

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI**

**PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**Ústav pedagogiky a sociálních studií**



**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

Bc. Renata Kaláčová

Specifika komunikace sociálních pracovníků  
s osobami bez přístřeší

Olomouc 2018 Vedoucí práce: PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.

**Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím zdrojů uvedených v seznamu použité literatury.

V Olomouci dne 22. 6. 2018

.....

Bc. Renata Kaláčová

## **Poděkování**

Děkuji PaedDr. Aleně Jůvové, Ph.D. za odborné vedení mé diplomové práce, cenné rady, připomínky a ochotu věnovat čas našim konzultacím.

Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům za jejich vstřícnost a čas, který mi věnovali k poskytnutí rozhovorů.

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Bc. Renata Kaláčová
<b>Katedra:</b>	Ústav pedagogiky a sociálních studií
<b>Vedoucí práce:</b>	PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2018

<b>Název práce:</b>	Specifika komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší
<b>Název v angličtině:</b>	Specific Features of Social Worker's Communication with People without a Shelter
<b>Anotace práce:</b>	<p>Diplomová práce je zaměřená na specifika komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší. V teoretické části se zabývá pojmem komunikace, druhy komunikace, rozhovorem a jeho fázemi. Dále se zaměřuje na osobnost sociálního pracovníka, jeho etický kodex, aktivní naslouchání a asertivní chování. Pozornost je zaměřena také na charakteristiku osoby bez přístřeší, bezdomovectví a jeho formy, typy a příčiny. V neposlední řadě se tato část zabývá sociální interakcí sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší, bariérami v komunikaci a strategiemi řešení konfliktů.</p> <p>Empirická část zahrnuje analýzu specifických rysů, zásad a obsahu komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší. Zkoumá bariéry a výsledky, které tato komunikace přináší a popisuje specifika profesionálního vztahu sociálních pracovníků k osobám bez přístřeší.</p>

<b>Klíčová slova:</b>	Komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, rozhovor, sociální pracovník, klient, osoby bez přístřeší, bezdomovectví, sociální interakce
<b>Anotace v angličtině:</b>	<p>This diploma thesis focuses on the specific characteristics of the communication of social workers with people without shelter. The theoretical part examines the term of communication, types of communication, interviewing and its main phases. It further explores the personality traits necessary for social work, social work's code of ethics, and other crucial characteristics such as active listening or assertive behaviour. Last but not least, this part concentrates on the social interaction between social workers and people without shelter, it describes obstacles to communication between both of them and conflict resolution strategies.</p> <p>The empirical part of the thesis includes the specific characteristics of the communication between social workers and homeless people, its main principles and the content of the communication. It outlines the obstacles and the results that this communication brings and finally, it describes the specific characteristics of the professional relationship between social workers and people without shelter.</p>
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	Communication, verbal communication, nonverbal communication, interview, social worker, client, people without shelter, homelessness, social interaction

<p><b>Přílohy vázané v práci:</b></p>	<p><b>PŘÍLOHA I.</b> – Rozhovor s respondentem č. 1  <b>PŘÍLOHA II.</b> – Rozhovor s respondentem č. 2  <b>PŘÍLOHA III.</b> – Rozhovor s respondentem č. 3  <b>PŘÍLOHA IV.</b> – Rozhovor s respondentem č. 4  <b>PŘÍLOHA V.</b> – Rozhovor s respondentem č. 5  <b>PŘÍLOHA VI.</b> – Rozhovor s respondentem č. 6</p>
<p><b>Rozsah práce:</b></p>	<p>128 stran</p>
<p><b>Jazyk práce:</b></p>	<p>český</p>

## OBSAH

ÚVOD.....	9
<b>I TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>11</b>
<b>1 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE JAKOŽTO DŮLEŽITÉ SOUČÁSTI PRÁCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ.....</b>	<b>12</b>
1.1 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ .....	15
1.1.1 Prostředky neverbální komunikace .....	17
1.2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ .....	20
1.2.1 Styly verbální komunikace.....	22
1.3 ROZHOVOR JAKO ÚSTŘEDNÍ METODA KOMUNIKACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ .....	24
1.3.1 Fáze rozhovoru.....	25
1.4 DALŠÍ VYBRANÉ DRUHY KOMUNIKACE .....	27
<b>2 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....</b>	<b>29</b>
2.1 ETIKA A ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ .....	31
2.2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI A AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ.....	34
2.3 ASERTIVITA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ .....	37
2.4 SEBEREFLEXE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ .....	38
<b>3 CHARAKTERISTIKA OSOB BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....</b>	<b>40</b>
3.1 FORMY A TYPOLOGIE BEZDOMOVECTVÍ.....	42
3.2 PŘÍČINY BEZDOMOVECTVÍ.....	43
3.3 POTŘEBY OSOB BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	46
<b>4 SOCIÁLNÍ INTERKACE A KOMUNIKACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....</b>	<b>48</b>
4.1 BARIÉRY V KOMUNIKACI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	49
4.2 KONFLIKT, JEHO PŘÍČINY A STRATEGIE ŘEŠENÍ PŘI KOMUNIKACI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ .....	51
<b>II EMPIRICKÁ ČÁST .....</b>	<b>55</b>
<b>5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ.....</b>	<b>56</b>
5.1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÝCH CÍLŮ A FORMULACE VÝZKUMNÝCH OTÁZEK.....	56
5.2 METODOLOGIE VÝZKUMU .....	57
5.3 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU .....	59
5.4 PRŮBĚH VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	60
<b>6 ANALÝZA ZÍSKANÝCH ÚDAJŮ.....</b>	<b>62</b>

