

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

Pedagogická fakulta

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Diplomová práce

Bc. Helena Plachá

SPECIFICKÉ KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE  
V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH

Olomouc 2020

vedoucí práce: doc. Mgr. Antonín Staněk, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a použila prameny v seznamu literatury.

Souhlasím, aby tato práce byla uložena na Univerzitě Palackého v Olomouci v knihovně pedagogické fakulty a byla zpřístupněna ke studijním účelům.

Olomouc 15. dubna 2020

.....

## Poděkování

Poděkování patří těm, díky kterým mohla práce vzniknout.

Za vstřícný a aktivní přístup domovu poskytující sociální služby, a to při podílení se na poskytnutí podkladů pro empirickou část práce. Blízkým lidem, kteří mě po celou dobu pozitivně podporovali a v neposlední řadě především doc. Mgr. Antonínu Staňkovi, Ph.D., za jeho odborné vedení a cenné rady.

# OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>7</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST PRÁCE .....</b>	<b>8</b>
<b>1 CHARAKTERISTIKA KOMUNIKACE.....</b>	<b>8</b>
1.1 Význam komunikace .....	8
1.2 Funkce komunikace .....	9
1.3 Komunikační proces .....	11
1.4 Typy komunikace .....	12
1.4.1 Neverbální komunikace.....	13
1.4.2 Verbální komunikace .....	14
<b>2 SPECIFIKA KOMUNIKACE V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....</b>	<b>16</b>
2.1 Komunikace jako součást profese sociálního pracovníka .....	16
2.2 Komunikační kompetence v sociální sféře.....	18
2.3 Profesionální rozhovor a jeho fáze .....	21
2.3.1 Fáze rozhovoru mezi sociálním pracovníkem a klientem.....	22
2.4 Poruchy a bariéry komunikace .....	24
2.4.1 Interní bariéry .....	26
2.4.2 Externí bariéry .....	27
<b>3 KOMUNIKACE SE SENIORY .....</b>	<b>28</b>
3.1 Vymezení pojmu stáří a stárnutí.....	28
3.2 Doporučená komunikace se seniory .....	30
3.3 Specifika komunikace se seniory .....	32
3.4 Nejčastější chyby při komunikaci se seniory .....	33
<b>4 KOMUNIKACE S DĚTMI .....</b>	<b>36</b>
4.1 Navázání kontaktu sociálního pracovníka s dítětem .....	36
4.2 Specifika komunikace mezi sociálním pracovníkem a dítětem .....	38
4.3 Úskalí komunikace sociálního pracovníka a dítěte .....	39

<b>EMPIRICKÁ ČÁST .....</b>	<b>42</b>
<b>5 SPECIFIKA KOMUNIKACE V PRÁCI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....</b>	<b>42</b>
5.1 Cíle a dílčí cíle zkoumání .....	42
5.2 Hypotézy výzkumu.....	43
5.3 Metodologie výzkumu.....	43
5.4 Metoda sběru dat .....	44
5.4.1 návratnost dotazníku.....	45
5.5 Charakteristika výzkumného souboru .....	46
5.5.1 Rozložení respondentů dle stanovených kritérií .....	47
5.6 Analýza a interpretace dat .....	49
5.7 Shrnutí výzkumu a zhodnocení hypotéz .....	63
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>68</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>71</b>
<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>75</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ.....</b>	<b>76</b>

## **ANOTACE**

Diplomová práce je zaměřena na zmapování specifických komunikačních strategií v pomáhajících profesích a na komunikační proces.

Zabývá se problematikou komunikace v rámci činnosti sociálních pracovníků, specifiky komunikace v sociální sféře.

Mapuje komunikační strategie sociálních pracovníků, jejich úskalí a schopnosti.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Komunikační proces, specifické komunikační strategie, komunikační schopnosti, sociální práce, senior, dítě.

## **ANNOTATION**

The thesis focuses on specific communication strategies in helping professions and communication process. It studies communication process in helping professions and the specifics of communication in social sphere. It involves communication strategies, abilities and problems applied in the process of communication of social workers.

## **KEYWORDS**

Communication Process, Specific Communication Strategies, Communication Skills, Social Work, Senior, Child.

# ÚVOD

Komunikace je nedílnou součástí mezilidských vztahů a má své nezastupitelné místo v rámci úspěšné socializace. Prostřednictvím komunikace dochází k navazování kontaktů, vztahů a vazeb s jinými lidmi. Každý se učí komunikovat již od narození, proto dovednost efektivní komunikace patří mezi naučené schopnosti získané v průběhu celého života. Pokud jedinec není schopen komunikovat, představuje to pro něj komplikaci nejen s ohledem na začlenění do společnosti, ale také s ohledem na požadavky, které jsou na něj od společnosti kladeny. Komunikace má zcela zásadní význam v rámci výkonu profese sociálního pracovníka, potažmo v celé oblasti sociální práce. Sociální pracovník by měl disponovat specifickými komunikačními dovednostmi tak, aby mohl jednat s klienty a využívat nejen prvky empatie, ale také aktivního naslouchání. Tato profese je do velké míry založena právě na komunikaci, tudíž je potřeba dbát na specifické aspekty jednání s lidmi a uvědomit si, jak jejich možnosti, tak jejich úskalí. Vždy je potřeba respektovat nejen aktuální situaci klienta, ale specifika osobnosti a aktuální potřeby. Rozhovor je tak potřeba vést vždy v duchu přátelství, porozumění a pochopení.

Cílem předloženého textu je zmapovat specifické komunikační strategie v rámci sociální práce nejen z obecného měřítka, ale také s ohledem na dané cílové skupiny klientů.

Předložená teoretická část bude vycházet z dostupných zdrojů a aktuálních publikací, které se zabývají výše uvedenou problematikou komunikace v sociální sféře. Bude se skládat ze čtyř zásadních kapitol. První kapitola bude popisovat komunikace s ohledem na obecné definice a zásady. Druhá kapitola se bude zabývat specifiky komunikace v sociální práci a bude tak přímo navazovat na předchozí. Následující kapitola představí komunikaci se seniory, vybranou cílovou skupinou, závěrečná se potom zaměří na specifika komunikace s dětmi.

Na předchozí část textu bude navazovat praktická část, ta bude nedílnou součástí celého konceptu předložené práce. Cílem praktické části bude zmapovat komunikační strategie využívané sociálními pracovníky při komunikaci se seniory v denním životě. Potřebná data budou zajištěna prostřednictvím dotazníkového šetření, které bude předáno sociálním pracovníkům působících v zařízeních pro seniory na katastrálním území města Olomouce.

# TEORETICKÁ ČÁST PRÁCE

## 1 CHARAKTERISTIKA KOMUNIKACE

Komunikace je pojem, který je využíván dnes a denně, ovšem co přesně tento pojem obnáší? Její význam má v současné společnosti své nezastupitelné místo. V rámci první kapitoly dojde k obecnému vymezení pojmu komunikace a jeho obecných teoretických východisek. Na tato východiska pak bude navazovat text následujících kapitol.

### 1.1 Význam komunikace

Slovo komunikace pochází z latinského slova *communicare*, které znamená spojovat, sdělovat nebo také sdílet. Samotný pojem komunikace je využíván v různých aspektech života a v různých lidských činnostech, což rovněž mění její význam. Z toho vyplývá, že význam komunikace není zcela jednoznačný, protože se nejedná pouze o samotné dorozumívání, ale také sdělování informací. Pojem komunikace může být využíván také v souvislosti technické sféry, pro dopravní sítě či pro lodní komunikaci, zároveň se s ní setkáme například v přenosu elektromagnetických signálů.

Obecně lze pojem komunikace charakterizovat následovně: „*Komunikace je pojem pro všechno, co je signalizováno a přijímáno.*“<sup>1</sup> Tato definice je však velmi obecná a není schopna obsáhnout široký význam samotného pojmu komunikace. Dle této definice by za komunikaci byla označována jakákoliv činnost bez ohledu na její účel. Ovšem mnohem častěji je pojem komunikace spojován právě se sdělováním informací zejména mezi jedinci, a to pomocí různých forem, což si uvedeme níže.<sup>2</sup>

Sociální, jinak řečeno mezilidskou komunikaci, lze definovat jako proces, během kterého si předáváme informace od člověka k člověku, díky které jsme schopni sociálního jednání.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> FÜRST, Maria. *Psychologie: včetně vývojové psychologie a teorie výchovy*. V Olomouci: Votobia, 1997. ISBN 80-7198-199-0, str. 231

<sup>2</sup> PAULÍK, Karel. *Psychologie jednání se zákazníkem: učební text pro distanční studium*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007. ISBN 978-80-7368-374-0.

<sup>3</sup> BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Sociální komunikace*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. ISBN 80-244-1357-4.



Autor Mikuláščík<sup>4</sup> definuje sociální komunikaci, tedy komunikaci v pravém slova smyslu následovně: „*Sociální komunikace se dá specifikovat jako interakce prostřednictvím kódovaných symbolů verbálních nebo neverbálních. Sociální komunikace je interakční proces mezilidského dorozumívání.*“

Jak je zřejmé z výše uvedených definic, není zcela jednoduché vymezit pojem komunikace, nelze jej jasně obsáhnout v jedné definici. Každá definice má svůj význam a představuje jednotlivé aspekty tohoto pojmu.<sup>5</sup>

Celá řada autorů, zabývající se problematikou komunikace, se shoduje na tvrzení, že komunikace představuje zejména předávání informací a vzájemné sdělování informací. Pro každou komunikaci je typické, že probíhá mezi lidmi a řídí se jistými pravidly, která jsou typická pro danou oblast, pro určitou společnost a rovněž pro dané komunikační partnery. Každý prvek komunikace se odvíjí nejen od tématu, ale také od vzájemného vztahu a vazby mezi komunikujícími. V případě, že jsou jednotlivé zásady komunikace dodržovány, jsou lidé schopni nejen vzájemné komunikace, ale také vzájemného porozumění. Pokud nebudou nastavená pravidla komunikace dodržována, dojde k narušení vzájemné interakce a může docházet k nedorozuměním. Mezi zcela jasné zásady komunikace se řadí především: přiměřený odstup, náležitý dotykový kontakt či schopnost nechat jedince domluvit.<sup>6</sup>

Dalo by se konstatovat, že komunikace má nejen velký sociální význam, ale zároveň plní velké množství funkcí. Jedná se zejména o funkce: informační, instruktivní, zábavnou či výchovnou a mnohé další. Tyto funkce se navzájem nevyklučují, naopak se překrývají a doplňují.

## 1.2 Funkce komunikace

Jak bylo uvedeno v předchozí kapitole, komunikace mezi lidmi má mnoho funkcí, které by měla plnit. Tyto funkce jsou zřejmé již z definic komunikace, jako sociálního procesu. Funkce komunikace vyplývají zejména ze samotného účelu, ale také cíle, kterou by měla komunikace plnit, aby byl zajištěn její plnohodnotný význam. Samotné funkce komunikace jsou využívány vědomě, ale v mnoha situacích zcela nevědomě. Hlavním

---

<sup>4</sup> MIKULÁŠČÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2339-6, str. 201

<sup>5</sup> PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy – dovednost -, poruchy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2005. Psyché. ISBN 80-247-0858-2.

<sup>6</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.

smyslem komunikace je snaha sdělovat obsah, což je činnost vědomá. Komunikace má mnoho jiných funkcí, které jsou využívány na bázi nevědomé.

Z toho vyplývá, že nelze zcela jasně stanovit hranice mezi jednotlivými funkcemi, které se mohou navzájem doplňovat a zároveň překrývat.<sup>7</sup>

Komunikace by měla splňovat následující funkce<sup>8</sup>:

1. informativní (předávání informací, faktů, ale také dostupných dat mezi lidmi),
2. instruktivní (de facto se jedná o funkci informativní, ale doplněný o další prvky, jako je význam, popisy, postupy či organizace toho, jak dosáhnout stanovených cílů),
3. přesvědčovací (snaha komunikovat s jinými lidmi, aby došlo ke změně názorů u jiných osob, na které vlivem komunikace působíme, většinou se zde řadí komunikace využívající argumenty),
4. posilující a motivující (řadí se částečně do funkce přesvědčovací, ovšem snaží se zejména o posilování určitých pocitů sebevědomí, posilování vztahů k určitým lidem),
5. vzdělávací a výchovná (je využívána především prostřednictvím institucí jako je škola, mateřská škola či kroužky, využívá prvky informativní či instruktivní),
6. socializační a společensky integrující prvek (slouží zejména pro sblížení s lidmi, dále také k navazování kontaktů či posilování pocitů sounáležitosti, komunikace se vždy odvíjí od společenské úrovně a také současné podoby společnosti, jelikož každá vrstva má svůj specifický projev),
7. poznávací (je velmi úzce spojeno s informativní funkcí, ovšem podstatou této funkce je zejména komunikace z pohledu jiné osoby, kdy přijímá nové informace a musí je zpracovat, tato funkce pomáhá sledovat každodenní vzpomínky, také různé přání cíle nebo také potřeby, také se snažím prostřednictvím této funkce předávat vlastní zážitky do takové míry, jak je to jen možné),
8. funkce osobní identity (pomáhá zejména ujasněním vlastní identity a také slouží k uspořádání vlastních cílů, potřeb a postojů v rámci společnosti, spočívá především ve vlastní sebereflexi a také sebeuvědomění),
9. svěřovací (slouží především k uvolnění vlastního napětí, pomáhá při překonávání těžkých chvílí a také obsahuje svěřování vlastních pocitů, myšlenek či zážitků další osobě, samotné sdílení představuje formu podpory),

---

<sup>7</sup> MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2339-6.

<sup>8</sup> MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2339-6.

10. zábavná (jedná se o možnost, jak se rozesmát, pobavit, zasmát, ale také zaplnit volný čas formou komunikace),
11. úniková (pokud je člověk znechucený, otrávený, či má jiné problémy, má potřebu si s někým popovídat nezávazně, odreagovat se a uniknout od běžných starostí).

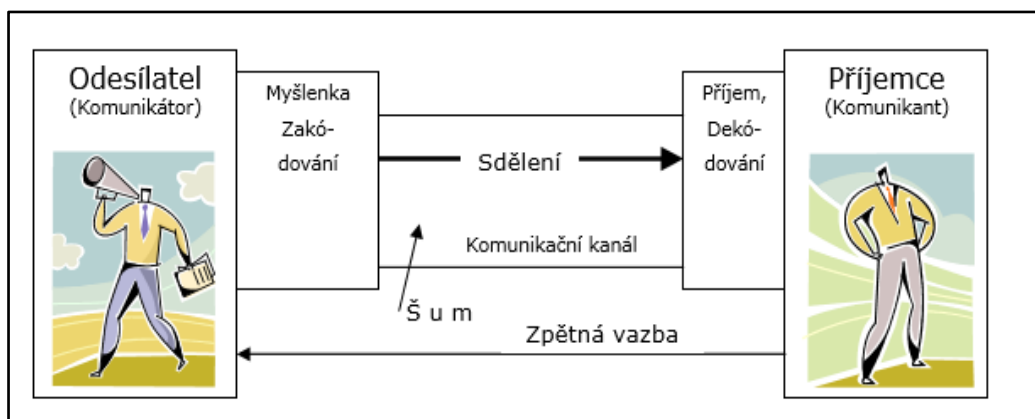
Výše uvedené funkce komunikace jsou rozděleny pouze na základě hlavních charakteristik. Rozdělit formy komunikace lze také jinými způsoby, vždy s ohledem na principy komunikačních strategií.<sup>9</sup>

### 1.3 Komunikační proces

Jak bylo zmíněno v předchozím textu, komunikace je velmi dynamický jev, tudíž jsou pro něj typické neustálé změny. Pro samotný proces komunikace je typická proměnlivost v čase a prostředí, ve kterém právě probíhá. Každý komunikační proces obsahuje jisté prvky, jež je potřeba při samotné komunikaci dodržovat, jelikož jedině tak je zajištěna srozumitelnost a efektivita komunikace.<sup>10</sup>

Obrázek 1

Proces komunikace



Zdroj: KOONTZ, Harold a Heinz WEIHRICH. *Management*. Přeložil Václav DOLANSKÝ. Praha: East Publishing, 1998. ISBN 80-7219-014-8.

<sup>9</sup> ARMSTRONG, Michael. *Personální Management*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 1999. ISBN 80-7169-614-5.

<sup>10</sup> MOTSCHNIG, Renate a NYK, Ladislav. *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Praha: Vyd. 1. Grada, 2011. Psyché. ISBN 978-80-247-3612-9.

Z obrázku č. 1 je patrné, jak probíhá proces komunikace. V rámci kterého se lze setkat s určitými prvky a vazbami stanovující průběh procesu komunikace.

Každého komunikačního procesu se účastní odesílatel a jeho příjemce. Tyto dvě strany si navzájem sdělují potřebné informace prostřednictvím zvoleného komunikačního kanálu a rovněž využívají zpětnou vazbu. Ta může být narušena komunikačními šumy.

Odesílatel (komunikátor) je ten, který zprávu vysílá a snaží se o vzájemnou komunikaci spolu s příjemcem. Odesílatel předpokládá, že příjemce má stejný ton komunikace, stejné zkušenosti, a dokáže porozumět sdělení z jeho strany. Důležité také je, aby obě strany používali stejný jazyk, kterému navzájem rozumí. Příjemce (komunikant) je ta osoba, která sdělovanou zprávu přijímá. To, jakým způsobem si sdělení převezme, záleží na jeho přístupu a jeho dosavadních zkušenostech. Sdělení (komuniké) je vyslaná zpráva, která je sdělována odesílatelem směrem k příjemci. Toto sdělení může mít nejen verbální, ale také neverbální podobu. Odlišné chápání může být způsobeno i kontextem nebo již zmíněným komunikačním šumem. Komunikační kanál je způsob sdělení. Nejefektivnější je komunikace tváří v tvář, jelikož příjemce vidí nejen pohled, ale také řeč těla. Důležitá je zpětná vazba, kterou poskytuje příjemce odesílateli a dává tím najevo, jak a zda sdělovanou zprávu pochopil. Opět je ideální ji předávat prostřednictvím osobního kontaktu. Komunikační šum lze vymezit, jako nežádoucí informace, které zasahují do předávané zprávy a ovlivňují její význam. Může se jednat o hluk, špatné pochopení, neadekvátní sdělení, o úpadek pozornosti či o vtíravé myšlenky.<sup>11</sup>

## 1.4 Typy komunikace

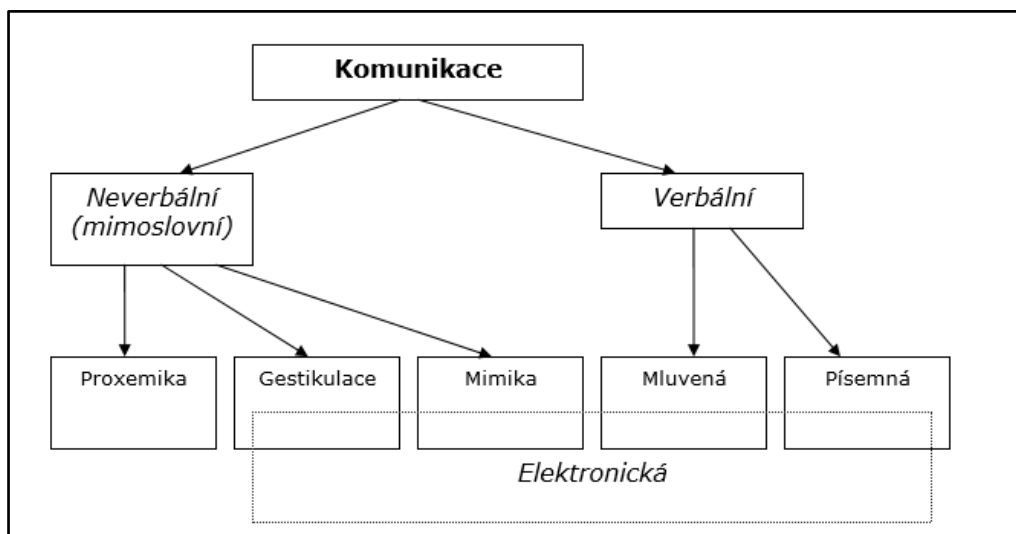
V rámci komunikace není důležitý pouze obsah sdělení, ale také forma. Ovšem zcela zásadní jsou typy a druhy komunikace, které jsou v rámci sdělení využívány.

---

<sup>11</sup> MOTSCHNIG, Renate a NYKL, Ladislav. *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Praha: Vyd. 1. Grada, 2011. Psyché. ISBN 978-80-247-3612-9.

Obrázek 1

Formy komunikace



Zdroj: BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 3. rozšířené a doplněné vyd. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-169-0.

