to asi o osobních předpokladech každého z nás“. Pro respondenta je důležité **udržovat hranici mezi profesní a osobní stránkou**. Zpočátku ho rámci komunikace stresovali **manipulativní klienti**. Vnímá to tak, že je i důležité jakou má jedinec **profesní zkušenost**. Největším stresem pro něho není až tak komunikace s klientem, ale především kontroly nadřízených. Nicméně uznal, že například při mediaci nebo jednání na případových konferencích, zažívá trému – dokáže si s ní ale poradit.

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.

R4–T Stresujícím faktorem je **neporozumění ze strany klienta v rámci jeho podávané komunikace**, ale také stěžující klient. Pokud respondent zažívá úzkost nejradši by se samotným klientům vyhnul. Jedná se především o dlouhodobé, **nespolupracující** klienty. U respondenta, takoví klienti vyvolávají **strach**, což se **projevuje i v jeho komunikaci**.

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 projevuje rozvojem stresu nebo úzkostí, a to při vlastním jednání nebo při jednání jejich kolegů.

R1–T Respondent se vyjadřuje, že je důležité emoce nepřenášet na klienty. Dle něho by měl být sociální pracovník profesionálem. Nicméně R1–T zmiňuje, že nastane situace, kdy se komunikace projevuje pocitem zkažené nálady, kterou doprovází spousta negativních myšlenek. Zdrojem těchto nálad jsou dle respondenta **manipulativní klienti**. Co se týče jeho kolegyň na pracovišti, tyto se drží na profesionální rovině. R1–T sděluje, že veškerý stres a úzkost se projevuje převážně v **soukromí**, nikoliv v práci.

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, myslet na ty myšlenky a uspořádat si to v hlavě, soustředit se na to, co říkám. Lehce se **začnu potit**...“. Respondent zmiňuje, že se stres a úzkost v rámci komunikace projevuje po **psychosomatické stránce**, jak u něho, tak i u jeho kolegyně. Může se objevit **třes rukou, chvějící se hlas, mimoverbální „eee“ projevy**.

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

R4–T Při stresu a úzkosti respondent odpověděl, že: „...*našlapujeme jako tak po špičkách a bojíme se říct naplno 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, mí 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 kolegyně – **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 kolegyně popsal syndrom vyhoření jako projev **znechucení a odsuzování ostatních v rámci komunikace**. Jeho kolegyně také užívaly **léky** na uklidnění. Během syndromu vyhoření, dle R1–T docházelo u zmíněných kolegyně k postupné depersonalizaci.

R2–M Syndrom vyhoření se dle respondenta projevoval **pasivitou, otráveností, lhostejní kolegyně 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 projevil **fyzické příznaky** jako **unavenost, psychosomatika**. Komunikace s klientem ani okolím nefungovala. Skončilo to odchodem ze zaměstnání.

R4–T Určitá fáze vyhoření se projevuje **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 fázemi. „*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. **Vážne komunikace mezi kolegy**, člověk je podrážděný, může se objevit i nechutenství nebo naopak přejídání, inklinace k alkoholu, zvýšené kouření, nevolnost, průjem a ve směr nespavost. Takže vesměs to vyústí v odchod ze zaměstnání“.*

Všichni respondenti dokáží syndrom vyhoření popsat. Vnímají jej jako důsledek nesprávného způsobu komunikace. Jedna z oslovených respondentek si syndromem vyhoření dokonce prošla.

6.3 Axiální kódování

V rámci axiálního kódování bylo nezbytné vytvořit tabulku, tedy tzv. paradigmatický model. Díky němu můžeme „*O datech systematicky přemýšlet, vzájemně je k sobě vztahovat složitým způsoby a zároveň zohlednit procesální dynamiku v datech“* (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 232).