6.1	OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ.....	62
6.2	AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ .....	77
6.3	SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ .....	78
6.4	ZÁVĚR VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	83
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>89</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>92</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK .....</b>	<b>98</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>99</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>100</b>



## ÚVOD

Sociální pracovníci působí jako profesionálové, kteří by měli být vybaveni náležitými předpoklady k výkonu své profese. Měli by být schopni asertivního jednání, být empatičtí a dokázat svým klientům poskytnout odborné a užitečné rady k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Tato diplomová práce se zaměřuje na specifika komunikace sociálních pracovníků pracujících v nízkoprahovém denním centru s osobami bez přístřeší. Osoby bez přístřeší se vyznačují životem na ulici a mnohdy nelehkými životními příběhy. Ocitají se na okraji společnosti často bez možnosti důstojného zajištění základních lidských potřeb. Často nevědí, jak svoji situaci řešit a hledají někoho, kdo jim s tímto problémem pomůže a podpoří je. Sociální pracovníci jsou proto vystaveni nelehkému úkolu, kterým je poskytnutí osobám bez přístřeší bezpečného zázemí, pomoc se zajištěním jejich potřeb a vedení k jejich samostatnosti.

Komunikace sociálních pracovníků proto musí vykazovat určitá specifika, aby jejich spolupráce s osobami bez přístřeší byla co nejvíce plynulá a účinná. Tato specifika se snažíme odkrýt v empirické části diplomové práce.

Teoretická část diplomové práce je zaměřena na definici pojmu komunikace. Popisuje druhy komunikace a věnuje se charakteristice rozhovoru. Zaměřuje se na osobnost sociálního pracovníka a objasňuje asertivní chování, aktivní naslouchání a sebereflexi sociálních pracovníků. Vysvětluje etický kodex sociálních pracovníků. Charakterizuje osoby bez přístřeší a příčiny, formy a typologii bezdomovectví. V poslední kapitole se věnuje pojmu sociální interakce a popisuje konflikt a bariéry v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší.

Empirická část analyzuje specifika komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší. Zjišťuje také bariéry a zásady komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší. Popisuje

specifika profesionálního vztahu sociálních pracovníků k osobám bez přístřeší a analyzuje strategie řešení konfliktů.

Výzkum byl realizován kvalitativní metodou pomocí polostrukturovaného rozhovoru s šesti sociálními pracovníky, kteří pracují v nízkoprahových denních centrech pro osoby bez přístřeší.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# **1 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE JAKOŽTO DŮLEŽITÉ SOUČÁSTI PRÁCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ**

Při výkonu své práce jsou sociální pracovníci v každodenním kontaktu se svými klienty. Komunikace proto zde hraje velkou úlohu. Prostřednictvím komunikace mohou sociální pracovníci nabídnout osobám bez přístřeší adekvátní pomoc a rady vztahující se k situaci těchto osob, dát jim najevo porozumění a zájem o zkvalitnění jejich života.

Dle našeho názoru existuje mnoho náhledů a názorů na to, co vlastně komunikace znamená. V této kapitole se zaměřujeme zejména na původ slova komunikace a objasnění pojmu komunikace jakožto důležité součásti práce sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší.

Komunikace existuje mezi lidmi již od jejich samotného zrodu. První doklady o existenci dorozumívajícího se jazyka jsou známy z doby 10 000 let před Kristem. Je zachována také nejstarší písemná zpráva, která pochází z roku 4 000 let před Kristem. Důležitým mezníkem v rozvoji komunikace bylo vynalezení tisku Guttenbergem v roce 1450. Komunikace byla poté obohacena vynalezením telegrafu v roce 1837 Morseem, později také vynalezením telefonu Bellem, Grayem a Reitem (Mikuláščík, 2010, s. 18).

Komunikace je základem všech lidských vztahů, který je procesem sdělování, přenosu a výměny významů a hodnot. Od druhé poloviny 20. století byly intenzivně zkoumány nové způsoby komunikace. Docházelo ke značnému vývoji komunikačních a informačních prostředků, které zasahují do všech oblastí lidské činnosti (Pokorná, 2010, s. 1).

Mikuláščík (2010, s. 18) tvrdí, že ve 20. století šel vývoj komunikace již ve velmi krátkých časových intervalech. Přibývaly nové komunikační prostředky, mezi které můžeme zařadit např. rozhlas, televize, satelity, počítače, digitální zpracování písemných i obrazových

informací či optoelektronika. Ve 21. století vznikají další komunikační technologie a dochází k vylepšování těch stávajících.