Z obrázku č. 2 je zřejmé, že formy komunikace lze rozdělit na verbální a neverbální komunikaci. Verbální komunikaci lze dělit na ústní a písemnou formu. Verbální a neverbální komunikaci od sebe nelze zcela oddělit. Tyto formy komunikace jsou si velmi blízké a také se navzájem propojují a doplňují. V případě, že lidé komunikují tváří v tvář, využívají nejen verbální projevy komunikace, ale také neverbální – gesta, jejíž prvky verbální projev dokreslují.<sup>12</sup>

### 1.4.1 Neverbální komunikace

Pokud lidé komunikují neverbálně, využívají k tomu různá gesta, doteky a případně výrazy v obličeji. Do neverbální komunikace se řadí také postoje těla, pohledy a mnohé další projevy. Neverbální komunikace je zpravidla komplexní ve svém projevu a nelze ji rozdělit pouze na určité prvky či aspekty v chování. Přičemž každý jedinec využívá prvky neverbální komunikace do jisté míry a jistým způsobem. Nelze se tedy zaměřit pouze na určité gesto, je žádoucí odvozovat pohnutky komplexně. V případě, že by jedinec nebyl schopen vnímat neverbální komunikaci komplexně, mohlo by docházet k nedorozuměním či k vzájemným

<sup>12</sup> BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 3. rozšířené a doplněné vyd. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-169-0.

předsudkům. Neverbální komunikací jedinec sděluje, co v danou chvíli prožívá, co cítí. Doprovází verbální komunikaci o naše projevy a dokreslí celkový efekt komunikace.<sup>13</sup>

Jedním z druhů neverbální komunikace je proxemika. Spočívající ve vyjádření vztahu mezi lidmi prostřednictvím vzdálenosti, kterou k sobě komunikující subjekty zaujímají. Většinou se především hovoří o vzdálenosti horizontální, ale také vzdálenost vertikální, která je předmětem zkoumání proxemiky. Teorie proxemiky vymezuje čtyři základní zóny, každá z nich představuje u jedince jeho osobní prostor. Jedná se o zónu intimní, osobní, společenskou a veřejnou. Osobní prostor plní jakousi funkci ochrannou, která u každého jedince může být individuální a vyplývá případně z jeho povahy, osobních zkušeností a v neposlední řadě záleží na jeho citovém rozpoložení.

Dalším prvkem neverbální komunikace je mimika. Jedná se o vědomé vyjadřování tváře, způsobené stahy obličejových svalů. Je vedle gestikulace důležitou složkou komunikačního projevu, může být obrazem hereckého umění jedince, schopnosti vyjádření pantomimy a je úzce spojena s očním kontaktem, potažmo celkovým výrazem obličeje. Pokud je člověk vnímaný, dokáže z úst a z očí vyčíst, zda člověk hovoří upřímně, nebo co je jeho sdělení zkreslené.

Gesta spolu s mimikou jsou hlavními prostředky neverbální komunikace. Celkově dokreslují obsah sdělení a upřesňují zprávu. Jedná se o pohyb nebo uspořádání částí celého těla mluvčího. Gesta slouží jako doplněk ke sdělení k verbální komunikaci. Každý je využíván jiným způsobem, do jisté míry, takže jde o velmi individuální záležitost. Například Ital by nebyl schopný bez gest vůbec komunikovat, avšak Japonec nám sdělí „ano“ celým tělem.<sup>14</sup>

## 1.4.2 Verbální komunikace

Verbální komunikace obsahuje zejména mluvenou a psanou řeč, jak již bylo zmíněno. Jedná se o nástroj, sloužící pro sdělování obsahů ve vzájemné komunikaci. Verbální komunikace probíhá vždy s ohledem na danou situaci a moment při sdělování informací a dotváří tak celkový efekt sdělení. Vyjadřuje to především situaci, kdy stejná, vyslovená věta, může mít různý význam podle toho, v jaké situaci je sdělována a jakým způsobem ji jedinec sděluje.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 3. rozšířené a doplněné vyd. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-169-0.

<sup>14</sup> ARMSTRONG, Michael. *Personální Management*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 1999. ISBN 80-7169-614-5.

<sup>15</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.

Mluvený jazyk představuje zejména systém fonetických znaků, sloužící jako základní prostředek lidské komunikace. Samotný jazyk je systém grafických znaků a řeč tak lze považovat za způsob, jak se lze univerzálně a komplexně dorozumět. Vzájemný rozhovor pak umožňuje sdílet informace pomocí kladení otázek a odpovědí.<sup>16</sup>

Mezi zásady verbální komunikace se řadí zejména následující prvky<sup>17</sup>:

- vždy hovoří pouze jeden člověk (není přípustné skákání do řeči a považuje se to za velmi neslušné),
- v rámci formální sdělování se hovoří slušně,
- jedinec by měl mluvit věcně a logicky,
- člověk by měl hovořit v kratších větách,
- mluvit by se mělo jasně a srozumitelně (jedná se především o časté využívání cizích slov či výrazů s mnoha významy),
- měly by se využívat citáty, příklady či přirovnání,
- je nutné zvolit adekvátní úroveň řeči (vždy odlišovat s kým se bavíme a jakým způsobem),
- je potřeba omezit příkazová slova (rozkazovací způsob),
- jedinec by měl správně dýchat, frázovat a mluvit přiměřené hlasitě,
- jedinec by měl hovořit přiměřeně rychle,
- měli bychom se vyhýbat vsuvkám,
- nemělo by docházet k opakování slov.

---

<sup>16</sup> SCHNEIDROVÁ, Anna a SCHNEIDER, Marek. *Komunikační dovednosti: učební text pro distanční studium*. Vyd. 2., upr. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-268-2.

<sup>17</sup> SCHNEIDROVÁ, Anna a SCHNEIDER, Marek. *Komunikační dovednosti: učební text pro distanční studium*. Vyd. 2., upr. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-268-2.

## 2 SPECIFIKA KOMUNIKACE V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Komunikace je nedílnou součástí vzájemného porozumění a interakce mezi lidmi. V rámci profese sociálního pracovníka je komunikace zásadní dovedností, kterou by měl ovládat, aby byl schopen jednat s potenciálními klienty. Specifická komunikace je tak nedílnou součástí této profese a je nutné si specifické komunikační dovednosti postupně osvojovat a zároveň je zlepšovat. Jak komunikace ovlivňuje výkon profese sociálního pracovníka? Jaké kompetence jsou potřeba a jak by měl probíhat vzájemný rozhovor mezi klientem a sociálním pracovníkem? To bude uvedeno v další kapitole.

### 2.1 Komunikace jako součást profese sociálního pracovníka

Komunikace je důležitou součástí profese sociálního pracovníka, a to ve všech oblastech jeho působení. Smyslem každé komunikace je dorozumět se a získávat nové informace a navzájem si je předávat. Sociální komunikace představuje zejména sdělování zpráv a postojů v rámci mezilidského styku a zahrnuje nejen prvky verbální, ale také neverbální komunikace. Rovněž dává možnost projevit své názory, interpersonální vztahy a postoje v rámci mezilidských vztahů.<sup>18</sup>

Zásadou každého sociálního pracovníka je poznat daného člověka a zmapovat jeho aktuální situaci nejen v osobním životě, ale také v rámci jeho rodiny či blízkého sociálního okolí, komplexně. V případě, že se jedinec nachází v těžké životní situaci či je součástí interpersonálního konfliktu zájmů, pak je z jeho chování vždy zřejmé, že něco není v dobrém rozpoložení, i když se to může snažit ukrývat. Sociální pracovník nikdy není pouze nestranný pozorovatel či hodnotitel, ale naopak je prostřednictvím komunikace aktivně zapojen do problémů klienta. Komunikace se tak stává předpokladem sociálního učení a mentálního rozvoje v rámci jejich vzájemného vztahu.<sup>19</sup>

Vždy je důležité, aby sociální pracovník získal dostatek informací o stavu mezi klientem a jeho společenským prostředím, neboť v tomto vztahu se uskutečňuje sociální styk, který má tři základní složky, a to<sup>20</sup>:

---

<sup>18</sup> SCHNEIDROVÁ, Anna a SCHNEIDER, Marek. *Komunikační dovednosti: učební text pro distanční studium*. Vyd. 2., upr. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-268-2.

<sup>19</sup> SCHNEIDROVÁ, Anna a SCHNEIDER, Marek. *Komunikační dovednosti: učební text pro distanční studium*. Vyd. 2., upr. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-268-2.

<sup>20</sup> MOTSCHNIG, Renate a NYKL, Ladislav. *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Praha: Vyd. 1. Grada, 2011. Psyché. ISBN 978-80-247-3612-9.



1. sociální percepce (jedná se o vnímání a pozorování světa okolo klienta, díky ní si vytváří sociální pracovník obraz blízkého okolí klienta, poznává jeho rodinu, přátele a také jedince samotného),
2. sociální interakce (jedná se o vzájemný vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem, který se postupně vyvíjí na základě vzájemné komunikace, vzniká mezi nimi určitý vztah a vazba, což vede k určitým interakcím v jejich spolupráci),
3. sociální komunikace (nezbytný prostředek k vzájemnému poznání sociálního pracovníka a klienta, prvky a fáze sociální komunikace již byly uvedeny výše).

Při komunikaci musí sociální pracovník dbát na to, aby to, co říká, bylo zasazeno do zcela určitého dějového či významového rámce. Je důležité, aby sdělované zprávě dal zcela konkrétní smysl. Pokud sociální pracovník pochopí sdělovanému obsahu, tak dokáže lépe porozumět celé situaci svého klienta. Do každé komunikace se promítá nejen aktuální rozpoložení, ale také názory jednotlivých aktérů. Zde hraje velkou roli tón hlasu, váhavost řeči, využívání pomlček, výraz obličeje a či pohled do očí. Pokud sociální pracovník něco sděluje, vždy se chová určitým způsobem a prozrazuje tak své postoje ke sdělovanému obsahu. Svým chováním sděluje nejen postoj k věci, o které hovoří, ale i postoj k tomu, komu to říká. To je možno vyčíst z tónu jeho hlasu, z jeho mimiky a pantomimiky, z toho, jak se při setkání chová.<sup>21</sup>

Při sociální komunikaci rovněž dochází ke sdělování kvality vzájemného vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Při setkání s určitou osobou zpravidla dáme najevo, jaký k němu máme postoj a v jakém vztahu k němu jsme. Díky projevům komunikace mu naznačíme, zda ho rádi vidíme či nikoliv, zda nás může považovat za přítele či naopak. Také dáme jasně najevo, jaká je naše osobní zóna a do jaké blízkosti by se neměl dostat. Vzájemný kontakt s druhým člověkem, s nímž se setkáváme, by mohl probíhat zcela chaoticky, neorganizovaně. Aby tomu tak nebylo, zavádíme do naší vzájemné interakce určitá pravidla, obrazně nazývaná pravidla hry. Tato pravidla mají určitý řád, který se stává nedílnou součástí komunikace.<sup>22</sup>

Každý sociální pracovník by měl umět vycházet s lidmi, ale primárně se svými klienty. Sociální pracovník by měl vždy pracovat na svých komunikačních dovednostech, zejména pak na principech empatie a také citlivosti. Prvořadým úkolem sociálního pracovníka je navázat takovou atmosféru při jednání se svým klientem, která bude nejen klidná, ale také

---

<sup>21</sup> DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*: 6. vydání. Praha: Grada, 2008. Expert. ISBN 978-80-247-2018-0.

<sup>22</sup> KINDL-BEILFUß, Carmen. *Umění ptát se: v koučování, poradenství a systemické terapii*. Vydání druhé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1150-1.

pozitivní. K tomu by měl využívat kladnou intonaci hlasu a pozitivní verbální projevy. Není třeba zdůrazňovat, že při navozování této atmosféry může být zařazení nevhodného slova těžkým prohřeškem.<sup>23</sup>

Při zdůrazňování významu sociální komunikace v profesi sociálního pracovníka nesmí dojít k opomenutí vzájemného porozumění a vzájemného pochopení. Mnohdy dochází k nedorozumění mezi klientem a sociálním pracovníkem či k jejich vzájemnému nepochopení, přičemž v mnoha případech již neřeší, jaký je samotný původ těchto konfliktů. Sociální pracovník by měl hovořit takovým způsobem, aby jej dokázali klienti pochopit. Nelze tak komunikovat v obecných termínech či pomocí profesní terminologie, která je využívána v rámci sociální práce.<sup>24</sup>

V neposlední řadě je potřeba uvést, že základní formou verbální komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem je rozhovor, což je typický pro osobní styk mezi lidmi obecně, ale především v rámci sociální práce. Jedná se o nejčistší formu vyjádření názoru sociálního pracovníka a klienta. Právě rozhovor slouží k vzájemnému poznání mezi klientem a sociálním pracovníkem. Sociální pracovník může klást takové dotazy, které mu pomohou pochopit problém klienta a zároveň mu projeví jistou formu zájmu. Klient tak postupně získává k sociálnímu pracovníkovi důvěru a nebojí se mu svěřovat, což je při jeho práci zcela klíčové. V případě, že dochází ve vzájemném rozhovoru k nepochopení ze strany sociálního pracovníka a opovržení ze strany klienta, je vždy lepší klienta směřovat k jinému sociálnímu pracovníkovi. V případě, že klient neumí komunikovat se svým sociálním pracovníkem a ten nedokáže navázat efektivní rozhovor a vzbudit ve svém klientovi důvěru, je jejich vzájemná spolupráce téměř nemožná.<sup>25</sup>

## 2.2 Komunikační kompetence v sociální sféře

Jak vyplývá z výše uvedeného textu, komunikace je nedílnou součástí profese sociálního pracovníka. Každý sociální pracovník, ale také pracovník v rámci sociální sféry, by měl umět nejen efektivně komunikovat, ale zároveň disponovat vhodnými komunikačními kompetencemi. Právě komunikační kompetence jsou předpokladem pro kvalitní výkon profese sociálního pracovníka. Při práci s klienty je potřeba disponovat takovými

---

<sup>23</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988. Členská knižnice.

<sup>24</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988. Členská knižnice.

<sup>25</sup> DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*: 6. vydání. Praha: Grada, 2008. Expert. ISBN 978-80-247-2018-0.

komunikačními prostředky, které mu pomohou klienta nejen blíže poznat, ale zároveň získat potřebné informace, jak již bylo uvedeno výše<sup>26</sup>.

Mezi významné komunikační dovednosti sociálního pracovníka se řadí zejména<sup>27</sup>:

1. aktivní naslouchání a vnímání (sociální pracovník musí umět naslouchat, jinak není možné navázat vztah mezi ním a klientem),
2. správné využívání verbálních a neverbálních sdělení,
3. umění vést rozhovor,
4. empatie (snaha sociálního pracovníka vcítit se do problémů klienta, ovšem nesmí propadnout jeho pocitům víc než je nutné, jinak si neudrží správný nadhled),
5. podpora projevovaná sociálním pracovníkem směrem ke klientovi,
6. sociální pracovník by se neměl bát vyjádřit svůj názor, ovšem měl by respektovat názor klienta,
7. nedílnou součástí profese sociálního pracovníka je rovněž technika kladení otázek.

Dobry sociální pracovník má umět správně komunikovat vzhledem k jeho postavení a specifikům v sociální práci, které tato profese obnáší. Sociální pracovník se musí umět přijímat verbální myšlenky klienta, ale také jeho neverbální projevy. Nejde tedy pouze poslouchat, co klient sděluje, ale je potřeba pozorovat jeho mimiku, gesta a jiné fyzické projevy, které o klientovi mnohé prozradí. Vždy je potřeba si všimát nejen reakcí klienta, ale také pozorovat jeho výrazy a snažit se do jisté míry způsob komunikace upravit dle aktuální potřeby. Jedině tak dojde ke vzájemnému porozumění.<sup>28</sup>

Sociální pracovník by se měl naučit respektovat názor klienta a rovněž by měl být schopen navázat vztah i s jeho rodinnými příslušníky. V mnoha případech je velmi obtížné navazovat kontakty s klientem a vždy to velmi závisí na jeho otevřenosti, míře jeho stresu a také na hloubce jeho problému. Je možné tedy říci, že navazování kontaktu s nedobrovolným klientem je mnohem těžší než navázat kontakt s klientem, který je nabízené pomoci nakloněn a je ochotný se sociálním pracovníkem spolupracovat. Během navazování kontaktu je vždy kladen důraz zejména na neverbální projevy, aktivní naslouchání, schopnost empatie a také umění klást vhodné otázky.

---

<sup>26</sup> MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2339-6.

<sup>27</sup> MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2339-6.

<sup>28</sup> HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

Zcela zásadní komunikační dovedností sociálního pracovníka je technika kladení otázek. Pokud sociální pracovník dokáže aktivně naslouchat, pak dokáže také rozeznat hodnoty a cíle klienta a dle toho k němu přistupovat. Abychom dosáhli výše uvedeného, je třeba zaujmout vůči klientovi respekt a nedělat unáhlená rozhodnutí. Na druhou stranu je nutné se vždy zamyslet nad tím, kde jsou hranice pro vzájemné respektování odlišných hodnot klienta. Není vždy možné, aby sociální pracovník respektoval hodnoty a postoje, zejména v případě, pokud se jedná například o oblast práce zaměřenou na rodinu s dětmi, které by pak mohly být nějakým způsobem ohroženy. Mimo jiné je také potřeba, aby měl sociální pracovník pod kontrolou své emoce a emocionální projevy. V rámci výkonu této profese se může sociální pracovník dostat do takové situace, kdy nebude souhlasit s názory klienta, ale i tak je musí respektovat. Sociální pracovník však nesmí zasahovat do jeho rozhodnutí a určitým způsobem jej poučovat. Sociální pracovník by se neměl jako profesionál nechat unést svými emocemi a měl by s nimi umět za všech okolností pracovat. Každý sociální pracovník by měl nechat klientovi prostor pro jeho vyjádření a také by mu měl dát prostor pro rozhodnutí.<sup>29</sup>

K výše uvedenému je nutné dodat, že základní komunikační dovedností sociálního pracovníka je zejména umění aktivně naslouchat. Sociální pracovník se musí za všech okolností soustředit, jedině tak dokáže porozumět problémům klienta. Sociální pracovník musí umět navázat kontakt z očí do očí, volit správné otázky a také nacházet vhodné odpovědi. Důležité je také umět se správně odmlčet a nechat klientovi prostor pro jeho vlastní myšlenky. Sociální pracovník by měl umět naslouchat celým svým tělem. Právě jeho postoj je v rámci této profese zcela zásadní.<sup>30</sup>

Klient by měl nabýt pocitu, že je mu věnována veškerá pozornost pracovníka a měl by pociťovat vzájemnou důvěru a respekt, protože právě případná nedůvěra je jednou z největších překážek v komunikaci. Pokud se však sociální pracovník snaží jednat s klientem upřímně, zcela přirozeně a dokáže vzbudit důvěru a respekt, pak si získá klienta na svoji stranu. Je potřeba si uvědomit, že klient přichází do kontaktu se sociálním pracovníkem ve chvíli, kdy se nachází v mnohdy těžké životní situaci, a tak zde mohou být prvky nedůvěry na místě.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

<sup>30</sup> HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

<sup>31</sup> KRAUS, Blahoslav et al. *Člověk – prostředí – výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.

## 2.3 Profesionální rozhovor a jeho fáze

Veškerá komunikace mezi sociálním pracovníkem a klientem je založena zejména na profesionálním přístupu a na vzájemně respektujícím vztahu. Prvky komunikace nejen ze strany pracovníka, ale také klienta do značné míry ovlivňují jejich vzájemný vztah. Většina klientů, přicházejících do kontaktu se sociálním pracovníkem poprvé očekává nejen otevřený, ale také rovnocenný dialog.<sup>32</sup>

Jako základní nástroj komunikace sociálního pracovníka je považován rozhovor, jak již bylo uvedeno. Jedná se zejména o umění pracovníka klást otázky a zároveň také o umění naslouchat. Cílem rozhovoru mezi sociálním pracovníkem a klientem je zejména zajistit potřebné aktuální informace a navázat přátelský vzájemný vztah. V rámci rozhovoru je potřeba nechat mluvit klienta, jelikož on sám by měl být odborníkem na své problémy a měl by se naučit je řešit. „*Pracovník nemá možnost sám plně kontrolovat, nakoř bude aktivní on a nakoř klient. Výsledná podoba rozhovoru je vždy společným dílem obou.*“<sup>33</sup>

Každý rozhovor mezi sociálním pracovníkem a klientem by měl být založen na profesionální úrovni. Sociální pracovník by se měl na rozhovor s klientem připravit, zejména formulaci otázek a seřadit je dle potřeby, od jednodušších postupně ke složitějším, od neosobních až po ty osobní. Při práci s klientem je vhodné klást zejména otevřené otázky, které poskytují prostor na to, aby se klient mohl souvisle vyjádřit a zároveň tak nad vlastními problémy přemýšlel.<sup>34</sup>

Úspěšnost odborného rozhovoru se vždy odvíjí zejména od komunikačních schopností sociálního pracovníka, kterými disponuje. Dále se však odvíjí od pracovních podmínek, aktuálních pro danou chvíli. Sociální pracovník by měl umět řídit rozhovor a také by měl umět klienta ve vhodnou chvíli přerušit. Autor Štěpaník<sup>35</sup> dodává: „*Důsledkem našeho způsobu vedení rozhovoru nemá být vznik nedůvěry, odporu ani vyvolání konfrontace.*“

Sociální pracovník by měl umět naslouchat, být empatický, měl by umět udržet pozornost a také by měl plnit roli důvěrníka. Vždy rovněž záleží na způsobu vedení rozhovoru a obsahu toho, o čem spolu obě strany hovoří. Z každého hovoru je nutné vést a evidovat záznamy, formou poznámek a jako další možnost se nabízí pořízení zvukového záznamu.

---

<sup>32</sup> LINHARTOVÁ, Věra. *Praktická komunikace v medicíně: pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. 1.vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1784-5.

<sup>33</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1, s. 111

<sup>34</sup> DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada, 2008. Expert. ISBN 978-80-247-2018-0.