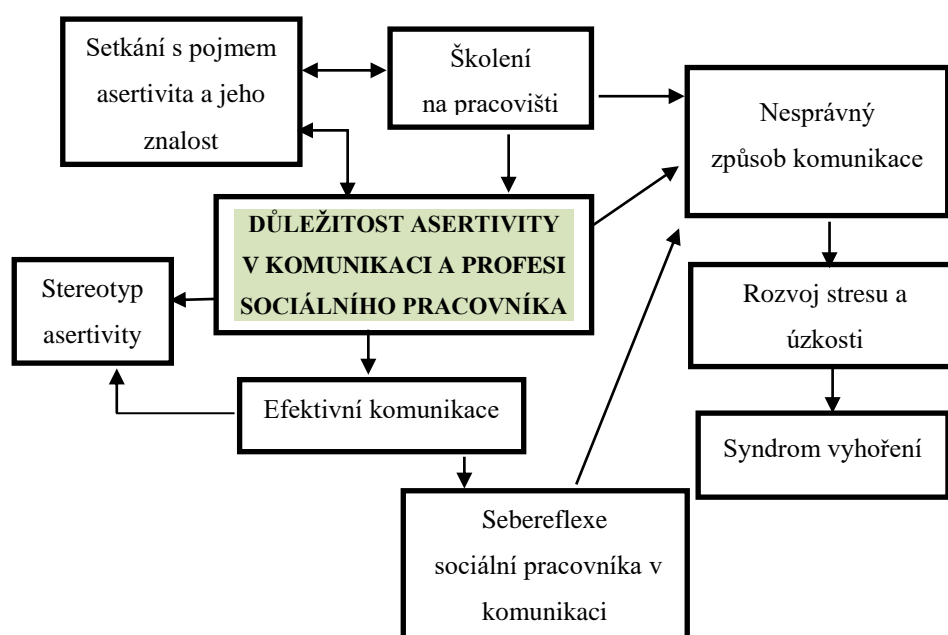
Tabulka 3: Axiální kódování, paradigmatický model

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

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



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 neseťkali 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 téma 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 obsah školení nebude kvalitně proveden může dojít k tomu, že jejich znalosti v oblasti asertivní komunikace nebudou optimální. 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 potřeba, 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 samozřejmě zcela odborně, ale v rámci znalostí bylo jejich povědomí správné. Proto je nutné podotknout, že znalost asertivních prvků v komunikaci může zvyšovat na 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 příjemné oběma stranám, bylo bezpečné pro všechny...“*

R3–P *...způsob komunikace v rámci příjemného 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

Respondenti se shodli, že jejich pracoviště nabízí **velkou škálu školení**. R1–T vnímá školení ze strany zaměstnavatele za velice flexibilní, R2–M má názor, že školení asertivity je **především důležité pro začátečníky**, kteří nějakým způsobem teprve začínají s klienty jednat. Zmiňuje se, že školení není příliš kvalitní, protože je spíše zaměřené na teoretické rovině nikoliv na praktické. Respondent tvrdí, že „...výcvikům nebo zkušenostním věcem, tomu už tady naklonění nejsou“. R3–P sděluje, že nabídky mají, ale školení asertivity si zatím nezvolila. R4–T se školení zúčastnil a vzpomíná, že každý týden přichází nabídky na různé školení. R5–A tvrdí, že si školení sociální pracovníci volí během aktuální potřeby a buď jim je nebo není povoleno.

Školení v oblasti asertivní komunikace je nezbytné pro prohlubování dosavadních znalostí a dovedností sociálních pracovníků. Díky tomu bude asertivita nabývat na důležitosti 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 sklouzává již k jinému nevhodnému tématu, je důležité tuto konverzaci utnout a nasměřovat 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 nepokazíte, 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 sebestrosazujících 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 vnímali. 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. Oslovení respondenti odpovídali

velmi různorodě. R1–T o sobě jistým způsobem pochybuje. Sděluje, že nedokáže být v určitých situacích dost důrazný. Hodně přemýšlí nad tím, co řekl a co mohl říct jinak. R2–M má od svých klientů pozitivní zpětnou vazbu. Respondent je dle svých slov chápavý, vstřícný, ale i hraniční, dokáže podpořit. Nicméně ví, že v některých okamžicích má rychlejší tempo řeči a jeho myšlenky přeskakují hodně dopředu. Nemá problém s řešením jakékoliv situace. R3–P se charakterizuje jako aktivně naslouchající, orientovaný na klienta a snaží se hledat určité řešení. Obtížné situace dokáže také vyřešit. R4–T se vnímá za sociálního pracovníka, který naslouchá, motivuje ke změně, nevytváří nátlak. Obtížné situace také dokáže vyřešit. Snaží se najít kompromis. R5–A se reflektuje jako „*Aktivní, tvůrčí, podněcující ke komunikaci*“. Respondent dokáže být citlivý a uzpůsobuje tempo a tón hlasu. Je přesvědčený, že situace nelze řešit bez emočního náboje.