Slovo komunikace má svůj původ v latinském jazyce. Konkrétně toto slovo pochází z latinského slova *communicare*, jehož význam můžeme objasnit jako společné sdílení, něco spojovat, radit se, jednat nebo povídat si (Zacharová, 2016, s. 8).

Vybíral (2009, s. 25) ve své publikaci uvádí, že komunikaci lze zjednodušeně chápat jako proudění informací z jednoho bodu k bodu druhému. První bod je označován za zdroj, druhý bod nazýváme příjemce. Dále dodává, že komunikaci nemusíme chápat pouze jako proudění informací ze zdroje k příjemci, ale také jako podílení se druhých třeba jen tím, že jsou přítomni.

Jiná definice zmiňuje komunikaci jakožto interaktivní, neustále probíhající proces, jehož průběh závisí na konkrétní situaci a lidech (Krembs a McLaganová, 1998, s. 14).

Myslíme si, že při komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší je důležitá nejen komunikace slovní, ale také komunikace neverbální, díky které se buduje vzájemná důvěra a respekt. Někteří autoři ve svých definicích komunikace proto zdůrazňují, že komunikace v sobě neobsahuje pouze verbální složku. Wernerová (2010, s. 22) tvrdí, že komunikace je pojímána jako sdělování a sdílení mezi libovolným počtem účastníků a probíhá verbálně i nonverbálně. Samotné téma komunikace by mělo souviset s výběrem jazykových prostředků, hlasitostí, tempem, dechem, pauzami, ale také s postojem a gestikulací.

Důležité je také zmínit komunikační kanál. Komunikační kanál je prostředek, díky němuž se přenášejí sdělení. Komunikace však probíhá většinou prostřednictvím více kanálů. Při konverzaci hovoříme. Komunikační kanál, jehož pomocí se přenášejí verbální sdělení, nazýváme hlasový kanál. Důležité je však podotknout, že v komunikaci je ve většině případů přítomna také gestikulace a přijímání signálů zrakem. Zde hovoříme o zrakovém kanálu. Obvykle lze vnímat a vysílat také pachové signály prostřednictvím čichového kanálu. V některých

případech je v komunikaci přítomen také kanál hmatový (DeVito, 2008, s. 37).

Domníváme se, že vzhledem k názvu této kapitoly a tématu práce je vhodné také zmínit, že komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší by měla být adekvátní vzhledem ke své profesi. Sociální pracovníci by měli komunikovat sebevědomě, přátelsky, pokud možno uvolněně a dali najevo klid a nadhled. Komunikace by měla probíhat tak, aby nenabádala k případné agresi klientů. Zde hovoříme o důležitosti nenásilné komunikace.

Rosenberg (2012, s. 17) ve své publikaci uvádí, že nenásilná komunikace je proces založený na jazyku a komunikačních dovednostech, které podporují schopnost zůstat s ostatními lidmi, a to dokonce i v náročných podmínkách. Tato komunikace pomáhá přehodnotit způsob, jakým se vyjadřujeme a nasloucháme druhým. Je to komunikace, při které jsou slova vědomými odpověďmi a otázkami založenými na to, co vnímáme a cítíme. Člověk je tak veden k upřímnému a jasnému vyjadřování, kdy druhé vnímá empaticky a zároveň s respektem.

Wernerová (2010, s. 16) uvádí: *„Každé chování je komunikace, každá komunikace je sdělení a sdělení života, jeho náplně, zážitků, úkolů, výsledků, proher, snů, vítězství i strategií.“*

Toto pojetí vystihuje dle našeho názoru důležitost adekvátní komunikace sociálních pracovníků se svými klienty. Díky společné komunikaci lze zjistit a pochopit mnoho informací a okolností týkajících se klienta. Sociální pracovníci tak mají snadnější přístup k návrhu a zpracování řešení konkrétních problémů osob bez přístřeší. V následujících kapitolách se blíže zabýváme jednotlivými druhy komunikace, se kterými se sociální pracovníci při výkonu své profese setkávají.

## 1.1 Neverbální komunikace sociálních pracovníků

Jeden ze základních druhů komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší je komunikace neverbální. Neverbální komunikace doplňuje komunikaci verbální a pomáhá k utváření větší jasnosti, hranic a průběhu komunikace. Tato kapitola je zaměřena na vymezení neverbální komunikace a objasnění typů neverbální komunikace. Jsou zde zmíněny funkce a hlavní zásady neverbální komunikace.

Neverbální komunikace je komunikací, při které lidé jednají beze slov. Projevem neverbální komunikace může být gestikulace, úsměv, mračení se, rozšíření zorniček, přisunutí židle blíže k druhému či zvýšení hlasu. Můžeme zde však zahrnout také mlčení nebo způsob oblékání. Rozhodujícím kritériem neverbální komunikace je vysílané sdělení, které je druhými nějakým způsobem přijímáno (DeVito, 2008, s. 152).