<sup>35</sup> ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2, Komunikace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0844-2, str. 50

Je však potřeba klienta na tuto skutečnost upozornit. Pokud mu tento způsob záznamu nevyhovuje, je potřeba zvolit jiný, pro klienta přijatelný. Vzhledem k povaze rozhovoru mezi pracovníkem a klientem je nutné vždy nastolit příjemnou atmosféru, která bude v klientovi vyvolávat důvěru a odstraní tak veškeré rušivé elementy.<sup>36</sup>

Partneři rozhovoru, tedy sociální pracovník a klient, by v rámci rozhovoru měli sedět blízko sebe, přičemž by nemělo docházet k narušení osobní či intimní zóny. Klient by se měl posadit dle jeho aktuální potřeby, ale vždy by měl být schopný navázat se sociálním pracovníkem oční kontakt. Mezi účastníky rozhovoru by neměla být žádná překážka, která by bránila vzájemné interakci. Doporučeno je, aby se pracovník mírně nakláněl k druhé osobě a tím dával najevo zájem a ochotu naslouchat. Při rozhovoru pracovníka s klientem je nutno používat spisovného jazyka, ten je jasný a srozumitelný všem.<sup>37</sup>

Sociální pracovník by měl umět klienta ve vzájemné komunikaci podporovat a také motivovat k dalšímu setkání. Ačkoliv si v průběhu rozhovoru utvoří jisté názory a postoje nejen ke klientovi samotnému, ale také k jeho řešenému problému, není vhodné, aby je veřejně prezentoval. Sociální pracovník by neměl využívat zbytečné cizí pojmy a odborné termíny. Odborné termíny sice usnadňují komunikaci s kolegy, ale znesnadňují komunikaci s klientem.<sup>38</sup>

### **2.3.1 Fáze rozhovoru mezi sociálním pracovníkem a klientem**

Každý rozhovor mezi sociálním pracovníkem a klientem by měl obsahovat určité fáze. Podle autorů Dařílka a Kusáka<sup>39</sup> by se mělo jednat o následující fáze:

#### **1. Úvodní fáze.**

Jedná se o úvodní fázi, kdy se obě strany navzájem poznávají. Pracovník by měl představit nejen sám sebe, ale také samotné zařízení, ve kterém pracuje. Tímto by mělo dojít k zamezení jakéhokoliv nedorozumění. K samotné realizaci rozhovoru dochází až po seznamovací fázi. V rámci této etapy by mělo dojít k odstranění počátečních obav a také k navození uvolnění. Aby byla nastolena příjemná atmosféra je potřeba klást klientovi

---

<sup>36</sup> LINHARTOVÁ, Věra. *Praktická komunikace v medicíně: pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1784-5.

<sup>37</sup> LINHARTOVÁ, Věra. *Praktická komunikace v medicíně: pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1784-5.

<sup>38</sup> VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.

<sup>39</sup> KUSÁK, Pavel a DAŘÍLEK, Pavel. *Pedagogická psychologie*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta, 2001. ISBN 80-244-0294-7.

neformální otázky a také se zaměřit na jeho zájmy a koníčky. Pracovník by rovněž neměl vstupovat do intimní zóny klienta, který by se mohl cítit ohrožený a nemusel by již dále spolupracovat. V průběhu rozhovoru se zóna mezi pracovníkem a klientem pravděpodobně sama zmenší. V rámci celého rozhovoru by měl pracovník kontrolovat, zda a jak mu klient rozumí a vše je srozumitelné.<sup>40</sup>

## **2. Jaderná fáze.**

Smyslem jaderné fáze je zejména klást takové otázky, které pomohou sociálnímu pracovníkovi zajistit dostatečné množství informací a také získat přehled o samotném klientovi a jeho aktuální situaci. Právě v této fázi se projeví schopnost sociálního pracovníka technika vhodného kladení otázek. Dále také pracovník zjišťuje podstatná fakta a postupně si ujasňuje problém klienta. V rámci této fáze by také mělo docházet k řešení problému. Pracovník by se měl na tuto situaci předem připravit.<sup>41</sup>

## **3. Závěrečná fáze.**

V závěrečné fázi by mělo docházet ke shrnutí celého rozhovoru, dále pak k opětovnému uvolnění a následně se rozloučit. Pokud je to potřeba, tak si sociální pracovník dojedná termín další schůzky. V případě, že je klient příliš dotěrný, tak je lepší dojednat si schůzku v pozdějším termínu.<sup>42</sup>

V závěru je potřeba dodat, že žádný rozhovor by neměl trvat déle než 40 minut, jelikož by pak mohlo dojít k přetížení nejen klienta, ale také sociálního pracovníka. Již v úvodní fázi rozhovoru je nutné sdělit klientovi, jak dlouho bude rozhovor trvat a také jaký bude jeho obsah. Každá fáze rozhovoru má svou roli a je potřeba tyto fáze dodržovat. Po celou dobu rozhovoru by měl být sociální pracovník pozorný, aby nepřehlédl a nepřeslechl jemu sdělované důležité informace.<sup>43</sup>

---

<sup>40</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej - naslouchám*. Vyd. 2 (přeprac.), V KNA 1. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2010. Malý duchovní život. ISBN 978-80-7195-405-7.

<sup>41</sup> PETROVÁ, Alena a PLEVOVÁ, Irena. *Kapitoly z obecné psychologie*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004. ISBN 80-244-0769-8.

<sup>42</sup> KUSÁK, Pavel a DAŘÍLEK, Pavel. *Pedagogická psychologie*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta, 2001. ISBN 80-244-0294-7.

<sup>43</sup> KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.

## 2.4 Poruchy a bariéry komunikace

Komunikace je komplexní proces, což sebou nese i jisté překážky a bariéry. V rámci komunikace se lze setkat s několika situacemi, které komplikují komunikaci a stěžují tak vzájemné porozumění. V případě, že nastanou problémy v komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem, je narušena nejen vzájemná důvěra, ale také dochází k jisté formě nepochopení. Sociální pracovník musí mnohdy již v rámci samotného rozhovoru překonávat různé překážky a vypořádávat se s komunikačními bariérami, které se projevují ze strany klienta. Komunikační bariéry a překážky je potřeba rozpoznat, jedině tak mohou být odstraněny. Je to v zájmu nejen sociálního pracovníka, ale rovněž samotného klienta.<sup>44</sup>

Komunikační bariéry lze pozorovat na obou stranách, tedy na straně sociálního pracovníka, ale také na straně klienta. Ze strany klienta se jedná především o nespolupráci či agresivitu. Pokud klient nemá zájem spolupracovat či nechce ze strany sociálního pracovníka pomoc přijmout, dává mu to jasně najevo svými projevy. Ze strany sociálního pracovníka se jedná o negativní postoj ke klientovi, profesionální odstup či používání žargonu. Na straně pracovníka dále může docházet k mocenskému boji či nevyjasněnosti kompetencí, což může vést k odlišnému přístupu ke klientovi.<sup>45</sup>

*„Komunikační proces je ovlivňován řadou různých faktorů a mnohé z nich mají na komunikaci velmi negativní dopad. Určitou podobnost těchto negativních faktorů označovaných také jako komunikační bariéry můžeme spatřovat s komunikačním šumem.“<sup>46</sup>*

Komunikační šumy mohou zkreslovat nejen vysílanou zprávu ze strany sociálního pracovníka, ale také přijímanou zprávu ze strany klienta. Samozřejmě tato chyba může nastat rovněž naopak. Komunikační šumy vznikající mezi sociálním pracovníkem a klientem nelze úplně odstranit, ale je možné je minimalizovat. Pokud nedojde k eliminování komunikačních šumů, tak povede jejich rozhovor jiným směrem, než je potřeba. Komunikační šumy jsou mnohdy nerozpoznatelné, avšak rozhovor i přesto ovlivňují.<sup>47</sup>

---

<sup>44</sup> TINKOVÁ, Eva. *Rétorika aneb, Řeč jako nástroj: praktický průvodce řečí těla a verbální komunikací*. Vyd. 1. Computer Media. 2010. ISBN 978-80-7402-074-2.

<sup>45</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.

<sup>46</sup> KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0, str. 76

<sup>47</sup> KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0.



Mimo výše uvedené šumy však dochází v komunikaci k různým bariérám a překážkám, které zhoršují vzájemnou komunikaci a dochází tak k nedorozumění. Jedná se zejména o<sup>48</sup>:

- selhání zpětné vazby (chybí jistota, zda bylo sdělení druhou stranou pochopeno správně a zda bylo vhodně interpretováno),
- rozdíly mezi klienty (tendence k různé interpretaci sdělení u věkově, vzděláním, pohlavím, kulturou, původem, jazykem i povahou se lišících komunikátor),
- individuální sklony sociálního pracovníka (tendence jedinců vnímat sdělovaný obsah podle svého a dle svých dosavadních zkušeností),
- verbální schopnosti obou stran (problémy při formulaci sdělení či nesprávná interpretace, která vede k nepochopení ze strany druhé komunikačního partnera),
- fyziologický vlivy (jedná se o únavu jedince, hluk, nemoc apod.),
- hluk, vizuální rozptylování a některé druhy komunikačních šumů,
- manipulování (neschopnost říct sdělení naplno),
- uzavřené otázky sociálního pracovníka (inklinace k odpovědi na základě formulované otázky).

Pokud si sociální pracovník uvědomí překážky vyskytující se v rámci komunikace, najde vhodný způsob, jak tyto překážky eliminovat. Obecně lze komunikační bariéry rozdělit do čtyř základní oblastí, a to<sup>49</sup>:

- fyzikální (jedná se o rušivé vlivy, vznikající na straně pracovníka, ale také klienta a jsou způsobeny nepříznivými podmínkami omezující přenos),
- osobnostní (objevují se zejména na straně klientů, nejčastěji se jedná o obavu z neúspěchu, zesměšnění, strach se otevřít, na straně pracovníka se jedná především o předsudky, které mu brání v efektivní práci),
- sémantické (zbytečné používání odborných termínů a zkratk),
- fyziologické (vlastní smyslové bariéry, které se mohou vyskytovat na obou stranách, tedy u pracovníka i klienta, např. vady zraku, sluchu, vady řeči, špatná výslovnost apod.).

---

<sup>48</sup> MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi. 2.*, dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2339-6.

<sup>49</sup> DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6.* vydání. Praha: Grada, 2008. Expert. ISBN 978-80-247-2018-0.

Bariéry v rámci komunikace lze rozdělit na interní a externí bariéry, jejichž stručný popis bude uveden dále.

### **2.4.1 Interní bariéry**

Jedná se o takový typ bariér, které jedince ovlivňují zevnitř. Zde se řadí především vlastní pocity, náhledy, sebevědomí jedince, ale také jeho fyzický stav. Každodenní rozpoložení jedince má výrazný vliv na to, jak jedinec komunikuje a také na to, jak je schopen různá sdělení chápat, přijmout. Pokud není klient dobře naladěný, dochází k narušení komunikace a ke vzniku komunikačních bariér. To platí rovněž u sociálního pracovníka.

Nejčastější vnitřní bariérou je obava z neúspěchu, která může člověka do velké míry omezovat. Komunikační partner se může obávat nejen neúspěchu, ale také jej může v rámci komunikace svazovat. Dochází pak ke špatné intonaci hlasu, snížení hlasového projevu či nesrozumitelné artikulaci. Tyto projevy lze mnohdy pozorovat zejména u nezkušených sociálních pracovníků, kteří ještě nemají dostatečně osvojeny základní komunikační dovednosti. Dále se zde řadí také projevy osobního charakteru, mající rovněž velký vliv zejména na emoce a emoční projevy. Samotné emoce, například zlost, vedou ke snížení sebekontroly. V první řadě mnohdy bývá narušena kontrola morálních pravidel, slušného chování, úcta k partnerovi, což se mnohdy děje v případě, že sociální pracovník vkládá do své profese své osobní emoce a pocity a neumí si tak držet profesionální odstup.<sup>50</sup>

Dále se může jednat o bariéru v podobě xenofobie, což se projevuje jako neúcta ke klientovi. Dalším vyskytujícím se problémem je tendence sociálního pracovníka nenechat klienta domluvit a do konverzace vstupovat. Stává se také při nedostatečném soustředění, že sociální pracovník nenaslouchá, jak by měl a při výkladu klienta již přemýšlí nad další otázkou či odpovědí. Rovněž může docházet k nepřipravenosti ze strany sociálního pracovníka k osobnímu rozhovoru, či k fyzickému nepohodlí, dochází tak ke snižování výkonnosti k naslouchání nejen v rámci verbálního projevu. Velmi často dochází také k myšlenkovým chybám. Sociální pracovník tak není schopen adekvátně naslouchat, tudíž nedokáže pochopit smysl sdělení ze strany klienta. Dochází pak ke komunikačním šumům a chybám, vedoucí k nepochopení klienta a jeho problému.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0.

<sup>51</sup> KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0.

## 2.4.2 Externí bariéry

Mezi externí bariéry se řadí takový typ bariér, který jedince ovlivňuje zvenčí. Jedná se o cokoliv, co se nachází okolo nás a dokáže to ovlivňovat pozornost jedince za všech okolností. Tyto bariéry mají opět vliv nejen na sociálního pracovníka, ale také na samotného klienta. Do velké míry záleží na vlastním vnímání jedince a také na to, co a do jaké míry dokáže pozornost člověka narušit a ovlivnit. Rušivě může působit nejen neznámé prostředí, což je pro klienta zcela zásadní, ale také okolní působení na jedince. Nastávají situace, kdy uspořádání prostředí může svým vlivem působit natolik formálně, že se klient cítí příliš nesvůj, situace se mu zdá příliš oficiální, k tomu se řadí například stůl mezi aktéry, nesprávná vzdálenost, uspořádání a design vybavení místnosti může usnadnit nebo naopak zhoršit interakci.<sup>52</sup>

Velký vliv mají také demografické bariéry, mezi které patří rozdíly v rámci věku či pohlaví. Pokud je sociální pracovník mladšího věku, může u něj docházet k nerespektování ze strany klientů v pokročilém seniorském věku. Mnohdy také dochází k narušení přítomnosti třetí osobou, tedy dalším sociálním pracovníkem či jiným rodinným příslušníkem klienta. Tyto osoby narušují již probíhající rozhovor. Mnohdy stačí pouze jeho přítomnost, která má velký vliv na sdělovaný obsah a pozornost obou komunikačních partnerů.<sup>53</sup>

Do této skupiny bariér patří také hluk či jiné vizuální rozptylování, což se řadí mezi organizační bariéry. Hluk z titulu zajišťování služeb a pohybu pracovníků, manipulaci se zdravotnickým materiálem apod. Tyto bariéry vytváří samotná organizace, pro kterou sociální pracovník pracuje. Velmi často také musí být dodržována jistá hierarchie v rámci sociální sféry, která může vést nejen ke komunikačním šumům, ale také k neefektivní komunikaci. Přičemž se tak opožďuje zpětná vazba.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2339-6.

<sup>53</sup> MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2339-6.

<sup>54</sup> MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2339-6.

### 3 KOMUNIKACE SE SENIORY

Komunikace se seniory definuje, v rámci sociální práce jistá specifika, což platí pro rovinu přímé komunikace a rovněž pro sociálního pracovníka v komunikaci jakožto celkově pojatém procesu se všemi jeho aspekty a ohledy. Péče o seniory je velmi náročná, což se mnohdy projevuje právě ve vzájemné komunikaci. Důležité je respektovat obecné zásady komunikace (nejen) se seniory. Jaká jsou specifika, překážky v rámci průběhu komunikace a jak se seniorem vhodně komunikovat, bude nastíněno v nadcházejících kapitolách.

Ve své práci jsem se rozhodla používat termín senior, který má svůj původ v latinském pojmu „senex“, což v překladu znamená starý člověk. Tento pojem se s vývojem doby ustálil a lze konstatovat, že je považován za významově neutrální.

U nás V. příhoda uvádí ve svém členění dospělosti (na základě doporučení Světové zdravotnické organizace) takto:

60 – 74 let – senescence, počínající, časná stáří

75 – 89 let – kmetství, senium, vlastní stáří

90 a více let – patriarchismus, dlouhověkost.

#### 3.1 Vymezení pojmu stáří a stárnutí

Stáří je jednou z pozdních etap vývoje člověka, jedná se o poslední vývojovou etapu v životě jedince. Přičemž stáří je nedílnou, neopomenutelnou součástí lidského bytí. Stárnutí (senescence) zahrnuje změny v rámci celkové struktury, ale také funkcí organismu. Tyto změny se projevují nejen poklesem výkonu jedince, ale také jeho zvýšenou zranitelností. Stárnutí probíhá nerovnoměrně, tudíž změny v rámci stárnutí jsou u každého jedince velmi individuální. Jedná se o vývojový proces, který se nachází mezi dospělostí a stářím samotným. Samotný pojem stáří (senium) není vůbec lehké vymezit, a to zejména z důvodu intraindividuální variability, tzn. odlišnosti v reakcích na stejný podnět téhož jedince v různých časových intervalech. Stáří je považováno za poslední fázi ontogeneze, ve které se projevují involuční změny a zhoršují tak odolnost organismu. V důsledku projevů stáří se snižuje také adaptační schopnost jedinců, a to ve všech oblastech.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> DVORÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4138-3.

Na stáří je pohlíženo z několika různých pohledů. Určitá část populace považuje stáří za jisté životní období jedince, během kterého potřebuje pomáhat a je odkázán na interakci okolí. Jiná část populace však nahlíží na seniory spíše s odporem.<sup>56</sup>

Na výše uvedené oponuje autor Mühlpachr<sup>57</sup>, jenž nepovažuje stáří za nemoc ani za chorobu jako tomu je u velké části populace v rámci České republiky. „*Stáří není choroba, i když je zvýšeným výskytem chorob provázeno, a ztráta soběstačnosti není nezbytným, zákonitým důsledkem stárnutí. Zdravotní a funkční stav seniorů se historicky, generačně zlepšuje a je účelné a smysluplné aktivně usilovat nejen o zabezpečení nemocných a závislých starých osob, ale především o další zlepšování zdravotního a funkčního stavu ve stáří a o prevenci závislosti.*“

V dnešní době existuje celá řada definic, jak lze stáří vymezit. Dle autorů Langmaiera a Krejčířové<sup>58</sup> je stáří a stárnutí vymezeno následovně: „*Pod pojmem stárnutí se nejčastěji rozumí souhrn změn ve struktuře a funkcích organismu, které se projevují zvýšenou zranitelností a poklesem výkonnosti jedince.*“

Autoři Kalvach a Onderková<sup>59</sup> charakterizují stáří jako obecné označení poslední fáze ontogeneze, ve které se projevují veškeré s tím související změny. Jedná se především o souhrn involučních změn související se zhoršováním odolnosti organismu jedince.

Kalvach<sup>60</sup> k výše uvedenému dodává, že stáří je považováno za poslední etapu ontogenetického vývoje člověka. Stáří je důsledkem evolučních změn, které u každého jedince probíhají zcela individuálně.

V rámci této problematiky Tošnerová<sup>61</sup> charakterizuje stáří jako přirozený a předvídatelný proces změn, ale vyznačuje se značnou variabilitou v typech a rychlosti. Týká se našeho fyzického vzhledu, energetického stavu, duševních schopností a společenského života. Změny jsou většinou z nás vnímány jako ztráty, protože nás nutí vzdát se řady situací, přijmout nové role a poradit si s omezenějšími schopnostmi.

---

<sup>56</sup> DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4138-3.

<sup>57</sup> MÜHLPACHR, Pavel. *Gerontopedagogika*. 2. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2009, ISBN 978-80-210-5029-7, str. 16

<sup>58</sup> LANGMEIER, Josef a KREJČÍŘOVÁ, Dana. *Vývojová psychologie 2.*, aktual. vyd. Praha: Grada. 2006. Psyché. ISBN 80-247-1284-9, s. 184

<sup>59</sup> KALVACH, Zdeněk a ONDERKOVÁ, Alice. *Stáří: pojetí geriatrického pacienta a jeho problémů v ošetrovatelské praxi*. Praha: Galén, 2006. Care. ISBN 80-7262-455-5.

<sup>60</sup> KALVACH, Zdeněk et al. *Geriatric a gerontologie*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0548-6.

<sup>61</sup> TOŠNEROVÁ, Tamara. ed. *Špatné zacházení se seniory a násilí v rodině: průvodce pro zdravotníky a profesionální pečovatele*. 2. vyd. Praha: Univerzita Karlova. Ambulance pro poruchy paměti, 2002. ISBN 80-238-9505-2.

Obecně lze říci, že stáří je konečnou fází vývoje jedince, ovšem samotné stárnutí je fyziologický proces, kterému se nelze vyhnout za žádných okolností. Stárnutí je proces přicházející zcela kontinuálně. Jedná se o nevratný proces, spojený s několika zásadními změnami. Mezi tyto změny se řadí zejména úbytek sil, energie přicházející problémy zdravotního stavu jedince. Na stárnutí mají vliv nejen genetické dispozice, ale také prostředí, v němž člověk žije.<sup>62</sup>

V neposlední řadě uvádí autor Erikson, že každá životní etapa během života jedince, má svůj význam a člověk ji musí zvládnout. Jedině tak se může jedinec dále vyvíjet a zvládnout změny, které v rámci jednotlivých etap přicházejí. Tyto úkoly je vždy potřeba přizpůsobit nejen potřebám jedince, ale současné společnosti. Autor Říčan<sup>63</sup> k tomuto vymezení dodává, že: „*Eriksonova genialita je v tom, že formuloval základní vývojové úkoly, podle nichž je možno vymezit stadia života psychologicky, aniž ztratil ze zřetele biologickou a sociální podmíněnost tohoto vývoje. Jeho stadia „sedí“ psychologicky, biologicky i sociálně. Zároveň jsou tato stadia taková – a na tom Eriksonovi velmi záleželo – která je možno najít ve značně odlišných kulturách, včetně přírodních národů; jeho systém má určité etologické ambice.*“

### 3.2 Doporučená komunikace se seniory

Vzhledem k výše uvedeným změnám, které jsou pro stáří typické, je proto komunikace se seniory velmi specifická, a to nejen z pohledu sociálního pracovníka. Při komunikaci se staršími lidmi je vhodné dodržovat jistá pravidla komunikace. Důležitou roli hraje zejména navázání samotného kontaktu, rozhovoru a potažmo jeho celkový průběh.