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...*“

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 přeargumentovávají... 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 nenosit si práci domů...chybí ten náhled“. R2–M „...opravdu se mi ráno do práce nechce a překonávám někdy sama sebe...“. R3–P „...myslím, že si to přenesu a, že třeba doma si to někdy vyventiluji trochu a že si uvědomím, že jsem měla blbý den v práci“. R4–T „V práci zažiju

nějaký negativní zážitek, který je dobrý, tady to nějak ustojíme, ale přijdeme domů a rozhodí nás maličkost a v momentě je oheň na střeše...“.

Často se stává, že pracovník během nesprávné komunikace zažívá strach, bezmoc, nepříjemné 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 jim říct svůj pocit, že už teda by to mělo být nějakým korektním způsobem.*“.

R4–T „*Nemyslím si, že u mě nebo ani u ostatních kolegů a kolegyně 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, odchodily, neodchodily, bylo jim to jedno.*“ R3–P „... *je tam už málo 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 příjemného, ovlivňuje to celkově osobnost od nechuti k práci... vážne komunikace mezi kolegy, člověk je podrážděný, může se objevit nechutenství nebo naopak přejídání...*“. R4–T „...*někdy ta agresivita z té komunikace fakt jako čišší...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.

Výzkum byl proveden na základě kvalitativního přístupu, který jsme provedli pomocí metody pozorování a rozhovoru. K pozorování nám pomohl vytvořený záznamový arch, kam jsme zaznamenávali symbol X a naše poznámky. Zjišťovali jsme, kterým ze způsobů chování v komunikaci (asertivním, pasivním, agresivním) respondenti disponují. Také nás v rámci pozorování zajímalo, zda ovládají vybrané asertivní dovednosti – empatie a naslouchání. Nutno podotknout, že pozorování probíhalo při jednání sociálního pracovníka s klientem.

Co se týče rozhovorů, zvolili jsme polostrukturovanou formu. Rozhovor obsahoval 16 otázek, v některých případech bylo nutné položit pomocné otázky. Po získání všech rozhovorů jsme rozhovory přepsali tzv. doslovnou transkripcí. Na základě toho nám vzešly veškeré potřebné údaje. Abychom mohli se získanými informacemi dále pracovat, bylo nutné vycházet z metody nazvané – zakotvená teorie.

Rozhovory byly důkladně pročteny a analyzovány. Podobným 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 poskytli.

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 shrnout, 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 nebojí 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.

Co se týče hlubších vědomostí, týkajících se asertivity, tam už takový přehled u respondentů nebyl. R1–T, R2–M, R4–T a R5–A dokázali vyjmenovat některé z asertivních práv jako například: mít právo na svůj názor, vyjádřit své pocity podle potřeby aj. Asertivní strategie si žádný z respondentů nevybavil, pokud nedostal pomocnou otázku během rozhovoru. R1–T, R2–M, R4–T a R5–A tedy dokázali vysvětlit, co je to strategie výhra–výhra. Ve svých odpovědích se shodli, že obě strany, které spolu komunikují dosáhnou kompromisu a konsenzu na konci svého jednání. R3–P neměla povědomí o tom, co znamenají asertivní práva nebo strategie.

Všichni oslovení respondenti považují 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 potřeby.

Závěrem můžeme shrnout, 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?

U této výzkumné otázky nám včetně výpovědí respondentů posloužilo i pozorování, při kterém jsme jejich jednání zaznamenávali do předem připraveného záznamového archu. Zjišťovali jsme, jakým komunikačním způsobem respondenti disponují a zda ovládají asertivní dovednosti. Na základě toho víme, že oslovení sociální pracovníci jednají zcela profesionálně. **Všichni respondenti disponují asertivním způsobem chování**, jelikož dodržovali základní pravidla této komunikace (paralingvistika, neverbální komunikace, celkový vzhled a osobnost sociálního pracovníka). Asertivní dovednosti jako je empatie a naslouchání také patří mezi osobnostní vybavenost respondentů.