Není pochyb, že sociální pracovníci využívají mnoha podob neverbální komunikace s osobami bez přístřeší. Jedná se zejména o postoj těla, výrazy tváře, gesta, oční kontakt, vzdálenost, tón hlasu a způsob oblékání. Neverbální komunikace je však možno rozdělit také do různých stylů. Tondl (2006, s. 53) uvádí hlavní typy neverbální komunikace. Prvním typem je komunikace, která je zajištěna různými gesty, složkami chování, ukazováním a napodobováním. Další typ zahrnuje obrazové podoby, obrazy, plány mapy či grafická schémata. Jedním z dalších typů neverbální komunikace jsou zvukové a hudební projevy a zvukové signály. Do posledního typu neverbální komunikace patří artefakty, které vedle svých základních funkcí splňují funkci komunikační. Můžeme zde zahrnout umělecká, kulturní nebo technická díla.

Neverbální komunikace plní i své podstatné funkce, které většinou doplňují komunikaci verbální. Knapp a Hall (2002, cit. podle DeVito, 2008, s. 152) uvádějí tyto podstatné funkce:

- Podpora řeči (tato funkce se projevuje zdůrazněním nějaké části verbálního sdělení, zahrnujeme zde zvýšení hlasu, uhození pěstí

do stolu, dlouhý oční kontakt nebo také zvýšení hlasu, které je součástí paralingvistiky).

- Doplnování verbálního projevu (neverbální komunikace může dodat verbálnímu sdělení určité zabarvení, komunikaci lze tak podpořit úsměvem, mračením či vrtěním hlavou na znamení nesouhlasu).
- Popírání verbálního sdělení (tato funkce může být vyjádřena např. zkříženými prsty nebo mrknutím).
- Regulování projevu (zde můžeme zmínit např. sešpulení rtů, naklonění se dopředu, pozdvižení ruky – tyto projevy řídí tok verbálního sdělení).
- Opakování (touto funkcí lze přeformulovat své verbální sdělení, např. zdvižením obočí či zdůraznit výzvu mávnutím ruky).
- Nahrazování (verbální projev lze nahradit zcela neverbální komunikací, např. kývnutím hlavy na znamení souhlasu, vrtěním hlavou na znamení nesouhlasu).

Neverbální komunikace tedy doplňuje komunikaci verbální a mnohé o druhých lidech napoví. U sociálních pracovníků by mělo být na první pohled zřejmé, že jsou to vyrovnané osoby, které dokážou komunikovat na úrovni. Vzhledem k této skutečnosti je vhodné se řídit nejen zásadami verbální komunikace, ale samozřejmě i komunikace neverbální.

Sperandio (2008, s. 75) zmiňuje několik zásad neverbální komunikace. Neverbální komunikaci se nelze vyhybat. Sdělení by tedy mělo být živé a energické, nikoliv však nervózní. Důležité je také správné držení těla, které vyžaduje vztyčenou hlavu a napřímená záda, která nejsou strnulá. Další zásadou je neupravovat si nervózně oděv, pohrávat si s různými předměty nebo křížit ruce. Neméně důležitou zásadou je udržování očního kontaktu. Pohled do očí znázorňuje upřímné jednání a zájem o druhého. Pohled by však neměl být příliš upřený, sklopený nebo zvednutý nahoru, aby nevyvolal pocit, že dotyčný druhého



účastníka komunikace provokuje, nemá zájem o jeho sdělení či dává najevo pasivitu a nervozitu.

Každý sociální pracovník se jistě setkal se situací, ve které při dodržování zásad neverbální komunikace musel pracovat s rozsáhlou škálou kanálů neverbální komunikace. Jak si můžeme všimnout, neverbální komunikace se vyznačuje funkcemi a typy. V této kapitole byly u jednotlivých funkcí zmíněny některé projevy kanálů neverbální komunikace. Jednotlivé kanály neverbální komunikace a jejich projevy proto více specifikujeme v následující kapitole.

### **1.1.1 Prostředky neverbální komunikace**

Co se týče prostředků neverbální komunikace, můžeme zde vyjmenovat mimiku a oční kontakt, haptiku, kineziku a gestiku, posturiku, proxemiku, chronemiku a paralingvistiku, která se již nachází na rozhraní neverbální a verbální komunikace. Tyto vyjmenované prostředky jsou také nezbytnou součástí komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší.

DeVito (2008, s. 156) vymezuje několik typů pohybů těla, které se vážou k prostředkům neverbální komunikace. Mezi tyto typy patří symboly, které přímo tlumočí slova nebo fráze. Ilustrátory zesilují verbální sdělení. Afektivními projevy rozumíme projevy mimické, gestikulaci a pohyby celého těla. Regulátory jsou poté signály, kterými řídíme řeč, např. podání ruky či výměna pohledů. Adaptéry pak uspokojují nějakou osobní potřebu, např. odhrnutí vlasů nebo bezmyšlenkové kreslení. Na komunikaci má podíl i samotný vzhled těla jako je výška postavy, váha, délka a barva vlasů. To vše vysílá k druhým určité signály.

Jedním z prostředků neverbální komunikace je mimika. Mimika je velmi jemná forma komunikačních signálů, z nichž citlivý jedinec dokáže číst a která zahrnuje výrazy obličeje. Nemusí však vždy vyjadřovat daný prožitek. Např. pokud se někdo mračí, neznamená to nutně hněv. Rozlišujeme zde dvě obličejové zóny. První zóna zahrnuje

čelo, nos a oči, druhá zóna dolní polovinu obličeje a rty. Každá zóna vyjadřuje odlišné prožívání emocí. Pocit radosti můžeme pozorovat na dolní polovině obličeje, ale také je možno rozeznán i na očích. Stažený spodní ret může znamenat rozpaky. Podepřená brada značí zaujatost a naslouchání (Mikuláščík, 2010, s. 109).