Samotné vyprávění seniorů se většinou odráží v jejich doposud prožitém životě a jejich životních příbězích. Senioři se chtějí o své příběhy podělit a zároveň tak vzpomínají na šťastné chvíle jejich života či na významné životní milníky. V případě, že se v jejich blízkosti nenachází rodina či blízké osoby, slouží sociální pracovník jako možnost, komu se svěřit. Jak již bylo uvedeno, právě naslouchání má při komunikaci sociálního pracovníka s klientem velký význam, což výrazně platí při komunikaci se seniorem. Nasloucháním staršímu člověku nepomáháme jen jeho osobě, ale také nám slouží jako možný klíč k pochopení jeho chování a způsobu komunikace. V životních příbězích seniora lze objevit nejen šťastné chvíle, ale také skryté rány osudu, což objasňuje jeho současné rozpoložení.

<sup>62</sup> PŘIBYL, Hugo. *Lidské potřeby ve stáří*. Praha: Maxdorf, [2015]. Jessenius. ISBN 978-80-7345-437-1.

<sup>63</sup> ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*. 6., rev. a dopl. vyd., V Grada Publishing 2. Praha: Grada, 2010. Psyché. ISBN 978-80-247-3133-9, str. 45

Součástí vyprávění staršího člověka jsou také životní osudy, inspirace, zkušenosti či příběhy, které mohou sociálního pracovníka do jisté míry obohatit. V mnoha případech se však jedná pouze o prosbu, touhu ze strany seniora, aby jej někdo poslouchal a on měl pocit, že není na světě sám.<sup>64</sup>

Při práci se seniory je nutné si uvědomit, že nejen starý člověk, ale každý člověk potřebuje sdělit to, co ho trápí, ulevit si, nasbírat energii a říct nahlas, jak se právě cítí. „*Jsou situace, kdy nepotřebujeme, aby nám druhý radil, dával poučení, rozhodoval o tom, co jsme měli a neměli udělat. Jde hlavně o to mít potvrzeno, že pro druhého něco znamenám, že druhý člověk respektuje můj požadavek na způsob řešení konkrétní situace.*“<sup>65</sup>

Co se týče seniorů ve zdravotnických zařízeních či domovech pro seniory, i v této oblasti dochází ke každodennímu styku sociálních pracovníků se seniory, u kterých se projevují různé zdravotní komplikace, osudy a specifické potřeby. V rámci potřebné komunikace lze využívat doporučené formy pro zdravotní sestry, přičemž se jedná především o následující formy<sup>66</sup>:

- sociální komunikace (jedná se o komunikaci mezi dvěma lidmi na stejné úrovni, tudíž jsou využívány různé formy jazyka),
- specifická komunikace (v tomto směru působí sociální pracovník na pacienta edukačně, v případě, že je sociální pracovník informován o léčbě seniora, motivuje jej k dalšímu postupu, sdělujeme jeho možnost, čímž dochází ke vzniku vzájemné vazby),
- terapeutická komunikace (ve chvílích, kdy je psychika seniora zatížena vyřčením jeho prognózy či zdravotního stavu, působí sociální pracovník zejména jako terapeut a jeho opora a snaží se mu poskytovat naději a také oporu v těžkých životních chvílích).

Z výše uvedeného je zřejmé, jak se seniorem komunikovat a jak přistupovat k jeho osobním výpovědím, kdy důležitou součástí komunikace je také zodpovědět otázky, který sociálnímu pracovníkovi pomohou při komunikaci se seniorem a rovněž nám zodpoví, jakým způsobem v danou chvíli komunikovat. Otázky, na které by měl každý ze sociálních pracovníků znát odpověď, jsou<sup>67</sup>:

---

<sup>64</sup> KLEVETOVÁ, Dana a DLABALOVÁ, Irena. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. Sestra. ISBN 978-80-247-2169-9.

<sup>65</sup> KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008. Sestra. ISBN 978-80-247-2169-9, str. 94

<sup>66</sup> POLÁCHOVÁ VAŠTATKOVÁ, Jana, ed a SVOBODA HOFERKOVÁ, Stanislava. *Příručka sociálního pracovníka*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. ISBN 978-80-244-1991-6.

<sup>67</sup> KLEVETOVÁ, Dana a DLABALOVÁ, Irena. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. Sestra. ISBN 978-80-247-2169-9.

- Chce senior hledat pomoc, nebo potřebuje jenom vyslechnout?
- Je schopen se rozhodnout? A rozhodují já správně ve prospěch sycení jeho potřeb?
- Cítí se vůbec senior být nemocný, nebo touží po rozhovoru?
- Potřebuje starý člověk rozhovor mezi čtyřma očima? Chce mít někoho u sebe?
- Jak moc jsou pro něj významné doba rozhovoru, místo a pořadí?
- Jednám ve prospěch nemocného, nebo ve prospěch svůj?
- Která slova nejčastěji používáme ke své obraně?
- Jaké téma budeme řešit?
- Kolik času starému člověku věnuji?

### 3.3 Specifika komunikace se seniory

Při komunikaci se seniory je nutné si uvědomit, že senior má již omezené vnímání a také jeho komunikační schopnosti mohou být již do značné míry ovlivněny jeho věkem či případnými zdravotními komplikacemi. Senior pomaleji reaguje, což může vést ke komunikačním problémům s příslušníky mladé generace, která je k těmto aspektům mnohdy netrpělivá a neohleduplná. Velmi často se pak stává, že mladší sociální pracovníci staví seniora při komunikaci do pasivní role, během které přijímá senior pouze informace, ale nemá prostor k tomu, aby adekvátně reagoval. A právě kvůli tomuto nesprávnému postupu komunikace, může docházet k postupnému zhoršování komunikačních schopností seniora.<sup>68</sup>

S postupem věku také dochází k poruchám paměti, což také ovlivňuje komunikační dovednosti seniorů. Senioři si mnohdy neumí ihned vybavit myšlenku, kterou chtějí říci či si nejsou schopni vybavit některé situace, pojmy či názvy. Vlivem poruchy paměti také dochází k opakování sdělení informace. Senior se ubezpečuje, že mu komunikační partner rozuměl a pochopil, jaký obsah chtěl sdělit. Může se jednat nejen o poruchu v rámci paměti, ale také o pocity nejistoty či nedůvěry vůči sociálnímu pracovníkovi.<sup>69</sup>

U seniorů se také vyskytují další různé zdravotní problémy, jak již bylo vysvětleno. V rámci komunikace mají velký vliv například problémy se sluchem, tedy nedoslýchavost. Senioři se proto snaží do komunikace vkládat velké úsilí, avšak i přesto se může stát, že sdělená zpráva není jasná, srozumitelná. V tomto důsledku senior může nepřiměřeně reagovat na případné doplňující a opakované dotazy sociálního pracovníka. V této situaci by měl

<sup>68</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.

<sup>69</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.



sociální pracovník objasnit, z čeho pramení jejich nepochopení a snažit se seniora uklidnit, nedávat podnět k pochybám. Do velké míry také pomůže klást otázky jiným způsobem, ale se stejným záměrem.<sup>70</sup>

Velký vliv na seniora má také prostředí, ve kterém se nachází. Pokud se senior nachází v cizím prostředí, necítí se ve své kůži a celá situace se mu může jevit jako nepřiměřená. Sociální pracovník by se měl snažit se seniorem mluvit vždy s ohledem na jeho aktuální rozpoložení a snažit se mu prostředí, pokud možno, co nejvíce přiblížit, zpříjemnit. Ideálním řešením je však komunikovat se seniorem v jeho přirozeném prostředí a celý rozhovor tak usnadnit, vést v duchu přátelské atmosféry. Nemělo by v rámci rozhovoru docházet k vyrušování ze strany například třetí osoby či jiných rušivých elementů, které by měly neefektivní vliv. Sociální pracovník by se měl za každé situace soustředit a dávat seniorovi najevo, že má zájem naslouchat- I zde je důležitá empatie a trpělivost. Nemělo by také docházet ke skákání do řeči.<sup>71</sup>

Obecně lze tedy říci, že by se mělo postupovat na základě zdravého rozumu a také obecných zásad zohledňujících komunikaci se seniory a jejich aktuálnímu rozpoložení a zdravotnímu stavu. Komunikace by vždy měla zohledňovat aktuální rozpoložení jedince a dle toho by se měli volit jednotlivé kroky a techniky komunikace. Sociální pracovník by měl za všech okolností udržovat se seniorem oční kontakt, používat adekvátní neverbální komunikaci, měl by hovořit dostatečně nahlas, srozumitelně a používat běžné používané fráze. Vždy je nutné seniorovi aktivně naslouchat a udělat si na rozhovor s ním dostatečný časový prostor. Pracovník by měl působit na seniora klidně a měl by používat příjemný tón hlasu. Nemělo by docházet k soucitu a lítosti ze strany pracovníka, rovněž by jej neměl pracovník usměrňovat, přehltnout či odmítat.<sup>72</sup>

### **3.4 Nejčastější chyby při komunikaci se seniory**

V současné době se jako problém jeví snaha sociálních pracovníků komunikovat se seniory dle daných pravidel, což má mnohdy opačný efekt. Sociální pracovníci sice mají snahu o efektivitu, ovšem měli by disponovat zejména vhodnými komunikačními schopnostmi a ty opírat o praktické zkušenosti. Sice jsou nastavena jistá pravidla a specifika

---

<sup>70</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.

<sup>71</sup> LINHARTOVÁ, Věra. *Praktická komunikace v medicíně: pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1784-5.

<sup>72</sup> LINHARTOVÁ, Věra. *Praktická komunikace v medicíně: pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1784-5.

komunikace se seniory, jak bylo uvedeno výše, ovšem nelze je v současnosti vnímat jako dogma. Je zásadní si uvědomit, že při komunikaci se seniory jde mnohdy o tíživé životní situace, což bývá velmi komplikované již tím, že jim jejich zdravotní stav neumožňuje komunikovat tak, jak by bylo potřeba.<sup>73</sup>

V případě, že v rámci komunikace nebudou dodržovány jisté zásady, bude spolupráce velmi náročná. Právě volba správnému způsobu komunikace vede ke spokojenosti klienta a naopak při nesprávném způsobu logicky k jeho nespokojenosti. Právě spokojenost seniora se pak projevuje na jeho chování vůči okolí. Podle autorek Klevetové a Dlabalové lze zařadit mezi nejčastější chyby a překážky v komunikaci se seniory několik zásadních oblastí. Sociální pracovník mnohdy odsuzuje chování a jednání klienta, ale již se nesnaží přijít na důvody, proč se tak senior chová. Rovněž velmi často dochází k chybě při jednání, že s nimi jedná jako s dětmi. Sociální pracovník je neustále uklidňuje, ubezpečuje je v tom, že se nic neděje a snaží se danou situaci zlehčit, v některých případech i tím, že zamlčují realitu, závažnost situace. Senior se dostává do pocitu, že nikoho nezajímají jeho potřeby a problémy, ale je pouze vykonaná nutná práce sociálního pracovníka, že pro něj něco dělá. Velmi často tak dochází ke vzteku a zlobě seniora. Klient spíše potřebuje, aby mu pracovník naslouchal a empaticky reagoval, než radil v nevhodných situacích.<sup>74</sup>

Sociální pracovník má také potřebu v některých případech až přehnaně seniora chránit a nedává mu tak prostor k tomu, aby si své pocity sám zpracoval a své emoce jistým způsobem prožíval. Například v situaci ztráty celoživotního partnera nemůže sociální pracovník vést rozhovor se seniorem v duchu toho, nemůže ho přesvědčit o tom, že bolest necítí a že opět bude všechno v pořádku. Sociální pracovník pak klade často zbytečné otázky, i když by měl raději respektovat soukromí klienta. Sociální pracovník by rovněž neměl v rámci rozhovoru upozorňovat na možný handicap či zdravotní problémy, měl by vždy respektovat jeho zdravotní stav. Pokud sociální pracovník shledává u seniora problém se sluchem, měl by mluvit nahlas a srozumitelně tak, aby nedocházelo k nepříjemným situacím, nedorozuměním. Pokud však sociální pracovník nerespektuje omezení seniora, dochází z jeho strany k frustraci a nezájmu se dále s pracovníkem, jakkoliv bavit.<sup>75</sup>

Senioři mají většinou potřebu si s někým povídat, a hlavně potřebují mít pocit, že jim někdo poslouchá. V případě, že je sociální pracovník netrpělivý a dává to seniorovi najevo,

---

<sup>73</sup> MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. Sestra. ISBN 978-80-247-3148-3.

<sup>74</sup> KLEVETOVÁ, Dana a DLABALOVÁ, Irena. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. Sestra. ISBN 978-80-247-2169-9.

<sup>75</sup> KLEVETOVÁ, Dana a DLABALOVÁ, Irena. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. Sestra. ISBN 978-80-247-2169-9.

připadá si na obtíž a již nemá potřebu mu dále cokoliv sdělovat. Mnohdy se také snaží zapojit seniora do aktivit, o které nemají zájem, fyzicky je nezvládá a necítí se komfortně. V případě, kdy se jedná o sledování televize či čtení. Jiná situace může nastat při nepřiměřené reakci na osobní potřeby seniora. Senior chce sám od sebe změnit svou vizáž či se chce převléct a sociální pracovník jej odbyte tím, že je to zcela zbytečné.<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup> KLEVETOVÁ, Dana a DLABALOVÁ, Irena. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. Sestra. ISBN 978-80-247-2169-9.

## 4 KOMUNIKACE S DĚTMI

Podle Úmluvy o právech dítěte, je jeho definice: Pro účely této úmluvy se dítětem rozumí každá lidská bytost mladší 18 let, pokud podle právního řádu, jenž se na dítě vztahuje, není zletilosti dosaženo dříve. Výbor pro práva dítěte, výkonný orgán řídící se Úmluvou o právech dítěte, doporučuje všem zemím, aby přehodnotily hranici dospělosti, pokud je stanovena pod 18 let věku.

### 4.1 Navázání kontaktu sociálního pracovníka s dítětem

Hlavním cílem při jednání sociálního pracovníka s dítětem by mělo být navázat úspěšný vztah prvotním, úvodním kontaktem. Právě první vazba s dítětem je ve velké míře důležitá. Pomocí budování vzájemného vztahu získá sociální pracovník u dítěte důvěru. Důvěra ve vztahu klienta a sociálního pracovníka je základním elementem, bez které nelze sociální práci vykonávat. Zejména při kontaktu s dítětem je vytvoření důvěryhodného vztahu nezbytnou podmínkou. Mnohdy je právě sociální pracovník jedinou osobou, které dítě důvěřuje.<sup>77</sup>

Sociální pracovník by si měl uvědomit, že setkání s dítětem není pouze o předávání potřebných informací, ale jedná se zejména o navázání vztahu s dítětem a jeho udržení po celou dobu spolupráce. Sociální pracovník mnohdy zastupuje roli blízké osoby, tudíž je zde důvěra na prvním místě. Sociální pracovník by měl při prvním kontaktu s dítětem upoutat jeho pozornost, působit na něj vřela a také mu projevovat velkou dávku empatie. Dítě by mělo sociálnímu pracovníkovi věřit, ale zejména by se jej nemělo bát. Vzájemný vztah se samozřejmě mezi sociálním pracovníkem a klientem postupně proměňuje, ale jeho základy lze směřovat především do společných začátků.<sup>78</sup>

Oba aktéři vztahu by k sobě měli být otevření a měli by navzájem projevovat své pocity a emoce. Dítě by mělo mít pocit, že se může sociálnímu pracovníkovi svěřit, že se nemusí bát projevit své emoce naplno. Prvotní formální vazba mezi sociálním pracovníkem a klientem je spíše formálního charakteru, ovšem postupem času se mění. Z formálního vztahu se tak stává vazba osobní spojená s přátelskou až intimní atmosférou. Sociální pracovník by měl být již od počátku přátelský, nápomocný, vstřícný, otevřený, empatický

---

<sup>77</sup> LISHMAN, Joyce. *Handbook for practice learning in social work and social care: knowledge and theory*. Third edition. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 2015. ISBN 9781849055710.

<sup>78</sup> LISHMAN, Joyce. *Handbook for practice learning in social work and social care: knowledge and theory*. Third edition. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 2015. ISBN 9781849055710.

apod. Vždy by však měl dodržovat rámec pracovního vztahu, který je dán již parametry jeho vzniku: sociální pracovník je v pozici do určité míry odborníka, s nímž se klient nepřišel přátelit, ale očekává od něj pomoc.<sup>79</sup>

K dodržení výše uvedeného je nutné využívat jisté formy komunikace, které jsou v tom směru zcela zásadní. Pokud sociální pracovník naváže s dítětem kvalitní vztah, pak dochází k tvorbě oboustranného respektu. Dítě tak začne vnímat sociálního pracovníka jako plnohodnotnou autoritu. Je potřeba si uvědomit, že pro děti v určitém věku hrají roli zejména emoce, které prožívají a prostřednictvím emocí také navazují vzájemné vztahy a vazby. Děti nepotřebují slyšet sliby či logické argumenty, to je spíše odradí a sociální pracovník si tak u nich nevybuduje tolik potřebnou důvěru. To však neznamená, že verbální komunikace při navazování vztahu s dítětem nemá svůj význam. Sociální pracovník by měl používat jednoduché fráze, neměl by využívat fráze odborné a také by se měl snažit přizpůsobit svou řeč v mnoha rovinách, ať už úrovni věkové či rozumové, přiměřené úrovni dítěte. Ihned v úvodu rozhovoru by měl sociální pracovník sdělit, co bude následovat. Sociální pracovník by neměl používat otevřené či návodné otázky.<sup>80</sup>

Rovněž neverbální komunikace má svůj význam při navazování vztahu u prvního kontaktu s dítětem. Sociální pracovník by měl při jednání s dítětem využívat zejména mimiku a měl by s dítětem navázat oční kontakt. Sociální pracovník by měl uzpůsobit svoji polohu výšce dítěte. Sociální pracovník by měl jednat s dítětem nejlépe v jeho přirozeném prostředí. Velmi často je vhodné také při prvotní komunikaci užívat hru, kresbu či obrázkové knihy. Děti se při hře vyjadřují spontánněji a lze je pozorovat při jejich přirozené činnosti. Následný rozhovor by měl být veden v klidu, neměl by být direktivní ani působit nátlak.<sup>81</sup>

Při navazování vztahu s dítětem se doporučuje zaujmout jeho pozornost. Dítě by se mělo vždy cítit komfortně, atmosféra by měla být přátelská, k tomu může sociální pracovník využít to, že nabídne dítěti sušenku či něco dobrého k jídlu, uvolní tak napětí, což může prolomit ledy. V tomto gestu je zastoupen jistý prvek, a to orientace dětí na jídlo a pití, jelikož to u nich vzbuzuje pocity jistoty, bezpečí a také domova.<sup>82</sup>

---

<sup>79</sup> ŠIKÝŘ, Martin. *Nejlepší praxe v řízení lidských zdrojů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5212-9.

<sup>80</sup> VANÍČKOVÁ, Eva et al. *Sexuální zneužívání dětí: rizika a potřeby dětí jako východisko prevence*. Vyd. 1. V Praze: Univerzita Karlova, 3. lékařská fakulta, 2012. ISBN 978-80-260-3379-0.

<sup>81</sup> KYLE, Terri a Susan CARMAN. *Essentials of pediatric nursing*. Third edition. Philadelphia: Wolters Kluwer, [2017]. ISBN 9781451192384.

<sup>82</sup> PETR, Christopher G. *Social work with children and their families: pragmatic foundations*. 2nd ed. New York: Oxford University Press, c2004. ISBN 0195157559.

## 4.2 Specifika komunikace mezi sociálním pracovníkem a dítětem

Komunikační proces mezi sociálním pracovníkem a dítětem probíhá zejména na základě rozhovoru. Sociální pracovník se snaží nejen zjistit základní údaje, ale také se zaměřuje na aktuální stav dítěte. V případě, že sociální pracovník zjišťuje názory na dítě, nemělo by se nikdy jednat o jednostrannou komunikaci, ale o proces vzájemné výměny informací. Dítě by vždy mělo být informováno o aktuálním dění, a to s ohledem na jeho věk. Dítěti by mělo být rovněž sděleno, kdo všechno je součástí případného dalšího řízení, a že konečné rozhodnutí není vždy v kompetenci rodičů, nebo sociálního pracovníka, ale například soudu.<sup>83</sup>

Vždy je potřeba věnovat prostor také jeho potřebám a přáním. Zjišťování názoru dítěte má dva významy. Nejen, že sociální pracovník zjišťuje informace o dítěti, ale také se jedná o terapeutický efekt. Pokud sociální pracovník pomáhá dítěti pochopit, co se právě v jeho životě či v blízkém sociálním okolí děje, přibližuje možnosti, jak zpracovat aktuálně prožívané emoce, jak přijmout a zpracovat negativní fakta. Tyto skutečnosti tak kladou nárok na samotného pracovníka a jeho profesní a komunikační dovednosti. Sociální pracovník by měl dát prostor dítěti, aby popsal situaci z vlastní perspektivy.<sup>84</sup>

Dítě by mělo být v rámci rozhovoru informováno tom, že obsah není zcela důvěrný a bude se s ním dále nakládat. Dítě by také mělo být předem připraveno na to, že se rozhovoru se sociálním pracovníkem zúčastní a kde a jakým způsobem bude rozhovor probíhat.<sup>85</sup>

Sociální pracovník musí vždy svoji komunikaci přizpůsobit tomu, že jedná s dítětem a také jeho aktuálním potřebám a situaci, ve které se nachází. Jiná bude komunikace s dítětem předškolního věku a jiná se dospívajícím jedincem. Podle toho, jaká je kognitivní a emoční úroveň dítěte, volí sociální pracovník metody komunikace. S dětmi předškolního věku nejnáze naváže sociální pracovník kontakt prostřednictvím hry, a též právě prostřednictvím hry může získat sociální pracovník relevantní informace. U dítěte mladšího školního věku je

---

<sup>83</sup> VRTIŠKOVÁ, Marie. *Teorie a metody sociální práce II*. V Tribunu EU vyd. 2. Brno: Tribun EU, 2011. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-263-0017-5.