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 vypjatější, 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 ztotožňovali 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 naslouchající, hledám řešení, orientuji se na klienta*“, R4–T: „*Snažím se naslouchat, snažím se lidi 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 vyplynulo, 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 smyslu, 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 bezvýhodná situace, při které ani asertivní způsob chování nepomáhá. Důsledkem toho převládá pasivní způsob chování v komunikaci 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 pojí se stresem či úzkostí, pracoviště zprostředkovává **supervizi**, kterou pracovníci hojně využívají. Supervize jim pomáhají překonávat obtížné či bezvýhodné 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 vychází z toho, že hlavním zdrojem těchto obtíží je **nespolupracující klient**. Často respondenty doprovází nepříjemné emoce, jako je pocit strachu a nedůvěry. Zajímavým zjištěním, u kterého se shodli všichni respondenti je, že veškerí pracovníci na OSPOD jednájí profesionálně – nedávají svou nejistotu, špatnou náladu, rozhořčení na sobě před klienty znát. Nicméně, to se nedá říct o osobním životě. Nesprávný způsob chování, a s tím i spojený stres či úzkost si sociální pracovníci berou domů.

Respondenti si všímají, 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 kolegyně na oddělení.

Co se týče syndromu vyhoření, ten má podle respondentů velký vliv na komunikaci. R1–T, R2–M, R3–P a R4–T se setkali se syndromem vyhoření také u svých kolegyně. Pouze R5–A nám sdělila, že měla osobní zkušenost se syndromem vyhoření. Všechny výpovědi respondentů byly podobné. Syndrom vyhoření se projevuje nejčastěji **pasivním způsobem chování v komunikaci**, kdy se sociální pracovník například klientovi vyhýbá. Nicméně **agresivní způsob chování** se také nevylučuje, jelikož R1–T a R4–T zařadili mezi projevy syndromu vyhoření odsuzování a verbální agresi. R5–A uvedla, že „*Vážne komunikace mezi kolegy a člověk je podrážděný...*“. Všichni respondenti potvrdili z vlastní zkušenosti, že poslední fází syndromu vyhoření je odchod jedince ze zaměstnání.

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 zvládnání obtížných situací v rámci jejich profese a jakou důležitost ji přiřkládají?**

Na základě provedeného výzkumného šetření, jsme zjistili, že respondenti přiřkládají 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 profesi 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 přiřkládáme 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 vyhocené, je to emočně velmi náročné, pomáhá lépe uchopit problém, jak nám, tak klientovi...*“. R3–P: „...*má pomoci, ochránit mě samotnou před nějakým nepříjemným 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

Do současné doby byla provedena celá řada výzkumů na téma komunikace. Převážně se jednalo o výzkumy, které se především týkaly manažerských dovedností v rámci marketingové komunikace ve firmách. Nutno dodat, že je hodně výzkumů zaměřených na komunikaci pedagogů s žáky. Jeden takový výzkum provedla Lenka Gulová společně Radimem Šípem (2013). Východiskem výzkumu byla například komunikace pedagogů volného času s rodiči žáků.

V 60. letech 20. století byl proveden výzkum pod vedením profesora Alberta Mehrabiana z Kalifornské univerzity. Výzkum se týkal modelů lidské komunikace. Tento výzkum byl velmi průkopnický, jelikož dokázal vysvětlit význam neverbálních faktorů při mluveném slově. Zjistil, že 55 % sdělení připadá na pocity a postoje vyjádřené výrazem obličeje, držením těla a gesty (Potts a Potts, 2014, s. 85). Samozřejmě nelze tyto výsledky brát za obecnou zákonitost. Nicméně s touto domněnkou bezpochyby souhlasíme, protože asertivní způsob chování v komunikaci funguje úplně na stejné bázi. Jak jsme si všimli i během pozorování našich respondentů, neverbální komunikace byla zcela značná pro význam mluveného slova. Jednalo se o gestiku, mimiku, ale třeba i posturologii či proxemiku. Příkladem: nevhodná vzdálenost dotyčného při komunikaci s jiným jedincem by mohla znamenat viditelnou nervozitu, se kterým by souvisel například třes hlasu.