Co se týče zrakových signálů, liší se v závislosti na délce, směru a charakteru pohledu. Při vyhýbavém očním kontaktu mohou mít druhí pocit, že daná osoba se stydí, nemá o ně zájem nebo je nevnímá. Naopak překročení přiměřené délky očního kontaktu může být vnímáno jako nevhodný projev zájmu či nepřátelství. Pohledem lze hledat u druhého i zpětnou vazbu. Může také značit výzvu k tomu, aby druhý promluvil (DeVito, 2008, s. 160).

Jedním z dalších prostředků neverbální komunikace je haptika. Haptika je vyjádřená dotyky, které jsou zprostředkované pomocí hmatových neboli taktilních signálů. V práci sociálních pracovníků je významným signálem podání ruky klientovi. Vymětal (2008, s. 66) tvrdí, že správné podání rukou je důležité, neboť podává informaci o postavení dané osoby. Podání rukou můžeme posuzovat podle síly a délky stisku, natočení dlaně, místa uchopení, frekvenci potřesu a pokrčení nebo napnutí loktu.

Dalším důležitým prostředkem neverbální komunikace je kinezika a gestika. Kinezika je charakterizována pohyby různých částí těla, které jsou spontánní. Gestika pak zahrnuje pohyby rukou, hlavy, popř. nohou, které jsou záměrné a mají sdělovací účel (Křivková a Tomová, 2016, str. 38).

Proxemika je dalším prostředkem neverbální komunikace. Proxemika označuje vzdálenost při komunikaci. Vymětal (2008, s. 69) rozděluje vzdálenost do čtyř skupin a to na vzdálenost intimní, kdy dva jedinci mají mezi sebou rozestup do 30 až 60 cm. Tato vzdálenost je vyhrazena většinou pouze těm nejbližším. Dále osobní zóna (60 cm – 1,2 m) je typická pro osobní nebo obchodní jednání. Zóna společenská (1,2 – 3,6 m) je charakteristická pro neosobní jednání či služební styk. Poslední

zónou je zóna veřejná (nad 3,6 m), ve které se lidé neznají a mohou zůstat nepoznaní.

Mikuláščík (2010, str. 111) uvádí jako jeden z prostředků neverbální komunikace posturiku. Posturika znamená postoj a držení těla. Značí emoční stav, postoj k druhému účastníkovi komunikace a ke sdělení. Důležitý je také vzájemný postoj účastníku komunikace vůči sobě, který určuje jejich vzájemný vztah k sobě navzájem.

Chronemika zahrnuje chování v čase, který využíváme při komunikaci. Respektováním časového limitu dáváme protějšku najevo spolehlivost, aktivitu, a úctu k druhému (Wernerová, 2010, str. 216).

Dle Mikuláščíka (2010, s. 115) je jedním z prostředků neverbální komunikace prostředí. Obecně platí, že příjemné prostředí a příjemně zařízené prostory vyvolávají pocity klidu a pohody. To, jak je kancelář zařízena, hodně o člověku napoví. Na základě dekorace prostoru si lidé mohou o dané osobě, její svědomitosti, citové stálosti či zájmech utvořit vlastní názor. Také samotný oděv může vyvolat dojmy, že daná osoba je přátelská, inteligentní či konzervativní.

Podle DeVita (2008, s. 171) patří do prostředků neverbální komunikace také mlčení. Mlčení poskytuje čas na přemýšlení a na setřídění verbálního sdělení. Mlčením lze zabránit vyřčení určitých sdělení. Např. pokud dojde ke konfliktní situaci, poskytuje mlčení čas ke zklidnění či vyhnutí se určitému tématu. Mlčení může být někdy reakcí úzkosti, ohrožení či toho, když k dané věci jedinec nemá co říci.

Posledním prostředkem neverbální komunikace je paralingvistika. Wernerová (2010, str. 169) charakterizuje paralingvistiku jako nezbytnou složku neverbální komunikace a hlasového projevu. Paralingvistika doprovází verbální projev a proto můžeme říci, že se již nachází na rozhraní neverbální a verbální komunikace.

Vymětal (2008, s. 115) považuje paralingvistiku za mimojazykový faktor, který dokresluje verbální projev a ve většině případů charakterizuje i samotnou osobnost mluvčího. Do paralingvistiky řadí hlasitost projevu, kvalitu řeči, výšku tónu hlasu, barvu hlasu, pomlky,

plynulost, rychlost řeči, plynulost řeči, emoční zabarvení projevu, objem řeči, chyby v řeči a frázování řeči.

Dle našeho názoru komunikační prostředky neverbální komunikace výrazně doplňují komunikaci verbální. Všechny tyto prostředky hrají důležitou roli v aktivním naslouchání, což je významná vlastnost sociálních pracovníků. Aktivní naslouchání charakterizujeme v kapitole níže.