<sup>84</sup> VRTIŠKOVÁ, Marie. *Teorie a metody sociální práce II*. V Tribunu EU vyd. 2. Brno: Tribun EU, 2011. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-263-0017-5.

<sup>85</sup> COCKER, Christine a Lucille ALLAIN. *Social work with looked after children*. Third edition. London: Learning Matters, an imprint of Sage Publishing, 2019. ISBN 1526424371.

již komunikace na jiné úrovni, jelikož umí číst a psát. Avšak i v tomto věku má význam využívat hru, ale zároveň tvůrčí aktivity příslušné jejich věku.<sup>86</sup>

Při komunikaci s dítětem je rovněž důležitá autenticita sociálního pracovníka. Právě u komunikace s dětmi platí, že by měl být sociální pracovník při vzájemné interakci zejména otevřený a co nejvíce přirozený ve svém projevu. Do jisté míry by měla být upozaděna profese, role sociálního pracovníka. Sociální pracovník by neměl dítě přerušovat, opravovat či jej v jeho komunikačním projevu jakkoliv omezovat.

Komunikace s dospívajícím jedincem má rovněž svá specifika, jelikož může být sociální pracovník vnímán jako překážka a představitel dospělé populace. Navíc je pro dospívajícího nepříjemné, pokud někdo nahlíží do jeho soukromí, je svědkem toho, co se dotyčnému nedaří, pro dospívajícího je obtížné hovořit s cizí dospělou osobou o tom, jak s ním rodič nevhodně zacházel (ponižoval jej, zanedbával apod.). Při komunikaci s dospívajícími by se měl sociální pracovník zaměřovat především na diskrétnost, ujasnění vzájemných limitů a možných hranic rozhovoru. Sociální pracovník by se měl zaměřit na vytváření vzájemné vazby spolupráce a domluvit se na způsobech interakce.<sup>87</sup>

Z výše uvedených východisek je zřejmé, že role sociálního pracovníka a jeho komunikace s dětmi se vždy mění s ohledem na konkrétní případ. V praxi pochopitelně sociální pracovník nestřídá své role vědomě, uměle, ale zcela přirozeně přechází z jedné do druhé, k čemuž je ovšem nutná velmi dobrá znalost jednotlivých metod a technik sociálního cítění a zkušeností. Každý rozhovor musí být veden s ohledem na věk dítěte, jeho mentální zralost a citlivost řešeného problému. V případě, že sociální pracovník zvolí špatný postup či je jeho reakce v očích dítěte nepřijatelná, hrozí narušení vazby mezi oběma a vzájemný vztah je tím narušen.<sup>88</sup>

### 4.3 Úskalí komunikace sociálního pracovníka a dítěte

Základem úspěšné komunikace s dítětem je navázat přátelský, důvěrný vztah, nalezení cesty ke vzájemnému porozumění. V tomto směru je důležité mluvit jednoduše, dodržovat vhodné tempo řeči, frázování, dodržovat pomlky a pauzy, členit jednotlivé úseky, dodržovat správnou intonaci, mluvit dostatečně nahlas, dbát na důkladnou výslovnost, artikulaci

---

<sup>86</sup> COCKER, Christine a Lucille ALLAIN. *Social work with looked after children*. Third edition. London: Learning Matters, an imprint of Sage Publishing, 2019. ISBN 1526424371.

<sup>87</sup> COCKER, Christine a Lucille ALLAIN. *Social work with looked after children*. Third edition. London: Learning Matters, an imprint of Sage Publishing, 2019. ISBN 1526424371.

<sup>88</sup> PEMOVÁ, Terezie, PTÁČEK, Radek a MACELA. *Hlas dítěte v náhradní rodinné péči a jak mu naslouchat*. Praha: Kruh rodiny, o.p.s. ve spolupráci s Nadačním fondem J&T, 2015. ISBN 978-80-87066-05-8.

a v neposlední řadě ověřovat porozumění. Jako nejvíce problematický se v procesu jeví zejména špatně zvolený časový rozsah. Sociální pracovníci dále sdělují, že jako další úskalí v komunikaci s dětmi vidí neefektivní vedení rozhovoru s dítětem, dále pak strach dítěte nebo úzkost z projednávání problémové situace otevřeně, navíc s cizím člověkem. Sociální pracovníci také nezdůvodňují názor, že tyto prošetřované situace často byly způsobené dospělými, a děti by jimi tedy neměly být zatěžovány.<sup>89</sup>

Velmi náročné je komunikovat s dětmi, u kterých došlo k týrání a zneužívání, zanedbávání či ohrožování, čehož se dopouštějí dospělí, ať už vědomě nebo nevědomě, a následkem toho dochází k poškození zdraví a zdravého vývoje dítěte. Dále při komunikaci sociálního pracovníka s dětmi v případě, že utekli z ústavních zařízení. V neposlední řadě v situacích kdy je posuzována jejich situace v rámci rozvodového řízení rodičů. Tyto všechny situace jsou pro dítě velmi náročné, tudíž je potřeba, aby sociální pracovník přistupoval ke komunikaci s nimi obezřetně a se vším respektem.<sup>90</sup>

Nejistota sociálních pracovníků při komunikaci s dítětem pramení také z chyb, kterých se mohou dopouštět. Sociální pracovník často pokládá dětem sugestivní otázky či bagatelizují řešenou situaci, což může u dětí vzbudit nedůvěru. Nelze dítěti vyvracet, že to co říká, není možné, to co se děje v jeho životě není nic hrozného, s odůvodněním, že se dějí i horší věci. Rovněž by nemělo docházet k zastrašování dítěte či dokonce k vyhrožování. Dítě potřebuje vnímat, že mu sociální pracovník rozumí a je tady pro něj bez ohledu na aktuální situaci.<sup>91</sup>

Sociální pracovník by rovněž neměl dítě vyřadit z komunikace, nelze uvažovat takovým způsobem, že pokud bude komunikace náročná či emociálně vypjatá, dítě vyloučíme z jednání. Podle autorky Winterové<sup>92</sup> je tento způsob nevhodný, jelikož každé dítě má nárok na vyjádření. Dítě tak nabyde jistoty, že se může svěřit a že alespoň zdánlivě tuší, co se bude v budoucnosti odehrávat. Každý sociální pracovník by měl respektovat jedinečnost každého klienta, což u dítěte platí obzvlášť.

Je zároveň nutné si uvědomit, že se nelze řídit osvědčeným pravidlem, že jistý postup či metoda fungovala u jiného dítěte v dané situaci, bude to rovněž platit u dalšího ve stejné situaci. Každé dítě je individuální a je potřeba tak respektovat jeho potřeby. Je nutné ke každému přistupovat jako k novému případu, naslouchat, poznávat a prozkoumávat každou

---

<sup>89</sup> PEMOVÁ, Terezie, PTÁČEK, Radek a MACELA. *Hlas dítěte v náhradní rodinné péči a jak mu naslouchat*. Praha: Kruh rodiny, o.p.s. ve spolupráci s Nadačním fondem J&T, 2015. ISBN 978-80-87066-05-8.

<sup>90</sup> COCKER, Christine a Lucille ALLAIN. *Social work with looked after children*. Third edition. London: Learning Matters, an imprint of Sage Publishing, 2019. ISBN 1526424371.

<sup>91</sup> PEMOVÁ, Terezie, PTÁČEK, Radek a MACELA. *Hlas dítěte v náhradní rodinné péči a jak mu naslouchat*. Praha: Kruh rodiny, o.p.s. ve spolupráci s Nadačním fondem J&T, 2015. ISBN 978-80-87066-05-8.

<sup>92</sup> WINTER, Karen. *Building relationships and communicating with young children: a practical guide for social workers*. New York: Routledge, 2011. ISBN 9780203836729.



situaci zvlášť. Jisté je, že každý sociální pracovník si za svoji profesní dráhu osvojí jisté metody či postupy, ale neměl by jim podléhat. Naopak by se měl dále vzdělávat a rozšiřovat tak své kompetence.<sup>93</sup>

---

<sup>93</sup> WINTER, Karen. *Building relationships and communicating with young children: a practical guide for social workers*. New York: Routledge, 2011. ISBN 9780203836729.

# EMPIRICKÁ ČÁST

## 5 SPECIFIKA KOMUNIKACE V PRÁCI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Komunikace je nezbytnou součástí výkonu profese sociálního pracovníka. Právě komunikační dovednosti a také míra jejich využití s ohledem na vybranou cílovou skupinu jsou velmi důležité při jednání s klienty. Pokud sociální pracovník neumí pracovat s osvojenými komunikačními dovednostmi, nelze předpokládat, že bude v rámci své profese úspěšný. Je potřeba si uvědomit, že každá cílová skupina má svá specifika a rovněž každý klient je zcela odlišný. V tomto směru je právě tato profese náročná a představuje tak značné zatížení na dovednosti samotného pracovníka.

To, jak je specifická komunikace důležitá v profesi sociálního pracovníka, v čem lze spatřovat jistá úskalí, nebo naopak využívat ověřené metody při práci se seniory, bylo popsáno v teoretické části práce. V rámci následující empirické části budou teoretická východiska doplněna o výzkumné šetření se samotnými sociálními pracovníky, vykonávající denně práci v zařízeních určených pro seniory. Získané údaje tak budou sloužit zejména k představení problematiky v její celistvosti s ohledem na zkušenosti a sdělená fakta sociálních pracovníků.

### 5.1 Cíle a dílčí cíle zkoumání

Na základě zpracované teoretické části a stanoveného cíle práce je stanoven cíl části praktické. Dle jeho znění jsou následně vymezeny cíle dílčí. Cíl praktické části odráží zejména teoretická východiska.

**Cíl praktické části práce je zmapovat komunikační strategie využívané sociálními pracovníky při komunikaci se seniory.**

Z hlavního cíle jsou odvozeny následující cíle dílčí:

1. Zmapovat dostupné komunikační strategie z pohledu sociálních pracovníků.
2. Zjistit, jaké komunikační dovednosti sociální pracovníci využívají při komunikaci se seniory.
3. Specifika komunikace se seniory z pohledu sociálních pracovníků.

## 5.2 Hypotézy výzkumu

Na základě stanoveného cíle jsou sestaveny následující nulové a alternativní hypotézy, které budou na základě získaných dat ověřovány. Hypotézy zní:

### Hypotéza č. 1

**H01:** Sociální pracovníci s ukončeným magisterským vzděláním se domnívají, že je škola na komunikaci s klienty dostatečně připravila.

**HA1:** Sociální pracovníci s ukončeným magisterským vzděláním se nedomnívají, že je škola na komunikaci s klienty dostatečně připravila.

### Hypotéza č. 2

**H02:** Při komunikaci se seniory sociální pracovníci využívají aktivní naslouchání jako formu efektivní komunikace.

**HA2:** Při komunikaci se seniory sociální pracovníci nevyžívají aktivní naslouchání jako formu efektivní komunikace.

### Hypotéza č. 3

**H03:** Jako největší bariéru při komunikaci se seniory lze považovat jejich aktuální rozpoložení.

**HA3:** Jako největší bariéru při komunikaci se seniory nelze považovat jejich aktuální rozpoložení.

## 5.3 Metodologie výzkumu

Pro metoda analýzy byl zvolen kvantitativní výzkum, který popisuje zkoumanou skutečnost pomocí proměnných, které lze vyjádřit čísly. Výzkum operuje zejména s fenomény sociálního světa, tzn., že sociální realita není jedinci objektivně dána jako fakt, ale je neustále znovu konstruována v procesu sociální interakce a komunikace. Tyto fenomény světa tak lze považovat za předměty zkoumání. Veškerá data získaná v rámci tohoto typu zkoumání jsou kvantifikovatelná a lze je tak efektivně převést do porovnatelné podoby, kde jsou pak následně analyzována pomocí statistických metod, čímž ověřují platné představy o výskytu

určitých charakteristik. Kvantitativní výzkum se využívá zejména ve chvíli, kdy je potřeba zajistit potřebné odpovědi na otázky: Co? Popřípadě kolik?<sup>94</sup>

## 5.4 Metoda sběru dat

K výše uvedené analýze je vždy nutné stanovit takovou metodu získávání dat, která zajistí potřebná data a zároveň umožní stanovené fenomény studovat. V tomto případě byla zvolena metoda standardizovaného dotazníku. Tento typ dotazníku mapuje názory oslovených sociálních pracovníků pracujících se seniory na komunikační strategie a komunikační postupy a prostředky, které v rámci výkonu své profese využívají.

Standardizovaný typ dotazníku je obecně považován za efektivní způsob zjišťování, jelikož je schopen zajistit relativně velké množství dat v krátkém čase. Získávání dat je tedy rychlé a efektivní, avšak analýza získaných dat je pak mnohem náročnější. Dle autora Dismana<sup>95</sup> je právě kvantitativní dotazníková strategie způsob, jak získat potřebné informace k naplnění stanovených cílů šetřením. Výhodu lze spatřovat zejména v tom, že je dotazník anonymní, čímž dochází ke zvyšování jeho pravdivost a upřímnosti v odpovědích, týkajících se citlivých informací.

Dle autora Chrástky<sup>96</sup> lze definovat výše uvedenou metodu jako: *„způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí, samotný dotazník je pak soustava předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, které jsou promyšleně seřazeny.“*

Dotazníkové šetření má rovněž své výhody a nevýhody, což je dáno nejen povahou, ale také charakterem potenciálních respondentů. Tato metoda je velmi subjektivní, což je dáno nejen zkušenostmi respondentů, ale také povahou samotného výzkumníka. Velkou roli hraje také skladba otázek a také jejich pořadí, v jakém je předkládáno respondentům. V rámci předkládaného dotazníku se jedná zejména o věk respondentů, jejich nejvyšší dosažené vzdělávání a také délku praxe v rámci sociální sféry. Je nutné si uvědomit, že respondent nemusí odpovědět na veškeré dotazy a tím se snižuje počet získaných odpovědí, se kterými lze dále pracovat. U tohoto způsobu dotazníkového šetření je také velmi důležitá návratnost dotazníků. Během tohoto přímého způsobu dotazování je případně k dispozici samotný tazatel, který slouží jako pomocná ruka při veškerých nejasnostech při faktickém vyplňování

---

<sup>94</sup> OLECKÁ, Ivana a IVANOVÁ, Kateřina. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, 2010. ISBN 978-80-87240-33-5.

<sup>95</sup> DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.

<sup>96</sup> CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. Pedagogika. ISBN 978-80-247-5326-3, str. 163

dotazníku. V případě, že si má možnost vyplněný dotazník ihned převzít, zajistí si tak vysokou návratnost.<sup>97</sup>

Předmětný dotazník byl vytvořen na základě předem stanoveného cíle a také s ohledem na teoretická východiska v zmíněných v textu. Výzkumník vychází především z aktuálních a dostupných zdrojů v rámci této problematiky a celkového konceptu výzkumného šetření. Dotazník vždy odráží nejen samotný cíl práce, ale také stanovené hypotézy. Veškerá teoretická východiska mapují komunikační strategie a také postupy, jichž jsou v rámci jednání se seniory využívány. Odpovědi dotazníku jsou zejména uzavřeného charakteru, až na poslední tři otevřené otázky, doplňující získané informace o praktické názory sociálních pracovníků. Dotazník je koncipován pro respondenty přehledně a byl předán vybraným respondentům tak, aby byla zajištěná jeho vysoká návratnost.

Předložený dotazník obsahuje 19 otázek. První 3 otázky jsou demografického charakteru a mapují pohlaví respondentů, délku jejich praxe v sociální sféře a také nejvyšší dosažené vzdělání. Následujících 13 otázek je uzavřeného charakteru a mapuje názory respondentů na komunikační principy, postupy, bariéry při jednání se seniory jako klienty sociální sféry. U některých otázek lze vybrat více možností odpovědi či svou odpověď adekvátně doplnit. Poslední tři otázky jsou otevřeného charakteru s cílem podnítit respondenty k uvedení vlastních názorů a praktických zkušeností v rámci problematiky komunikačních strategií při jednání se seniory. Otázky v dotazníku jsou sestaveny tak, aby respondenti mohli odpovídat dle potřeb, zcela upřímně a bez jakýchkoliv obav.

### **5.4.1 Návratnost dotazníku**

Návratnost dotazníku nebyla v plné míře. Z celkového rozdaného počtu 125 dotazníků je 100 vyplněno, tudíž jejich návratnost je 80 %. Počet nevyplněných dotazníků je celkem 25, chybně nebyl vyplněný žádný a 17 jich není vyplněno zcela úplně.

---

<sup>97</sup> DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměněn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.

**Tabulka 1- návratnost dotazníků**

	<b>Celkový počet</b>
<b>Počet vyplněných dotazníků</b>	100
<b>Počet nevyplněných dotazníků</b>	25
<b>Počet chybně vyplněných dotazníků</b>	0
<b>Počet neúplně vyplněných dotazníků</b>	17

*Zdroj: vlastní zpracování*

## **5.5 Charakteristika výzkumného souboru**

S ohledem na stanovený cíl výzkumu a na znění vymezené hypotézy byl zvolen adekvátní vzorek respondentů. Základním smyslem bylo zmapovat názory sociálních pracovníků na komunikační dovednosti jako nedílnou součást vykonávané profese a také na jejich využití při práci se seniory. Nedílnou součástí zkoumání bylo zmapování úrovně jejich komunikačních dovedností a dosavadní zkušeností se vzájemnou komunikací: pracovní – senior. Bylo žádoucí zajistit takový vzorek respondentů, který dokáže odpovědět na stanovené otázky v rámci dotazníkového šetření a získat tak potřebné informace, které vedou k naplnění stanovených cílů a hypotéz.

Osloveni byli respondenti v rámci katastrálního území města Olomouce, zejména pracovníci působící v domovech a zařízeních pro seniory, v domech s pečovatelskou službou a také domovech důchodců. Ve vybraných zařízeních byli po dohodě s vedením každého z nich osloveni sociální pracovníci, kteří mají zkušenosti s přímou komunikací se seniory. Mezi vybranými respondenty byli pracovníci různého pohlaví, délky praxe a také nejvyššího dosaženého vzdělání. S ohledem na potřeby zkoumání, byli vždy osloveni ředitelé vybraných zařízení s žádostí o realizaci výzkumu právě v jejich sociálních službách, se zohledněním ochoty zapojit se do dotazníkového šetření a snahy sociálních pracovníků přispět k další osvětě v rámci dane problematiky.

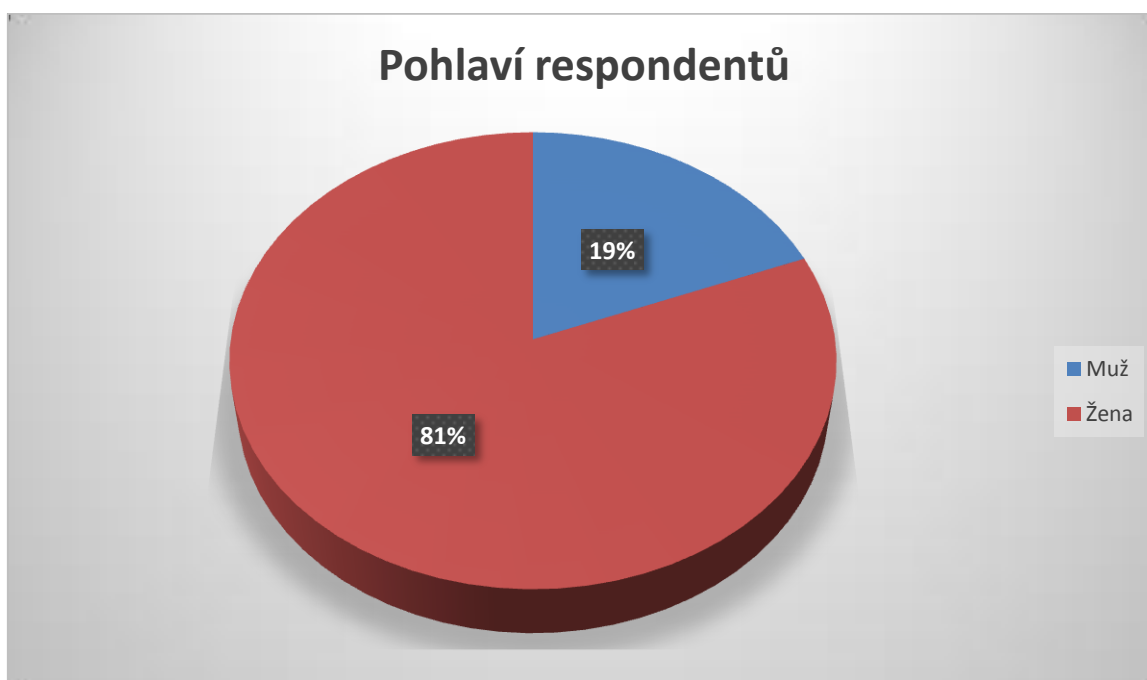
Celkem bylo k zjištění rozdáno 125 dotazníků. Dotazníkové šetření bylo dobrovolné a anonymní. I přesto, že bylo vyplnění dotazníku zcela anonymní, respondentům byla dána možnost konzultovat nejasnosti s mojí osobou, jakožto s výzkumníkem. Byla tak zajištěna jejich vysoká návratnost. Po dobu vyplňování předloženého dotazníků nedošlo k větším nedorozuměním či nejasnostem. Respondenti byli různého pohlaví a věku, což v tomto případě však nebylo podstatné.