Důležité je také zmínit, že existují odborné publikace, které se věnují asertivitě, ale žádná z nich neobsahovala kvalitní výzkumnému šetření. To samé platí i obecně o výzkumech týkající se asertivity. Existuje spousta testů na to, zda člověk disponuje asertivními prvky v komunikaci, ale nikde se nikdo nezajímá detailněji o asertivitu v sociální oblasti v rámci výzkumu. Pro představu si zmíníme několik publikací, které obsahují testy k zjištění, zda disponujeme asertivním způsobem komunikace, patří sem: *Asertivita – umění být silný v každé situaci* (2014) od autorů Susanne a Conrad Potts, dále pak kniha *Jednej asertivně!:* *Asertivně na duševní hygienu* (2012), jejíž autorem je Tomáš Novák, *Asertivně do života* (2012), kterou napsal opět Tomáš Novák ve spolupráci s Věrou Capponi. Za zmínku stojí i publikace – *Jak být asertivní v každé situaci* (2012) od autorek Hadfield Sue a Hasson Gill.

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 necítí. 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 našich 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 prolíná negativně do osobního života dotčených. Z našich zkušeností také víme, že v této profesi lidé, 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 budoucna 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 souvisí 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 zmínili 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. Respondenti se shodli, že se často dostanou do bezvýchodné situace, u níž pociťují 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 ji 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

- AKHTAR, Miriam. *Pozitivní psychologii proti depresi: Jak svépomocí dosáhnout štěstí, pohody a vnitřní síly*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-4839-9.
- ALLHOFF, Dieter-W. a Waltraud ALLHOFF. *Rétorika a komunikace*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2283-2.
- BEDNÁŘ, Vojtěch. *Krizová komunikace s médii*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3780-5.
- BĚLOHLÁVEK, František. *20 typů lidí: jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4323-3.
- BYTEŠNÍKOVÁ, Ilona. *Komunikace dětí předškolního věku*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3008-0.
- DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.
- DOLEŽAL, Jan. *Projektový management: komplexně, prakticky a podle světových standardů*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5620-2.
- DRÁBOVÁ, Renáta, Jaroslava LEVOVÁ a Tereza FILINOVÁ. *Písemná a elektronická komunikace*. Praha: Fragment, 2014. ISBN 978-80-253-1802-7.
- EDELWICH, Jerry a Archie BRODSKY. *Ausgebrannt: das "Burn-out"-Syndrom in den Sozialberufen*. Salzburg: AVM, 1984. ISBN 978-39-004-5602-3.
- ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- FENNELL, Melanie J. V. *Jak překonat nízké sebevědomí: osobní průvodce pro změnu nezdravých vzorců v myšlení a chování*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-3991-5.
- FTOREK, Jozef. *Public relations jako ovlivňování mínění*. Praha: Grada, 2009. Komunikace. ISBN 978-80-247-2678-6.
- GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Metafora, 2011. ISBN 978-80-7359-334-6.
- GRUBER, David. *Zlatá kniha komunikace: jemně doladěné vydání bestselleru No. 6*. Ostrava: Gruber – TDP, 2015. ISBN 978-80-85624-97-7.
- GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

- HADFIELD, Sue a Gill HASSON. *Jak být asertivní v každé situaci*. Praha: Grada, 2012. ISBN: 978-80-247-4269-4.
- HADFIELD, Sue. *Pozitivní myšlení: Jak změnit svůj přístup a dívat se na život optimisticky*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-48-1.
- HASSON, Gill. *Emoční inteligence: jak zvládat a řídit své i cizí emoce*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5630-1.
- HAUKE, Marcela. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5216-7.
- HUBER, Johannes, Hademar BANKHOFER a Elisabeth HEWSON. *30 způsobů jak se zbavit stresu*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2486-7.
- CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
- JONES, Graham a Adrian MOORHOUSE. *Jak získat psychickou odolnost: Strategie vítězů, které změni váš pracovní výkon*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3022-6.
- KALINA, Kamil. *Terapeutická komunita: obecný model a jeho aplikace v léčbě závislostí*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2449-2.
- KANITZ, Anja von. *Jak rozvíjet svou emoční inteligenci*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2582-6.
- KAST, Verena. *Hněv a jeho smysl: podněty k seberozvoji*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-760-2.
- KHELEROVÁ, Vladimíra. *Komunikační a obchodní dovednosti manažera*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3566-5.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat depresi*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4774-3.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3149-0.
- KUBÁTOVÁ, Sláva. *Tajemství spolupráce v týmech*. Praha: Management Press, 2013. ISBN 978-80-7261-259-8.
- KUTNOHORSKÁ, Jana. *Výzkum v ošetrovatelství*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2713-4.