## **1.2 Verbální komunikace sociálních pracovníků**

Verbální komunikace je komunikace pomocí slov. Stejně jako neverbální komunikace hraje významnou roli při pomoci a radám sociálních pracovníků osobám bez přístřeší s jejich konkrétními problémy. Tato kapitola popisuje verbální komunikaci, druhy verbálního sdělení a vhodné zásady, kterými by se měli sociální pracovníci řídit.

V čistě popisné rovině je verbální komunikace pravděpodobně nejvíce rozšířená forma komunikace v lidské společnosti (Rocci a de Saussure, 2016, str. 3).

Vybíral (2009, s. 106) uvádí, že verbální, neboli slovní komunikací rozumíme dorozumívání se jedné, dvou nebo více osob pomocí slov. Do slovní komunikace spadá výběr, kombinování a produkce jazykových znaků (kam zahrnujeme psaní projevu, rozmýšlení řeči, artikulaci, řečovou strategii a volbu stylu), proces vzájemného sdělování, vnímání a příjem slovních sdělení a porozumění jim.

Samotné verbální sdělení můžeme dělit na denotační sdělení a konotační sdělení. Denotační sdělení se vztahuje k významu, který lidé hovořící společným jazykem připisují určitému slovu. Je to tedy význam, který je objektivní a určitý termín lze dohledat ve slovníku. Konotační sdělení se naopak váže k subjektivnímu, neboli emocionálnímu významu, který lidé připisují určitému slovu. Těmto slovům mohou být připisovány různé emoce, vzpomínky, mohou být hodnocena pozitivně nebo negativně (DeVito, 2008, s. 124).

Vybíral (2009, s. 106) uvádí konkrétní příklady denotace a konotace. Denotace zmiňuje jako známá slova, do kterých můžeme zařadit např. slovo červená barva na semaforu, bílé pruhy (tzv. „zebra“) na vozovce apod. Konotační význam je však odlišný. Např. slovo pes mohou někteří jedinci interpretovat jako „přítel člověka“, smrt si pak někteří mohou spojit s úmrtím člena rodiny a negativními emocemi.

Osoby bez přístřeší mohou vnímat např. slovo domov či peníze odlišně než sociální pracovníci, se kterými hovoří. Myslíme si, že tuto skutečnost by měli mít sociální pracovníci na paměti a pečlivě vážit, jakým způsobem budou s osobami bez přístřeší komunikovat, aby nedošlo k nepochopení sdělení či vyvolání negativních reakcí. Na místě je citlivý a empatický přístup.

Důležitost volby vhodných slov zastává Vymětal (2008, s. 112) který tvrdí, že volba vhodných slov ovlivňuje myšlení, jednání, pochopení druhými, a má vliv na celkovou komunikační atmosféru včetně výsledků komunikace. Pokud jedinec volí slova špatně, dochází k demotivaci a vznikají negativní a problémové situace v komunikaci vlivem špatného pochopení sdělení.

Porozumění významu slov je dvoustranný proces. Mluvčí je odpovědný za jasné vyjádření sdělení a posluchač by se měl toto sdělení snažit pochopit co nejpřesněji. Význam řeči určují lidé, nikoliv samotná slova (Mikuláščík, 2010, str. 99).

Dle našeho názoru může sociální pracovníky při komunikaci s osobami bez přístřeší ovlivňovat mnoho faktorů. Za jeden z těchto faktorů lze označit informace o dané osobě, které sociální pracovník získal z doslechu. Pokud se těmito informacemi sociální pracovníci řídí a dané informace nejsou nijak podložené, dochází u nich k tzv. intenzionálnímu myšlení, které je opakem významného a v sociální práci zásadního extenzionálního myšlení.

Intenzionální myšlení je takový druh myšlení, při kterém mají lidé tendenci vnímat ostatní jedince, předměty nebo události tak, jak se o nich mluví, tedy podle jejich nálepek. Hodnotí tedy např. danou osobu dříve,

než ji opravdu vyslechne. Naopak při extenzionálním myšlení lidé nejprve zkoumají, jací ostatní lidé či jaké předměty a události skutečně jsou a teprve poté je zajímají jejich nálepky. Je proto důležité zaměřit svoji pozornost nejprve na lidi, předměty a události tak, jak jsou vnímány a nevytvářet si úsudek předem. Při prvotním seznámení s danou osobou je vhodné ji nejprve vnímat a komunikovat s ní a potom si utvořit svůj názor (DeVito, 2008, s. 142).

Dle Vymětala (2008, s. 114) by hlavní zásadou ve verbální komunikaci měla být připravenost a jasnost sdělení a cílů komunikace, stručnost, věcnost, klid, zainteresovanost a aktivní naslouchání, vnímavost, přístupnost a pozitivní naladění.