### 5.5.1 Rozložení respondentů dle stanovených kritérií

V následující podkapitole budou respondenti představeni s ohledem na aktuální demografické údaje. Respondenti tak museli odpovědět na otázky týkající se jejich věku, délky vykonávané praxe v sociální sféře a nejvyššímu dosaženému vzdělání.

#### Otázka č. 1: Pohlaví

Graf 1: Rozložení pohlaví



Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 1 se zaměřovala na pohlaví respondentů. Jak lze vidět z výše naznačeného grafu č. 1, nejsou získaná data rovnoměrně rozložena. Celkem 81 dotazovaných je ženského pohlaví a jedná se tak o 81 % z celkového počtu 100 sociálních pracovníků, poměrně menší část, konkrétně 19 % dotazovaných je pak pohlaví mužského.

## Otázka č. 2: Nejvyšší dosažené vzdělání:

Graf 2: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů



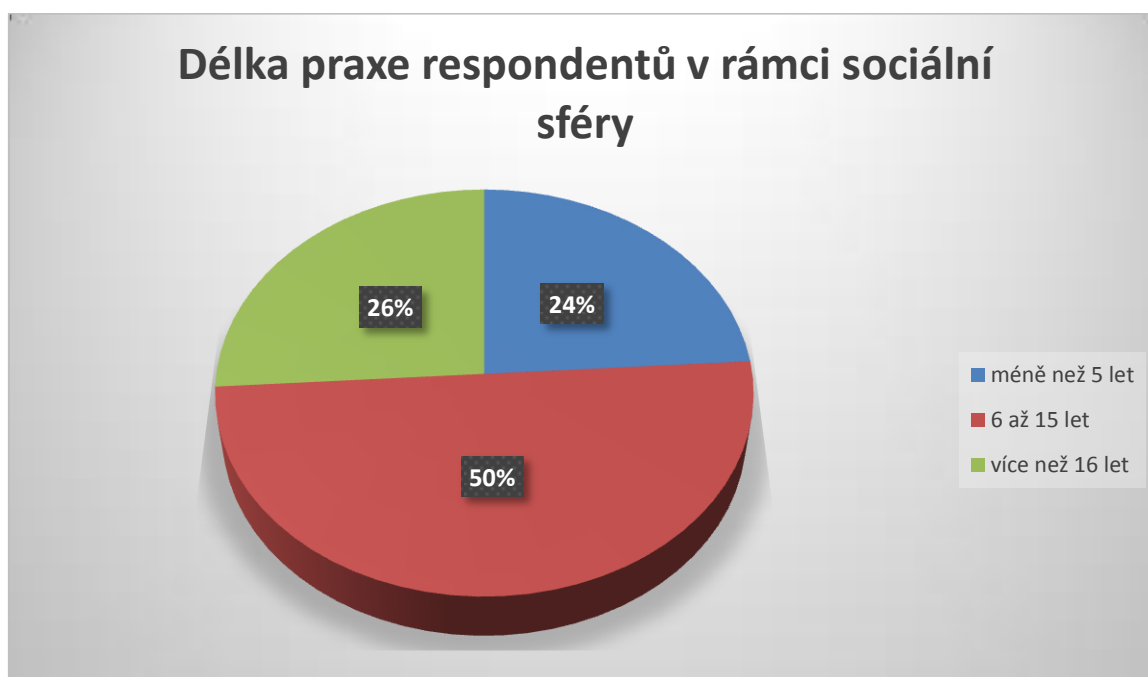
Zdroj: vlastní zpracování

Další demografická otázka se zabývala nejvyšším dosaženým vzděláním oslovených respondentů. Celkem 45 % dotazovaných uvedlo, že mají ukončené vysokoškolské bakalářské vzdělání. Pouze 30 % sociálních pracovníků disponuje ukončeným vysokoškolským vzděláním ukončeným magisterským titulem. Jedná se tak o druhou nejvíce zastoupenou kategorii. Celkem 18 % dotazovaných má ukončené středoškolské vzdělání a nejméně zastoupenou skupinou jsou respondenti s jiným typem dosaženého vzdělání.



### Otázka č. 3: Délka praxe v sociální sféře:

Graf 3: Délka praxe respondentů v rámci sociální sféry



Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu č. 3 je zřejmé, že polovina respondentů pracuje v rámci sociální sféry v rozmezí od 6 do 15 let. Tato kategorie je rovněž nejvíce zastoupena. Celkem 26 % dotazovaných potom působí v sociální sféře déle než 16 let. Celkem 24 % dotazovaných naopak působí v rámci sociální sféry pod hranici 5 let. Tato skupina sociálních pracovníků je ve zvoleném vzorku respondentů zastoupena v nejnižším počtu.

## 5.6 Analýza a interpretace dat

V následující kapitole budou získaná data analyzována a interpretována prostřednictvím grafů koláčového typu a tyto grafy budou následně slovně okomentovány. V případě otevřených otázek budou získané odpovědi shrnuty a okomentovány slovně.

**Otázka č. 4: Byl/a jste dostatečně připraven pro komunikaci s klienty v průběhu vzdělávání?**

**Graf 4: Dostatečná příprava ke komunikaci s klienty již během vzdělávání**



*Zdroj: vlastní zpracování*

Z grafu č. 4 vyplývá, že téměř polovina respondentů deklaruje, že spíše nebyla připravena v rámci vzdělávání na komunikaci s klienty. Celkem 17 % oslovených sociálních pracovníků uvádí, že nebyli vůbec připraveni a praxe jim tak nebyla nápomocná při osvojování vhodných komunikačních technik pro budoucí výkon povolání. Celkem 15 % respondentů má opačný názor a zvolilo odpověď „ano“. Celkem 13 % sociálních pracovníků se nedokáže vyjádřit, zda jim škola byla v tomto směru nápomocná. A konečně pouze 10 % dotazovaných vybralo možnost „spíše ano“ a jedná se tak o nejméně zastoupenou skupinu.

**Otázka č. 5: Byl/a jste dostatečně seznámen/a s možnými prostředky komunikace v rámci Vaší školní praxe?**

**Graf 5: Dostatečná informovanost o prostředcích komunikace v rámci školní praxe**

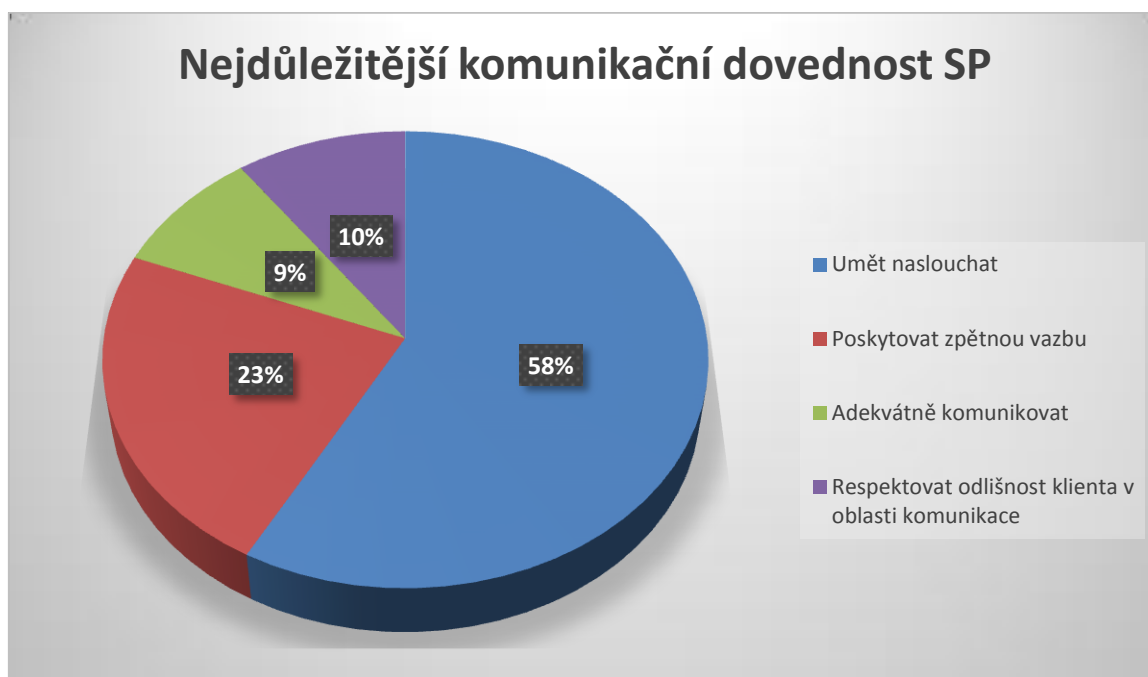


*Zdroj: vlastní zpracování*

Dle zobrazeného grafu č. 5 je patrné, že získaná data byla relativně rovnoměrně rozložena. Celkem 35 % sociálních pracovníků nemá pocit, že by je škola dostatečně připravila na komunikaci s klienty. Ovšem 23 % respondentů odpovědělo pravý opak, s tím, že mají pocit, že je škola v tomto ohledu dostatečně i na veškeré eventuality. Možnost „spíše ne“ vybralo 17 % dotazovaných a možnost „spíše ano“ 15 % respondentů. Nejméně zastoupenou kategorií jsou zde sociální pracovníci, kteří nevědí, zda jim škola poskytla dostatečnou přípravu pro komunikaci s klienty.

**Otázka č. 6: Jakou nejdůležitější komunikační dovedností by měl dle Vás disponovat každý sociální pracovník?**

**Graf 6: Nejdůležitější komunikační dovednost SP**

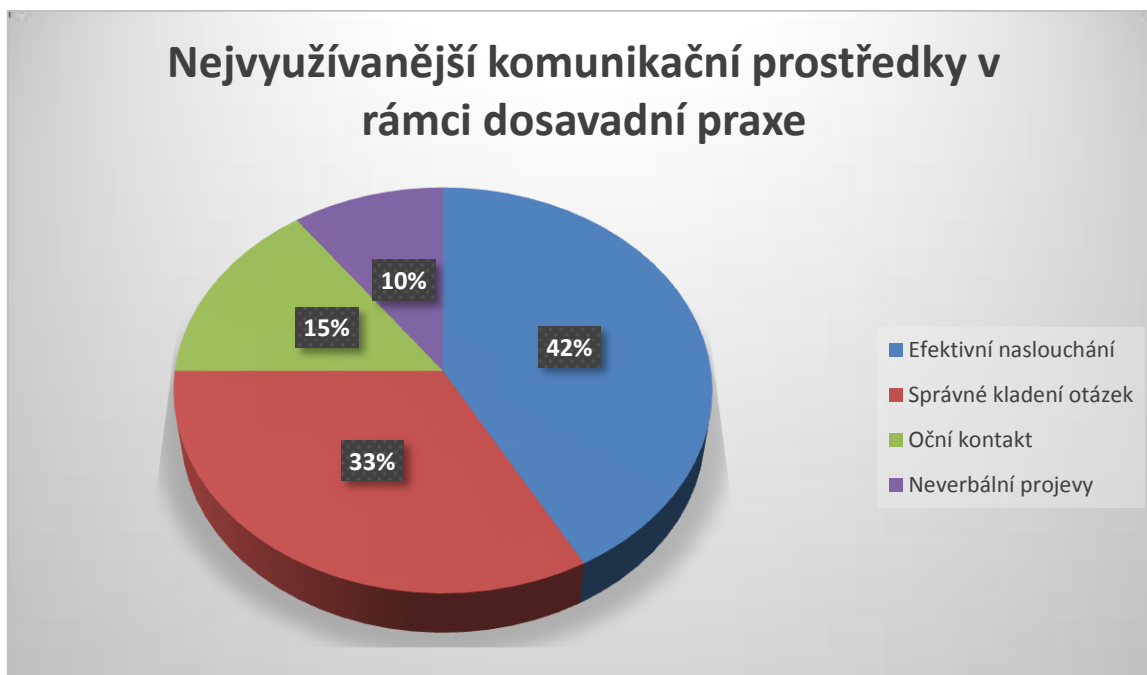


*Zdroj: vlastní zpracování*

Z grafu č. 6 vyplývá, že více než polovina respondentů si myslí, že mezi nejdůležitější komunikační dovednost se řadí zejména umění naslouchat. Tuto možnost vybralo 58 % dotazovaných sociálních pracovníků. Celkem 23 % dotazovaných respondentů je přesvědčeno, že nejdůležitější je poskytování zpětné vazby. Pouze 10 % dotazovaných uvedlo, že je potřeba v rámci komunikace respektovat odlišnosti jednotlivého klienta. Nejméně zastoupenou skupinou jsou respondenti, považující za klíčovou dovednost v rámci komunikace zejména snahu adekvátně komunikovat.

**Otázka č. 7: Jaké komunikační prostředky nejvíce využíváte v rámci Vaší současné praxe?**

**Graf 7: Nejvyužívanější komunikační prostředky v rámci dosavadní praxe**



*Zdroj: vlastní zpracování*

Graf č. 7 znázorňuje názory sociálních pracovníků na nejvyužívanější komunikační prostředky v rámci jejich praxe. Celkem 42 % dotazovaných uvedlo, že se jedná zejména o efektivní naslouchání a v tomto případě jde tak o nejvíce zastoupenou kategorii. Celkem 33 % dotazovaných vybralo možnost „správné kladení otázek“. Celkem 15 % respondentů považuje za velmi důležité zejména navázání očního kontaktu. Pouze 10 % sociálních pracovníků si myslí, že nejdůležitější jsou v rámci komunikace neverbální projevy.

**Otázka č. 8: Domníváte se, že jste si v průběhu let v rámci výkonu profese sociálního pracovníka osvojili specifické komunikační dovednosti, které využíváte dodnes?**

**Graf 8: Osvojené komunikační dovednosti v rámci praxe využíváte dodnes**

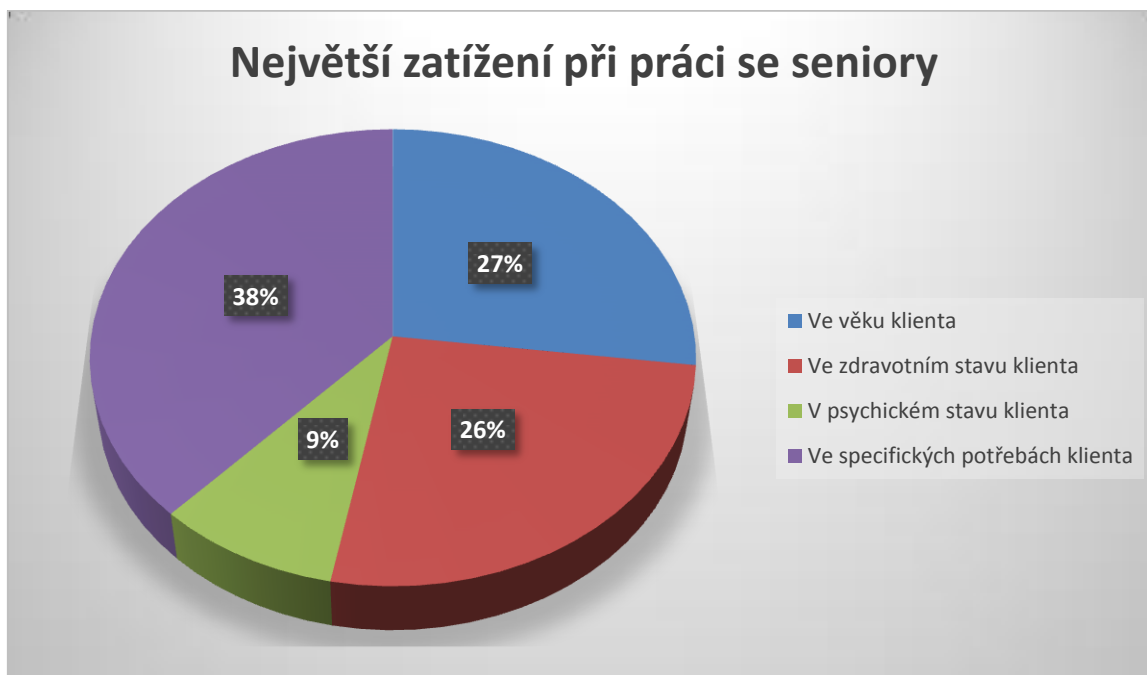


*Zdroj: vlastní zpracování*

Z grafu č. 8 vyplývá, že zde jsou data různorodě zastoupena. Celkem 35 % dotazovaných uvedlo, že osvojené komunikační prostředky získané v rámci praxe využívají i v dosavadní praxi. U této odpovědi sociální pracovníci nejvíce uváděli zejména umění naslouchat, respektovat odlišnost klient a také respektovat názor klienta. Dalších 30 % oslovených sociálních pracovníků naopak vybralo možnost „spíše ne“. Třetí nejvíce zastoupenou kategorií jsou respondenti, kteří spíše využívají komunikačních dovedností, osvojených v rámci své dosavadní praxe. Pouze 10 % uvedlo, že veškeré osvojené komunikační dovednosti nevyužívají během výkonu své profese sociálního pracovníka. Pouze 5 % respondentů zvolilo možnost „ne“.

**Otázka č. 9: V čem spatřujete největší zatížení při práci se seniory z pohledu sociálního pracovníka?**

**Graf 9: Největší zatížení při práci se seniory**

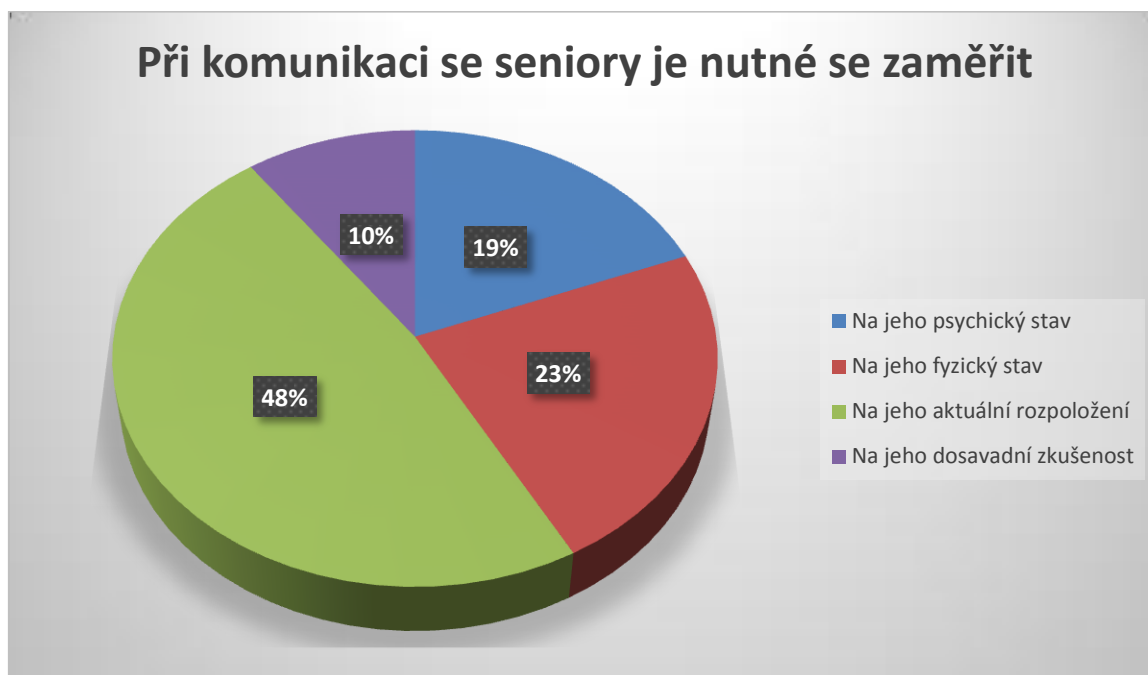


*Zdroj: vlastní zpracování*

Z grafu č. 9 vyplývá, že 38 % sociálních pracovníků považuje za velmi komplikované při práci se seniory dodržování a uspokojování jejich specifických potřeb. Celkem 27 % dotazovaných uvedlo, že se jedná zejména o věk klientů, který je pro ně stěžující okolností ve výkonu jejich práce. Téměř stejný počet dotazovaných uvedlo, že problém je také současný zdravotní stavu klienta, jedná se o 26 % sociálních pracovníků. Zbýlých 9 % oslovených respondentů si myslí, že největší zátěž v jejich práci je psychický stav seniorů.