- LAHNEROVÁ, Dagmar. *Asertivita pro manažery: jak využít pozitiva asertivní komunikace k dosažení svých cílů*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4406-3.
- MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.
- MASLACH, Christina. *Burnout the cost of caring*. Cambridge: MA, 2003. ISBN 1-883-535-35-9.
- MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3336-7.
- MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2010. Komunikace. ISBN 978-80-247-2339-6.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1680-5.
- NOVÁK, Tomáš a Alžběta POKORNÁ. *Asertivita jako lék v profesních a mezilidských vztazích*. Praha: C.H. Beck, 2003. ISBN 978-80-247-3137-7.
- NOVÁK, Tomáš a Věra CAPPONI. *Asertivně do života*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3869-7.
- NOVÁK, Tomáš. *Asertivitou k sebedůvěře*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3757-7.
- NOVÁK, Tomáš. *Jak bojovat se stresem*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0695-4.
- NOVÁK, Tomáš. *Jednej asertivně!: asertivně na duševní hygienu*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3999-1.
- NOVÁK, Tomáš. *Sebedůvěra – cesta k úspěchu*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5445-1.
- NOVÁK, Tomáš. *Tréma – jak s ní bojovat*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4775-0.
- NOVOTNÁ, Věra a Vladimír FEJT. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. ISBN 978-80-86723-77-8.
- O'BRIEN, Paddy. *Asertivita: pracovní sešit*. Praha: Management Press, 1999. ISBN 80-85943-67-0.

- PHILLIPS, Annie. *Assertiveness and the Manager's Job*. Oxford: Radcliffe Medical Press Ltd, 2002. ISBN 978-18-57755-34-3.
- PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2.
- PLETZER, Marc. *Emoční inteligence: jak ji rozvíjet a využívat*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3057-8.
- POTTS, Conrad a Suzanne POTTS. *Asertivita: umění být silný v každé situaci*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5197-9.
- PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1697-8.
- PRAŠKO, Ján. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada, 2003. ISBN 978-80-247-0185-1.
- PRIEB, Mirriam. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: najděte cestu zpátky k sobě*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5394-2.
- PROCHÁZKA Roman, Jan ŠMAHAJ, Marek KOLAŘÍK, Martin Lečbych. *Teorie a praxe v poradenské psychologii*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4451-3.
- PRŮCHA, Jan. *Andragogický výzkum*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5232-7.
- REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.
- REVIEW Harvard Business, Hermina IBARRA, Marcus BUCKINGHAM, Donald N. SULL and Richard D'AVENI. *HBR's 10 Must Reads 2016: The Definitive Management Ideas of the Year from Harvard Business Review*. Boston: Harvard Business Review Press, 2015. ISBN 978-16-336-9081-3.
- ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3133-9.
- SEDLÁČKOVÁ, Daniela. *Rozvoj zdravého sebevědomí žáka*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2685-4.
- STEHLÍKOVÁ, Monika. *Život s vysokou inteligencí: průvodce pro nadané dospělé a nadané děti*. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-271-0101-6.

- STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.
- ŠIFFLOVÁ, Daniela. *Rogeroovská psychoterapie pro 21. století*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2938-1.
- ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-7367-313-0.
- VALIŠOVÁ, Alena. *Komunikace a vzájemné porozumění: hry pro dospívající*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0842-6.
- VENGLÁŘOVÁ, Martina a Gabriela MAHROVÁ. *Komunikace pro zdravotní sestry*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1262-8.
- VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: Příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5.
- VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4082-9.
- VYMĚTAL, Jan a kol. *Speciální psychoterapie*: Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1315-1.
- VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2614-4.
- VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.
- WALMSLEY, Claire. *Assertiveness: To Right to be You*. London: BBC Books, 1996. ISBN 978-05-633-6308-8.
- WILDING, Christine. *Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2754-7.

E-ZDROJE

Legislativa a systém sociálně-právní ochrany. *MPSV* [online]. ČR, 2013 [cit. 2018-04-19]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/14304>

Supervize: Stránky pro supervizory a supervidované [online]. ČR, 2006 [cit. 2018-04-19]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

Zákon o sociálních službách. *MPSV* [online]. ČR, 2012 [cit. 2018-04-19].

Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

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 ZKRATEK

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

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