Verbální komunikace je tedy dle našeho názoru sdělování informací pomocí slov, ať už pomocí písemného nebo ústního projevu. Pod každým sdělením si mohou účastníci komunikace představovat něco jiného nebo to v nich zanechá odlišnou emoční stopu. Významným prvkem ve verbální komunikaci, obzvláště v oblasti sociální práce, je správné usuzování a extenzionální myšlení. Sociální pracovníci by se měli držet základních zásad verbální komunikace s osobami bez přístřeší pro snadnou, pochopitelnou a obohacující komunikaci vedoucí k vyřešení problémů a změně dané situace osob bez přístřeší. V následující kapitole jsou popisovány jednotlivé styly verbální komunikace, neboť i samotný styl dokáže komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší velmi ovlivnit.

### **1.2.1 Styly verbální komunikace**

U verbální komunikace je třeba si všímat i různých stylů. V této kapitole objasňujeme jednotlivé styly verbální komunikace, které ovlivňují průběh a samotný závěr komunikace.

První styl komunikace označujeme za komunikaci racionální. Tato komunikace se zaměřuje především na rozumovou, racionální část. Jsou zde odděleny emoce a slouží k rychlému dosáhnutí závěru. Emocionální komunikace je poté zaměřena na formu sdělení, individuální názor a

emoční extrémů. Slouží k získání informací od odesílatele sdělení, individuálních lidských vlastností a technikách vedení používaných v komunikaci (Vymětal, 2008, s. 113).

Další styl komunikace může být formální nebo neformální. U formálního stylu je komunikace obvykle plánovaná, má vytyčeny specifické cíle. Neformální komunikace je naopak více uvolněná a méně náročná na přípravu (Křivková a Tomová, 2016, s. 31).

Dále můžeme zmínit konvenční styl komunikace. Pokud lidé mezi sebou komunikují konvenčně, většinou má tato komunikace krátké trvání. Při tomto stylu komunikaci si jedinci vyměňují pozdravy a pár nezávazných vět. Účelem tohoto stylu je stvrdit daný stav a dosavadní vztah. V ideálním případě by u konvenčního stylu komunikace měla být přítomna znalost norem a slušného chování (Plaňava, 2005, str. 49).

Od konvenčního stylu komunikace lze přejít ke konverzačnímu stylu. Při konverzačním stylu dochází k výměně zajímavých informací, názorů a je doprovázena příjemnými pocity. Mezi zúčastněnými by měl být symetrický vztah. Existuje také styl operativní a vyjednávací. Operativní styl je charakteristický v asymetričnosti vztahů účastníků komunikace. Jde o účelné a jasné vymezení rolí. Významná je zde oboustranná korektnost a zdvořilost. Při vyjednávacím stylu bývají účastníci komunikace v rovnováze. Slouží v situaci, kdy je nezbytné se nějak rozhodnout (Zacharová, 2016, s. 12).

Vymětal (2008, s. 114) hovoří o stylu vylákávacím a osobním. Vylákávací styl je specifický v používání vhodných technik vedení rozhovoru k získávání informací. Cílem je získat ty informace, které nám druhá strana nechce nebo nemůže poskytnout. Typickým znakem osobního stylu je sdělování vnitřních pocitů, představ a problémů. Je velmi riskantní jej používat, neboť hrozí zneužití sdělených informací.

Myslíme si, že pro sociální pracovníky je velmi podstatné, jaký styl komunikace s osobami bez přístřeší zvolí. Jak si lze povšimnout, pro sociální pracovníky není příliš vhodné volit při komunikaci s osobami bez přístřeší konverzační nebo osobní styl. K vhodným stylům se nabízí

např. racionální či formální styl. Do rozhovoru s osobami bez přístřeší se mohou promítat také emoce a do jisté míry záleží na každém sociálním pracovníkovi, jaký styl komunikace si zvolí či jakou měrou se do komunikace emoce promítnou.

### **1.3 Rozhovor jako ústřední metoda komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší**

Vzhledem ke skutečnosti, že rozhovor je významnou a hlavně ústřední metodou komunikace v práci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší, věnujeme jemu samostatnou podkapitolu. V této kapitole charakterizujeme pojem rozhovor a jeho hlavní druh, řízený rozhovor, který se vyskytuje v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší. Jsou zde popisovány také druhy otázek používaných v rozhovoru.

Dle Vymětala (2008, s. 122) je rozhovor dynamický proces, při kterém jedna osoba předává své informace, myšlenky, sdělení a podněty osobě druhé. Rozhovor může mít podobu formální či neformální. Obvykle se odehrává pomocí otázek a odpovědí zúčastněných osob.

O rozhovoru můžeme říci, že je jedním z nejběžnějších a nejlivnějších způsobů, kterým se snažíme porozumět lidem kolem nás. Existuje široká škála forem rozhovoru, z nichž nejběžnější je individuální neboli verbální forma (Fontana a Prokos, 2016, str. 1).

Rozhovor můžeme dělit na běžný, pracovní, řízený, telefonický a vyprávěcí. Při komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší je zřejmé, že je zde uplatňován rozhovor řízený. Řízený rozhovor je charakterizován stabilním vztahem mezi účastníky rozhovoru a je určen protikladným sociálním postavením. Tento typ rozhovoru je většinou rámcově předem připravený (Vymětal, 2008, s. 122).