### Otázka č. 10: Na co si při komunikaci se seniory musíte dávat největší pozor?

Graf 10: Při komunikaci se seniory je nutné se zaměřit



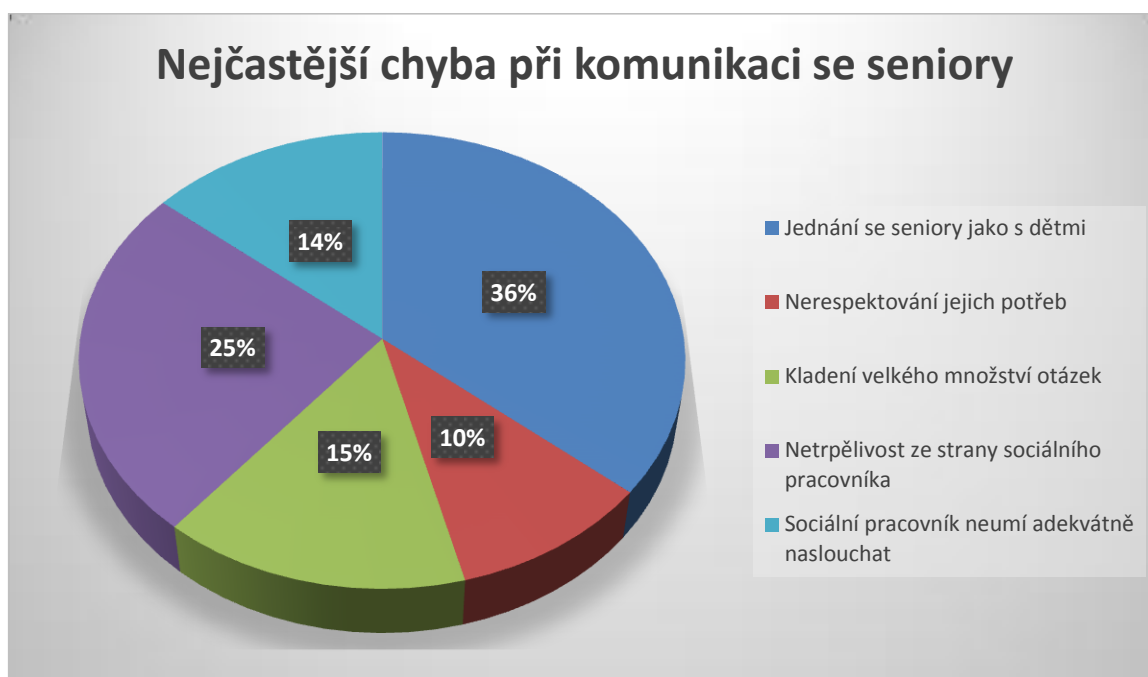
Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu č. 10 je zřejmé, že téměř polovina dotazovaných sociálních pracovníků se musí při komunikaci se seniory zaměřit zejména na jejich aktuální rozpoložení. Celkem 23 % respondentů uvedlo, že je nutné při komunikaci respektovat především fyzický stav seniorů. Na psychický stav seniorů je nutné se v rámci komunikace zaměřit zejména z pohledu 19 % oslovených. Nejméně zastoupenou kategorií jsou respondenti, považující za nutnost se během komunikace se seniory zaměřit na jejich dosavadní zkušenost se sociálním pracovníkem či prostředím.



### Otázka č. 11: Jaká je nejčastější chyba při komunikaci se seniory?

Graf 11: Nejčastější chyba při komunikaci se seniory

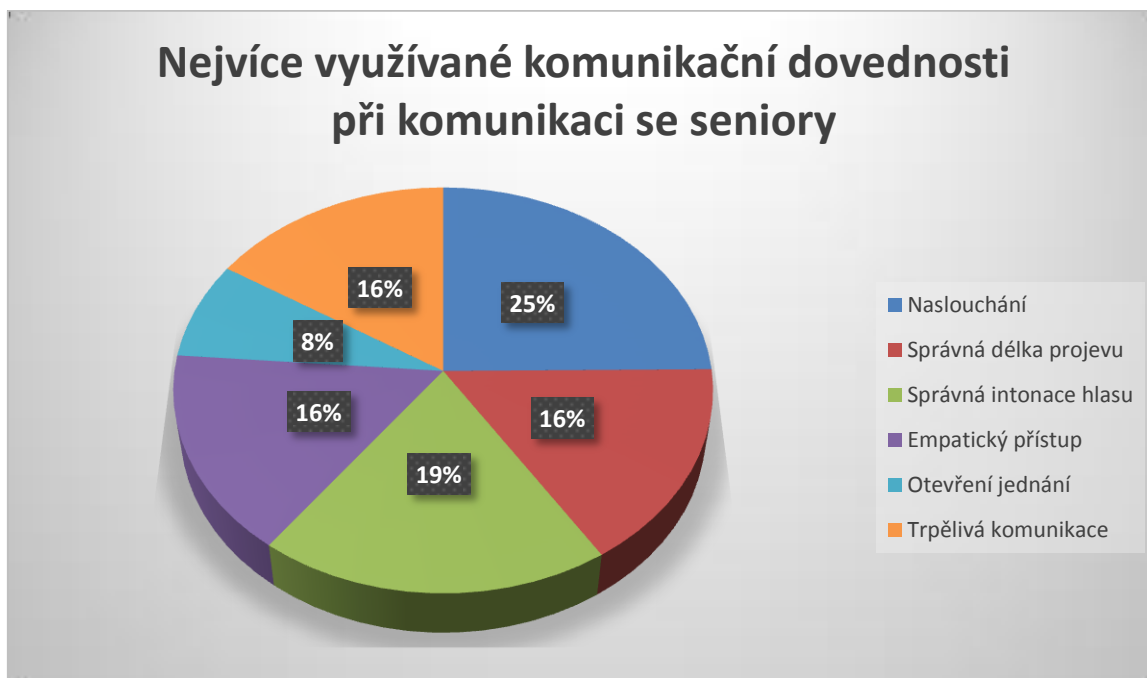


*Zdroj: vlastní zpracování*

Z grafu č. 11 vyplývá, že zde jsou data rozložena rovnoměrně. Celkem 36 % respondentů považuje za největší chybu při komunikaci se seniory zejména „jednání s nimi jako s dětmi“. Jedná se tak o nejvíce zastoupenou kategorii. 25 % dotazovaných uvedlo, že největší chyba při komunikaci s klienty se jeví netrpělivost ze strany sociálního pracovníka. Možnost „kladení velkého množství otázek“ zvolilo 15 % sociálních pracovníků. Téměř stejný počet sociálních pracovníků považuje za největší chybu variantu, že sociální pracovník neumí adekvátně naslouchat. Pouhé desetinu dotazovaných se jeví největší chybou při komunikaci se seniory nerespektování jejich aktuálních potřeb.

**Otázka č. 12: Jaké komunikační dovednosti využívá sociální pracovník při jednání se seniory (můžete označit více možností)?**

**Graf 12: Nejvíce využívané komunikační dovednosti při komunikaci se seniory**



*Zdroj: vlastní zpracování*

U otázky č. 12 bylo možné vybrat z více vhodných odpovědí. Celkem 25 % respondentů považuje naslouchání za nejvíce využívanou komunikační dovednost. Dále již jsou data rovnoměrně rozložena. Druhou nejvíce zastoupenou skupinou jsou sociální pracovníci, kteří vybrali možnost „správná intonace hlasu“, jedná se o 19 % z oslovených respondentů. Celkem 16 % respondentů odpovědělo, že nejvíce využívají nejen správnou délku projevu, ale také empatický přístup a trpělivou komunikaci. Jedná se tak o 16 % dotazovaných, a to u každé kategorie. Pouze 8 % dotazovaných považuje otevřené jednání za nejvíce využívanou komunikační dovednost.

**Otázka č. 13: Co je dle Vás hlavním zdrojem získávání dovedností sociálních pracovníků v oblasti komunikace s vybranými klienty?**

**Graf 13: Hlavní zdroj pro získávání dovedností sociálních pracovníků v oblasti komunikace**



*Zdroj: vlastní zpracování*

Z grafu č. 13 vyplývá, že více než polovina respondentů považuje za hlavní zdroj pro získávání dovedností sociálních pracovníků zejména dosavadní zkušenost. Jedná se o nejvíce zastoupenou kategorii. Celkem 26 % dotazovaných vybralo možnost „dosavadní vzdělání“ a jedná se tak o druhou nejvíce zastoupenou skupinu respondentů. Pouze 11 % považuje za hlavní zdroj pro získávání dovedností sociálních pracovníků aktuální přístupy a případné nové techniky. Téměř stejný počet sociálních pracovníků odpovědělo, že za hlavní zdroj považují dostupné manuály. Jedná se o 10 % dotázaných respondentů.

**Otázka č. 14: Snažíte se osvojit si nové poznatky v rámci výkonu Vaší profese?**

**Graf 14: Snaha osvojit nové poznatky v rámci komunikace**



*Zdroj: vlastní zpracování*

Na základě položené otázky č. 14 bylo zjištěno, že 39 % respondentů se neustále snaží osvojit si nové poznatky v rámci komunikace s klienty. Sociální pracovníci uvedli, že se snaží především učit se naslouchat, získávat nové poznatky v rámci neverbální komunikace, která neztrácí na důležitosti. Dále se snaží zlepšovat své vyjadřovací schopnosti a zajímají se rovněž o nové možnosti v komunikačních procesech. Ovšem 26 % dotazovaných uvedlo, že tuto potřebu spíše nemají. Celkem 19 % sociálních pracovníků vybralo možnost „spíše ano“. Možnost „ne“ pak zvolilo pouze 16 % respondentů a jedná se tak o nejméně zastoupenou kategorii.

**Otázka č. 15: Myslíte si, že je důležité zlepšovat si úroveň již získaných dovedností?**

**Graf 15: Důležitost ve zlepšování úrovně již získaných komunikačních dovedností**



*Zdroj: vlastní zpracování*

Na grafu č. 15 jsou znázorněny názory respondentů na zlepšování úrovně již získaných komunikačních dovedností. Celkem 45 % dotazovaných si myslí, že je to zcela nezbytné. Druhou nejvíce zastoupenou kategorií jsou respondenti, kteří vybrali možnost „spíše ano“. Celkem 19 % respondentů zvolilo možnost „spíše ne“. Pouze 10% sociálních pracovníků si nemyslí, že je to podstatné v rámci výkonu jejich profese.

### Otázka č. 16: Jak hodnotíte úroveň komunikačních dovedností u svých kolegů?

Graf 16: Hodnocení úrovně komunikačních dovedností kolegů



Zdroj: vlastní zpracování

Graf č. 16 znázorňuje hodnocení komunikačních dovedností kolegů z pohledu oslovených sociálních pracovníků. Celkem 52 % respondentů hodnotí úroveň komunikačních dovedností svých kolegů za velmi dobrou. Celkem 18 % dotazovaných naopak hodnotí jejich úroveň za špatnou. Dále jsou data rovnoměrně rozložena. Možnosti „dobrá“, „nevím“ a „velmi špatná“ vybralo vždy 10 % sociálních pracovníků u každé kategorie.

### Otázka č. 17: V čem je komunikace se seniory z vašeho pohledu specifická?

Z výpovědí respondentů jasně vyplývá, že s ohledem na cílovou skupinu je probíhající komunikace specifická a náročná s ohledem nejen na poskytovanou péči, ale také s ohledem na nutnou komunikaci. Zdravotní a psychický stav každého jedince je na určité úrovni a proto vyžaduje jiný individuální a ohleduplný přístup. Pokud sociální pracovník přistupuje k seniorovi neadekvátně, případně nutné dávky empatie, dojde k narušení navázaného sociálního kontaktu a neefektivní vedení komunikace. U každého seniora je potřeba dbát na jeho momentální potřeby a jednat s ním ohleduplně, vzhledem na jeho zdravotní stav a s ohledem na jeho věk. Sociální pracovník však nemá jednat s klientem „jako s dítětem“, což uvedla celá řada sociálních pracovníků v dotazníkovém šetření. Žádoucí je mluvit zřetelně, empaticky a umět naslouchat.

**Otázka č. 18: Čím by měl disponovat sociální pracovník při jeho prvním kontaktu se seniorem?**

Sociální pracovníci uváděli, že důležité je navázat oční kontakt a umět naslouchat. U seniorů je první dojem velmi důležitý, tudíž je nutné s nimi od počátku jednat srozumitelně bez využívání zbytečných odborných výrazů, kterým mnohdy nerozumí. Sociální pracovník by měl předem znát anamnézu seniora a podle toho k němu přistupovat. Právě dodržování specifických potřeb je základem pro adekvátní a efektivní komunikaci, pro další dobu vzájemné spolupráce. Sociální pracovník by měl od počátku komunikovat dostatečně nahlas, srozumitelně, neměl by seniora při jeho sděleních přerušovat a také by mu měl dávat najevo, že se zajímá o to, co mu sděluje.

**Otázka č. 19: Na co by se měl v rámci komunikace se seniory sociální pracovník připravit?**

Dle sociálních pracovníků by se měl každý z nich připravit zejména na individuální potřeby seniorů, což je vhodné pro následnou komunikaci. Pokud senior například netrpí poruchou sluchu, není nutné na něj mluvit zbytečně nahlas, mohl by to vnímat jako urážku. Právě tyto detaily jsou základem a hlavním pilířem vzájemné komunikace mezi seniorem a sociálním pracovníkem. Každý sociální pracovník by měl být připraven na možný kladený odpor, nechut' či neochotu spolupracovat. Nejedná se o nic osobního, jedná se spíše o přístup samotného seniora, který k tomu může mít své důvody, které jsou pro sociálního pracovníka v danou chvíli třeba neznámé. Sociální pracovník by neměl mít předsudky, ale naopak by se měl připravit na otevřený, vstřícný přístup. Z výpovědí sociálních pracovníků je také zřejmé, že na komunikaci se seniorem se nelze zcela připravit. Vždy záleží na tom, v jakém citovém a emocionálním rozpoložení se nachází, jaký je jeho aktuální fyzický a duševní stav.

## **5.7 Shrnutí výzkumu a zhodnocení hypotéz**

Na základě teoretických východisek byl nastaven cíl praktické části, a to zmapovat komunikační strategie využívané sociálními pracovníky při komunikaci se seniory. Podle takto stanoveného cíle byly sestaveny nejen dílčí cíle, ale rovněž hypotézy celého zkoumání. Smyslem výzkumné části bylo zjistit nejen dostupné komunikační strategie z pohledu samotných sociálních pracovníků, ale také zmapovat komunikační dovednosti, které v rámci praxe využívají a vymezit specifika komunikace se seniory s ohledem na jejich dosavadní praxi.

Pro zajištění potřebných data, byl sestaven dotazník, který byl osobně předán kompetentním osobám působících v domovech a zařízeních pro seniory, v domech s pečovatelskou službou a také domovy důchodců v rámci katastrálního území města Olomouce. Oslovené skupiny sociálních pracovníků byly různého pohlaví, měli různou délku vykonávané praxe a individuální nejvyšší dosaženého vzdělání, což zajistilo různorodost výzkumného vzorku. Dotazníkové šetření bylo předáno 125 sociálním pracovníkům, ovšem v rámci šetření se dále pracovalo se 100 adekvátně vyplněnými dotazníky. Otázky v něm položené měly zajistit zejména naplnění stanoveného cíle a rovněž zmapovat názory sociálních pracovníků na komunikační strategie, které využívají v rámci své praxe, zejména však při jednání se seniory.

Na základě výpovědí získaných od sociálních pracovníků bylo zjištěno, že je příprava v rámci jejich vzdělávání dostatečně nepřipravila na komunikaci s klienty. Sociální pracovníci se v rámci svého vzdělávání dozvěděli sice mnoho různých forem komunikace a také základní principy komunikace, jichž by měli využívat, ovšem jejich aplikace byla možná v omezené míře. Ani povinná praxe jim v tomto směru neposkytovala dostatečnou výbavu pro výkon profese sociálního pracovníka, a to i přesto, že komunikační dovednosti jsou považovány za jedním ze základních schopností, kterými by měl každý sociální pracovník disponovat. Dále bylo zjištěno, že pro každého sociálního pracovníka je nutné umět zejména naslouchat a poskytovat zpětnou vazbu svým klientům. Jedině tak bude jejich komunikace efektivní a bude zajištěna hladká spolupráce. V případě, že sociální pracovník nedokáže aktivně naslouchat a empaticky reagovat, je jeho komunikace s klientem plná bariér a omezení, což je velmi kontraproduktivní a vede k nedorozuměním. Zcela zásadní je poskytovat klientovi zpětnou vazbu a respektovat jeho osobnost, názory či popřípadě jeho odlišnosti.

Mezi nejvyužívanější komunikační prostředky se řadí dle sociálních pracovníků zejména efektivní naslouchání a správné kladení otázek. Tyto dvě komunikační dovednosti jsou spolu velmi úzce propojeny, jelikož pokud sociální pracovník umí adekvátně naslouchat, je schopen pružně reagovat, klást správné a věcné otázky. V případě, že není schopen klienta tolerovat a naslouchat jeho potřebám, není možné od něj očekávat správný komunikační přístup. I přes výše uvedené, sociální pracovníci do velké míry využívají různé komunikační strategie získané v rámci praxe absolvované na škole, ovšem v průběhu let došlo k celé řadě změn, tudíž s vývojem si každý sociální pracovník osvojil takové komunikační prostředky, které se mu osvědčily s ohledem na cílovou skupinu klientů, se kterými pracovali.

Samotná práce se seniory je velmi náročná, což potvrzují rovněž sociální pracovníci v rámci uvedeného výzkumného šetření. Komunikace se seniory je z pohledu pracovníků



zatížená zejména specifickými potřebami seniorů. Každý senior má své potřeby, které je nutné přiměřeně uspokojovat a brát na ně ohled. Pokud chce sociální pracovník navázat vazbu se svým klientem, je nutné jisté potřeby respektovat a kladl na ně důraz v rámci komunikačního procesu. Důležitý je rovněž u seniorů jejich zdravotní stav a věk. Tyto dvě oblasti spolu však nemusí být úzce propojeny, tudíž je nutné ke každému seniorovi přistupovat individuálně a nejlépe s jistou dávnou tolerance a trpělivosti. Svou roli hraje dle výpovědi sociálních pracovníků také jejich psychický stav, což ovšem není pravidlem. Při komunikaci se seniory je potřeba se zaměřit na jejich aktuální rozpoložení, jak po stránce psychické, tak po stránce emoční. Důležitost fyzické a psychické stránky do velké míry souvisí aktuální náladou a emočním stavem klienta, proto je v určitých případech nutné tolerovat také jejich dosavadní zkušenosti se sociálními pracovníky, ovšem nejedná se zde o prioritu v rámci komunikace.

Jako nejčastější chybou při komunikaci se seniory lze označit, dle sociálních pracovníků, především vedení rozhovoru se seniory „jako s dětmi“. Pokud sociální pracovník komunikuje se seniorem jako s malomocným či nesvéprávným a považuje jej do určité míry „za dítě“, je to zpravidla přitěžující okolností. Senior nabyde potřebu se sociálním pracovníkem nekomunikovat, ani se mu nesvěřovat se svými potřebami, tudíž tak nebude dodržena ani předchozí podmínka dobré komunikace. Důležité je rovněž si zachovat jistou dávku trpělivosti a jednat se seniorem s jistým nadhledem. Sociální pracovníci velmi často kladou velké množství otázek, což je pro seniory nepřijatelné, uvádí je do situace, kdy nejsou schopni se soustředit a adekvátně reagovat, nejsou tak schopni se zorientovat ve vedeném rozhovoru a jsou zmateni. Pokud dojde k neadekvátnímu naslouchání seniorů či k nerespektování jejich potřeb ze strany pracovníka, je na škodu dané věci.

Při komunikaci se seniory jsou využívány různé komunikační dovednosti. Jedná se především o naslouchání, jak již bylo uvedeno výše. Dále pak o správnou intonaci hlasu. S intonací hlasu je nutné pracovat velmi citlivě. Není nutné křičet na seniora, pokud netrpí poruchou sluchu a je zcela v pořádku. Naopak, pokud senior trpí například nedoslýchavostí, je žádoucí na něj mluvit adekvátně nahlas. Důležité je také korigovat délku projevu. Zásadní je rovněž empatický přístup a trpělivá komunikace, která je pro jednání se seniory velmi podstatná. Sociální pracovník by měl také jednat se seniorem zcela otevřeně, záměrně nezkrášlovat realitu a v případě nutnosti zvolit citlivý přístup.

Vzhledem k tomu, že se proměňují nejen klienti, ale také přístup v rámci sociální sféry i sám sociální pracovník, je potřeba komunikaci neustále vyvíjet a adekvátně doplňovat o nové poznatky z praxe. Dle výpovědi sociálních pracovníků je však zcela zásadní dosavadní

zkušenost, tudíž právě praxe přináší sociálním pracovníkům nutnou dávku obratnosti v rámci komunikace a ve využívání různých komunikačních strategií. Neméně podstatné je vzdělání sociálních pracovníků, využívání manuálů či dostupných literárních zdrojů pro výkon práce. Sociální pracovník se pro výkon svého povolání a v rámci komunikace snaží osvojovat si nové poznatky a zdokonalovat se. Zdokonalování se v rámci komunikace je zcela zásadní a pro větší část oslovených sociálních pracovníků je zcela nezbytné, což platí, zcela jistě, nejen pro skupinu zvolených respondentů, ale také u jejich kolegů. Sociální pracovníci hodnotí úroveň komunikace u svých kolegů jako velmi dobrou, až uspokojivou.

Položením otevřených otázek, jejichž cílem bylo doplnit veškerá doposud získaná data, bylo zjištěno, že komunikace se seniory je specifická v tom, že tato cílová skupina je náročná nejen v rámci péče, ale také s ohledem na vzájemnou komunikaci. Na základě předchozího celkového pohledu na seniora, jako klienta, je žádoucí individuální přístup s přihlédnutím vždy k jeho zdravotnímu a psychickému stavu. Pokud sociální pracovník přistupuje k seniorovi neadekvátně nebo bez větší dávky nutné empatie, stane se, že ten přeruší komunikovat a mnohdy je již obtížné ji navázat. Podle odpovědí sociálních pracovníků by měl každý z nich disponovat hlavními komunikačními kompetencemi, především mluvit zřetelně, pokud možno bez odborných výrazů, umět jednat empaticky, zároveň umět naslouchat a navázat oční kontakt s klientem. Před samotným setkáním se seniorem by se měl sociální pracovník informovat na základě anamnézy klienta o jeho zdravotním a psychickém stavu a podle potřeb k němu zvolit vhodný přístup. Pro další dobu vzájemné komunikace, spolupráce a především k udržení interakce mezi oběma stranami je neustále nutné dodržování specifických potřeb. Sociální pracovník by měl již od prvního setkání se seniorem navodit přátelskou a klidnou atmosféru, komunikovat dostatečně zřetelně, neměl by seniora přerušovat a měl by projevovat zájem o obsah sdělení druhé strany. Sociální pracovník by měl být rovněž dostatečně připraven na individualitu jednotlivce, což se projevuje právě prostřednictvím reakcí v rámci procesu komunikace. Pokud není senior jakkoli omezen zdravotně pro běžnou komunikaci, není lidské a žádoucí k němu přistupovat s určitými předsudky, mohl by to vnímat jako urážku. Je správné být připravený na otevřený přístup. Právě tyto detaily jsou pevným základem a hlavním pilířem vzájemné komunikace mezi seniorem a sociálním pracovníkem a platí to jak v předmětnou chvíli, tak pro další dobu setkávání se. Z předmětných výpovědí sociálních pracovníků bylo také zřejmé, že na komunikaci se seniorem se nelze vždy po všech stránkách připravit. Vše důležité a zásadní se odvíjí od prvního kontaktu, navázání vztahu, rozpoložení obou zúčastněných stran a dalších možných vyskytujících se aspektech.

## **Zhodnocení hypotéz**

Na základě výše uvedených zjištění je zřejmé, jaké komunikační prostředky sociální pracovníci při jednání se seniory využívají, jakým chybám by se měli vyhnout a jak by měli využívat již osvojené komunikační dovednosti. Ze získaných dat vyplynulo, že sociální pracovníci, disponující ukončeným vysokoškolským vzděláním se získaným magisterským titulem si nemyslí, že by je škola a průběžné vzdělávání dostatečně připravilo pro komunikaci s klienty v rámci jejich budoucí praxe. Z toho vyplývá, že nulová hypotéza č. 1 byla vyvrácena a potvrzena tak je alternativní hypotéza č. 1. Která zní: ***Sociální pracovníci s ukončeným magisterským vzděláním se nedomnívají, že je škola na komunikaci s klienty dostatečně připravila.***

Dále z výpovědí sociálních pracovníků vyplynulo, že při komunikaci se seniory využívají zejména umění naslouchat a poskytování zpětné vazby. Právě tyto dvě komunikační dovednosti spolu do velké míry souvisejí. Právě důležitost efektivního naslouchání bylo zmíněno v rámci výzkumného šetření několikrát a dá se tedy přepokládat, že se jedná o nejvíce využívanou formu komunikace se seniory. Z toho je zřejmé, že nulová hypotéza č. 2 byla potvrzena a alternativní hypotéza č. 2 tak byla vyvrácena. Potvrzená nulová hypotéza č. 2 tedy zní: ***Při komunikaci se seniory sociální pracovníci nejvíce využívají aktivní naslouchání jako formu efektivní komunikace.***

Vzhledem k tomu, že se senioři jeví jako jedna z nejnáročnějších cílových skupin v rámci výkonu profese sociálního pracovníka, potvrzuje se tím zároveň náročnost v procesu komunikace. Je vždy nutné k nim přistupovat individuálně, s určitou formou nadhledu a mírou trpělivosti. Při mapování bariér v rámci komunikace s nimi bylo zjištěno, že je potřeba respektovat jejich specifické potřeby a aktuální rozpoložení. Ovšem jako největší bariéru lze definovat jednání sociálního pracovníka se seniorem „jako s dítětem“. Tímto byla nulová hypotéza č. 3 vyvrácena a alternativní hypotéza č. 3 v tomto případě potvrzena. Tato hypotéza zní: ***Jako největší bariéru při komunikaci se seniory nelze považovat jejich aktuální rozpoložení.***

## ZÁVĚR

Cílem předloženého textu bylo zmapovat specifické komunikační strategie v rámci sociální práce nejen z obecného měřítka, ale také s ohledem na vybrané cílové skupiny klientů. Veškerá teoretická východiska vycházela z dostupných zdrojů a z aktuální literatury zabývající se komunikací obecně a rovněž prvky komunikace se seniory.

Teoretická část práce se skládá ze čtyř hlavních kapitol. První kapitola práce byla zaměřená zejména na komunikaci v obecné rovině. Popisovala nejen základní vymezení pojmu komunikace, ale také význam komunikace a její funkce. Vzhledem k tomu, jak je komunikace ve výkonu sociálního pracovníka důležitá, tak se následující kapitola zaměřila zejména na specifika komunikace v sociální sféře. Jednalo se zejména o pojetí komunikace jako nedílné součásti profese sociálního pracovníka. Každý sociální pracovník by měl disponovat určitými komunikačními dovednostmi a měl by se vyvarovat jistým komunikačním chybám, což je rovněž v rámci obsahu práce rozvedeno. V rámci komunikace se lze setkat s různými překážkami a bariérami, a to nejen při komunikaci se seniory, ale obecně v běžném chodu života. Ale právě komunikace se seniory má svá specifika a je nutné je v rámci jednání s nimi respektovat. Vždy je nutné uvědomit si, že senior má jisté zdravotní komplikace či omezení a rovněž má individuální potřeby, a ty je nutné respektovat. Velmi často však dochází k různým bariérám v procesu komunikace, což je rovněž v rámci třetí kapitoly vymezeno. Poslední kapitola této části stručně nastínila také komunikaci s dětmi, jakožto další specifickou skupinou v oblasti řešení problémů.

Na teoretickou část práce navazuje výzkumné šetření, tedy část praktická. Jejím cílem bylo zmapovat především komunikační strategie využívané sociálními pracovníky při komunikaci se seniory v běžném pracovním procesu. Potřebná data byla zajištěna prostřednictvím dotazníkového šetření, které bylo předáno sociálním pracovníkům působících v zařízeních pro seniory na katastrálním území města Olomouce. Ze získaných dat bylo zjištěno, že sociální pracovníci využívají v rámci své praxe zejména techniky aktivního naslouchání, empatického cítění a také využívají správný postup při kladení otázek. Vždy s respektem potřeb samotného klienta a ohledem na aktuální rozpoložení. Je nutné naslouchat jeho požadavkům a zároveň respektovat jeho názory. Při komunikaci se seniory je potřeba se zaměřit na jejich aktuální stav, tedy jejich psychické či emoční rozpoložení. Důležitá je také jeho fyzická a psychická stránka, která do velké míry souvisí s jeho aktuální náladou a emočním stavem. Zcela zásadní je také pracovat s intonací hlasu a s délkou vedeného rozhovoru, aby měl senior dostatek síly se soustředit.

Jak již bylo zmíněno, jako nejčastější chybu při komunikaci se seniory lze stanovit především jednání s nimi „jako s dětmi“. Dále je důležité zachovat jistou dávku trpělivosti a jednat se seniorem s jistým nadhledem. Sociální pracovníci velmi často rovněž kladou velké množství otázek, což je pro seniory nepřijatelné. Zásadní je rovněž mít empatický přístup, adekvátně naslouchat, vést trpělivě komunikaci, protože právě pro jednání s nimi je toto velmi podstatné. Nemělo by docházet k nerespektování jejich potřeb ze strany pracovníka.

Obecně lze konstatovat, že cílová skupina seniorů je velmi specifická, což je potřeba zohlednit při práci s nimi. Každý sociální pracovník by měl mluvit srozumitelně, nahlas, měl by umět dostatečně intonovat, neměl by využívat, v případě, že to není nutné, odborná slova, měl by umět adekvátně reagovat a aktivně naslouchat. Tím dávat najevo svůj zájem. Vždy je však potřeba respektovat specifické potřeby klienta a dodržovat jisté formy komunikace, které jsou přijatelné pro dané jednání, danou situaci. Ze zjištěných dat lze vyvodit, že pro mladého a nezkušeného pracovníka v sociálních službách, by se proces komunikace s nedodržením všech podmínek, mohl jevit jako problematický. Jak jednotliví pracovníci uvedli, v rámci komunikace a osvojení komunikačních dovedností jim nejvíce pomohly zkušenosti získané v průběhu praxe. Pro další uplatnění se a pro výkon povolání jsou předchozí načerpané znalosti velmi důležité. Pracovník by tak měl již disponovat určitými profesními znalostmi. Každý z nich si musí uvědomit, že jednání by mělo být rovnocenné. Každý jedinec má svá práva a potřeby s nutností uspokojení, kdy pomoc očekávají právě ze strany sociálního pracovníka, který jim má být nápomocen. Sociální pracovník by mu neměl předkládat své návrhy a vnučovat své myšlenky, naopak by měl vycházet z jeho požadavků a tím dávat jasně najevo svůj respekt. Jednání se seniory vyžaduje nutnou dávnou tolerance, klidu, profesní vyzrálosti a také nadhledu a trpělivosti. Tyto vlastnosti sociální pracovník nezíská během studií či během povinné školní praxe, ale především v průběhu výkonu své profese. Na komunikační dovednosti, mimo jiné, by se tak měl každý sociální pracovník zaměřit již během doby studia a nadále v tom pokračovat v rámci profesního zaměření. Protože se jedná o jednu z jejich klíčových kompetencí.

Při zmapování veškerých teoretických východisek a také zjištění názorů samotných sociálních pracovníků je zřejmé, jak důležitý je osobní přístup pracovníků ke klientům a také získané bohaté zkušenosti. Vzhledem k individuálním potřebám klientů, ale také ke specifickým požadavkům na samotné sociální pracovníky, by měl jejich zaměstnavatel dbát na duševní hygienu, cenit si získaných dosavadních zkušeností a zaměřit se na pravidelné školení pro osvojení si případně nových technik v profesní komunikaci v praxi.

Ze zhodnocení výše uvedeného je patrné, že byl naplněn nejen cíl práce, ale rovněž stanovené jednotlivé cíle v rámci výzkumného šetření. Celý koncept práce by měl sloužit zejména jako vhled do popsané problematiky či jako stručný přehled zjištění pro nově začínající sociální pracovníky.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ARMSTRONG, Michael. *Personální Management*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 1999. ISBN 80-7169-614-5.
2. BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Sociální komunikace*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. ISBN 80-244-1357-4.
3. BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 3. rozšířené a doplněné vyd. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-169-0.
4. COCKER, Christine a Lucille ALLAIN. *Social work with looked after children*. Third edition. London: Learning Matters, an imprint of Sage Publishing, 2019. ISBN 1526424371.
5. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*: 6. vydání. Praha: Grada, 2008. Expert. ISBN 978-80-247-2018-0.
6. DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.
7. DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. 1. vydání. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4138-3.
8. FÜRST, Maria. *Psychologie: včetně vývojové psychologie a teorie výchovy*. V Olomouci: Votobia, 1997. ISBN 80-7198-199-0.
9. HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
10. CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. Pedagogika. ISBN 978-80-247-5326-3.
11. KALVACH, Zdeněk et al. *Geriatric a gerontologie*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0548-6.
12. KALVACH, Zdeněk a ONDERKOVÁ, Alice. *Stáří: pojetí geriatrického pacienta a jeho problémů v ošetrovatelské praxi*. Praha: Galén, 2006. Care. ISBN 80-7262-455-5.
13. KINDL-BEILFUß, Carmen. *Umění ptát se: v koučování, poradenství a systemické terapii*. Vydání druhé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1150-1.
14. KLEVETOVÁ, Dana a DLABALOVÁ, Irena. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. Sestra. ISBN 978-80-247-2169-9.

15. KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0.
16. KOONTZ, Harold a Heinz WEIHRICH. *Management*. Přeložil Václav DOLANSKÝ. Praha: East Publishing, 1998. ISBN 80-7219-014-8.
17. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.
18. KRAUS, Blahoslav et al. *Člověk – prostředí – výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.
19. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988. Členská knižnice.
20. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej - naslouchám*. Vyd. 2. (přepřac.), V KNA 1. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2010. Malý duchovní život. ISBN 978-80-7195-405-7.
21. KUSÁK, Pavel a DAŘÍLEK, Pavel. *Pedagogická psychologie*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta, 2001. ISBN 80-244-0294-7.
22. KYLE, Terri a Susan CARMAN. *Essentials of pediatric nursing*. Third edition. Philadelphia: Wolters Kluwer, [2017]. ISBN 9781451192384.
23. LANGMEIER, Josef a KREJČÍŘOVÁ, Dana. *Vývojová psychologie 2.*, aktual. vyd. Praha: Grada. 2006. Psyché. ISBN 80-247-1284-9.
24. LINHARTOVÁ, Věra. *Praktická komunikace v medicíně: pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1784-5.
25. LISHMAN, Joyce. *Handbook for practice learning in social work and social care: knowledge and theory*. Third edition. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 2015. ISBN 9781849055710.
26. MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. Sestra. ISBN 978-80-247-3148-3.
27. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
28. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přepřac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2339-6.
29. MOTSCHNIG, Renate a NYKL, Ladislav. *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Praha: Vyd. 1. Grada, 2011. Psyché. ISBN 978-80-247-3612-9.



30. MÜHLPACHR, Pavel. *Gerontopedagogika*. 2. vydání. Masarykova univerzita, 2009. ISBN 978-80-210-5029-7.
31. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.
32. OLECKÁ, Ivana a IVANOVÁ, Kateřina. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, 2010. ISBN 978-80-87240-33-5.
33. PAULÍK, Karel. *Psychologie jednání se zákazníkem: učební text pro distanční studium*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007. ISBN 978-80-7368-374-0.
34. PEMOVÁ, Terezie, PTÁČEK, Radek a MACELA. *Hlas dítěte v náhradní rodinné péči a jak mu naslouchat*. Praha: Kruh rodiny, o.p.s. ve spolupráci s Nadačním fondem J&T, 2015. ISBN 978-80-87066-05-8.
35. PETR, Christopher G. *Social work with children and their families: pragmatic foundations*. 2nd ed. New York: Oxford University Press, c2004. ISBN 0195157559.
36. PETROVÁ, Alena a PLEVOVÁ, Irena. *Kapitoly z obecné psychologie I*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004. Skripta. ISBN 80-244-0769-8.
37. PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2005. Psyché. ISBN 80-247-0858-2.
38. POLÁCHOVÁ VAŠŤATKOVÁ, Jana, ed a SVOBODA HOFERKOVÁ, Stanislava. *Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. ISBN 978-80-244-1991-6.
39. PŘIBYL, Hugo. *Lidské potřeby ve stáří*. Praha: Maxdorf, [2015]. Jessenius. ISBN 978-80-7345-437-1.
40. ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*. 6., rev. a dopl. vyd., V Grada Publishing 2. Praha: Grada, 2010. Psyché. ISBN 978-80-247-3133-9.
41. SCHNEIDROVÁ, Anna a SCHNEIDER, Marek. *Komunikační dovednosti: učební text pro distanční studium*. Vyd. 2., upr. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-268-2.
42. ŠIKÝŘ, Martin. *Nejlepší praxe v řízení lidských zdrojů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014. Manažer. ISBN 978-80-247-5212-9.
43. ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2, Komunikace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0844-2.
44. TINKOVÁ, Eva. *Rétorika aneb, Řeč jako nástroj: praktický průvodce řečí těla a verbální komunikací*. Vyd. 1. Computer Media. 2010. ISBN 978-80-7402-074-2.

45. TOŠNEROVÁ, Tamara, ed. *Špatné zacházení se seniory a násilí v rodině: průvodce pro zdravotníky a profesionální pečovatele*. 2. vyd. Praha: Univerzita Karlova, Ambulance pro poruchy paměti, 2002. ISBN 80-238-9505-2.
46. VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.
47. VANÍČKOVÁ, Eva et al. *Sexuální zneužívání dětí: rizika a potřeby dětí jako východisko prevence*. Vyd. 1. V Praze: Univerzita Karlova, 3. lékařská fakulta, 2012. ISBN 978-80-260-3379-0.
48. VRTIŠKOVÁ, Marie. *Teorie a metody sociální práce II*. V Tribunu EU vyd. 2. Brno: Tribun EU, 2011. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-263-0017-5.
49. VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.
50. WINTER, Karen. *Building relationships and communicating with young children: a practical guide for social workers*. New York: Routledge, 2011. ISBN 9780203836729.

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1- návratnost dotazníků .....	46
---------------------------------------	----

## SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Rozložení pohlaví .....	47
Graf 2: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů .....	48
Graf 3: Délka praxe respondentů v rámci sociální sféry .....	49
Graf 4 : Dostatečná příprava ke komunikaci s klienty již během vzdělávání .....	50
Graf 5: Dostatečná informovanost o prostředcích komunikace v rámci školní praxe.....	51
Graf 6: Nejdůležitější komunikační dovednost SP .....	52
Graf 7: Nejvyužívanější komunikační prostředky v rámci dosavadní praxe.....	53
Graf 8: Osvojené komunikační dovednosti v rámci praxe využíváte dodnes .....	54
Graf 9: Největší zatížení při práci se seniory .....	55
Graf 10: Při komunikaci se seniory je nutné se zaměřit .....	56
Graf 11: Nejčastější chyba při komunikaci se seniory .....	57
Graf 12: Nejvíce využívané komunikační dovednosti při komunikaci se seniory .....	58
Graf 13: Hlavní zdroj pro získávání dovedností sociálních pracovníků v oblasti komunikace.....	59
Graf 14: Snaha osvojovat nové poznatky v rámci komunikace .....	60
Graf 15: Důležitost ve zlepšování úrovně již získaných komunikačních dovedností .....	61
Graf 16: Hodnocení úrovně komunikačních dovedností kolegů .....	62

# PŘÍLOHA Č. 1

## DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

1. Pohlaví: Muž/Žena
2. Nejvyšší dosažené vzdělání:
3. Délka praxe v sociální sféře:
4. Byl/a jste dostatečně připraven pro komunikaci s klienty v průběhu vzdělávání?
  - a. ANO
  - b. Spíše ANO
  - c. Nevím
  - d. Spíše NE
  - e. NE
5. Byl/a jste dostatečně seznámen/a s možnými prostředky komunikace v rámci Vaší školní praxe?
  - a. ANO
  - b. Spíše ANO
  - c. Nevím
  - d. Spíše NE
  - e. NE
6. Jakou nejdůležitější komunikační dovedností by měl dle Vás disponovat každý sociální pracovník?
  - a. Umět naslouchat
  - b. Poskytovat zpětnou vazbu
  - c. Adekvátně komunikovat
  - d. Respektovat odlišnost klienta v oblasti komunikace
7. Jaké komunikační prostředky nejvíce využíváte v rámci Vaší současné praxe?
  - a. Efektivní naslouchání
  - b. Správné kladení otázek
  - c. Oční kontakt
  - d. Neverbální projevy

8. Domníváte se, že jste si v průběhu let v rámci výkonu profese sociálního pracovníka osvojili specifické komunikační dovednosti, které využíváte dodnes?
- ANO (Pokud ano, uveďte jaké)
  - Spíše ANO
  - Nevím
  - Spíše NE
  - NE
9. V čem spatřujete největší zatížení při práci se seniory z pohledu sociálního pracovníka?
- Ve věku klienta
  - Ve zdravotním stavu klienta
  - V psychickém stavu klienta
  - Ve specifických potřebách klienta
10. Na co si při komunikaci se seniory musíte dávat největší pozor?
- Na jeho psychický stav
  - Na jeho fyzický stav
  - Na jeho aktuální rozpoložení
  - Na jeho dosavadní zkušenost
11. Jaká je nejčastější chyba při komunikaci se seniory?
- Jednání se seniory jako s dětmi
  - Nerespektování jejich potřeb
  - Kladení velkého množství otázek
  - Netrpělivost ze strany sociálního pracovníka
  - Sociální pracovník neumí adekvátně naslouchat
12. Jaké komunikační dovednosti využívá sociální pracovník při jednání se seniory (můžete označit více možností)?
- Naslouchání
  - Správná délka projevu
  - Správná intonace hlasu
  - Empatický přístup
  - Otevřené jednání
  - Trpělivá komunikace

13. Co je dle Vás hlavním zdrojem získávání dovedností sociálních pracovníků v oblasti komunikace s vybranými klienty?
- Dosavadní vzdělání
  - Dosavadní zkušenosti
  - Dostupné manuály
  - Aktuální literatura
14. Snažíte se osvojovat si nové poznatky v rámci výkonu Vaší profese?
- ANO (Pokud ano, uveďte jaké)
  - Spíše ANO
  - Nevím
  - Spíše NE
  - NE
15. Myslíte si, že je důležité zlepšovat si úroveň již získaných dovedností?
- ANO
  - Spíše ANO
  - Nevím
  - Spíše NE
  - NE
16. Jak hodnotíte úroveň komunikačních dovedností u svých kolegů?
- Velmi dobrá
  - Dobrá
  - Nevím
  - Špatná
  - Velmi špatná
17. V čem je komunikace se seniory z vašeho pohledu specifická?
18. Čím by měl disponovat sociální pracovník při jeho prvním kontaktu se seniorem?
19. Na co by se měl v rámci komunikace se seniory sociální pracovník připravit?