To, do jaké míry je rozhovor přínosný a kvalitní, rozhoduje několik významných znaků. Dle Vybírala (2009, s. 119) určuje kvalitu rozhovoru již samotná příprava, která může být důkladná nebo povrchní. O hloubce rozhovoru rozhoduje i iniciativa, u které záleží na tom, zda se oba



účastníci se zapojují nebo zda jeden hovoří více než druhý. Hloubku rozhovoru ovlivňuje také akceptování pocitů jednotlivců. V neposlední řadě se na kvalitě rozhovoru podílí způsob reagování účastníků, jejich role a postavení a také kontext, kam můžeme zařadit dostatek času, světla, tepla a příjemné prostředí.

V rozhovoru se sociální pracovníci mohou osob bez přístřeší dotazovat dvěma druhy otázek a to významnými otázkami otevřenými a otázkami uzavřenými. Plaňava (2005, s 85) hovoří o otevřených otázkách jako o dotazech, které umožňují druhým se více otevřít, vytváří podpůrnou atmosféru a jsou výzvou k podávání více informací. Uzavřené otázky jsou pak takové, jejichž cílem je získat specifické informace, které lze získat jasně, stručně a rychle.

Allhoff (2008, s. 128) zařazuje do rozhovoru také otázky přímé. Přímými otázkami zjišťujeme přesné informace, které potřebujeme vědět. Lze zde zařadit otázky informační, které slouží k zjišťování konkrétních informací, protiotázky, které na původní otázku odpovídají otázkou pro stanovení bližšího hlediska druhého, otázky na detaily, sloužící ke konkretizaci odpovědi druhého, vyjasnění určitého problému či vyvarování se konfliktu, a alternativní otázky nabízející dvě možnosti na výběr.

Pokud bychom měli hovořit o otázkách nepřímých, můžeme je charakterizovat jako otázky, které dávají druhému účastníkovi rozhovoru určitý návod. Tohoto návodu se lze při odpovědi držet (Mikuláščík, 2010, s. 140).

### **1.3.1 Fáze rozhovoru**

Rozhovor sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší je klíčový proces, při kterém dochází k předávání důležitých informací a myšlenek vedoucích k vyřešení konkrétního problému. Myslíme si, že sociální pracovníci by měli osobám bez přístřeší věnovat dostatek časového prostoru a klást jim takové otázky, které napomáhají otevřenosti a upřímnosti.

Každý rozhovor je rozlišen na jednotlivé fáze. Můžeme říci, že pokud sociální pracovníci očekávají návštěvu klienta, měli by se již předem na daný rozhovor připravit. Fáze plánování je klíčovou fází, která značně ovlivňuje průběh rozhovoru.

Ve fázi plánování by se sociální pracovníci měli dostatečně předem připravit na rozhovor s klientem. Je důležité, aby si vyhradili na klienta dostatek času. Setkání s klientem by se mělo uskutečnit ve vhodném prostředí bez rušivých vlivů jako je hluk okolí či nedostatek světla. Je také žádoucí dbát na to, aby účastníci rozhovoru měli mezi sebou vhodnou vzdálenost, byli tváří v tvář a aby úroveň jejich očí byla ve stejné výšce (Chloupková, 2013, s. 63).

Po důkladném plánování rozhovoru je možné navázat na fázi zahájení. Základním předpokladem úspěšného rozhovoru je příznivý první dojem, který ovlivňuje postoj k druhému účastníkovi rozhovoru. Součástí zahájení je pozdrav a oslovení, které dává najevo úctu. Rozhovor by měl být zahájen přesvědčivým a vstřícným způsobem, který vytváří uvolněnou a tvůrčí atmosféru (Vymětal, 2008, s. 123).

V hlavní části rozhovoru je ústředním zájmem zjišťování vhodnými otázkami co nejvíce informací o problému a jeho okolnostech klienta. Pracovník se k mapování problému vrací po celou dobu rozhovoru (Cimrmanová a kol., 2013, s. 149).

Pracovník může vhodně volenými otázkami téma rozhovoru usměrňovat tak, aby podněcovaly aktivní účast klienta na rozhovoru. Pro větší přínos rozhovoru je vhodné dělat občasné pomlky, shrnout některé získané informace a používání verbálních a neverbálních signálů. V hlavní části rozhovoru by v ideálním případě měly vzniknout vzájemné sympatie a získáno co nejvíce informací (Vymětal, 2008, s. 123).

Ve fázi ukončení rozhovoru dochází k rekapitulaci sdělených informací a toho, co bylo dohodnuto. Klientovi je vhodné poděkovat za setkání a případně se domluvit na příští schůzce. Po fázi ukončení dochází k vyhodnocení rozhovoru. Pracovník zde vyhodnocuje celý průběh rozhovoru a splnění cílů rozhovoru. Pracovník se zde také může

poučit z chyb, které případně udělal, při přípravě dalších rozhovorů (Mikuláščík, 2010, s. 143).

Rozhovor lze tedy rozdělit na pět fází. Podle našeho názoru je významnou fází fáze plánování, která určuje průběh fází následujících. V hlavní části se sociální pracovníci mohou vhodnými způsoby od osob bez přístřeší dozvědět co nejvíce informací, které jim napomáhají v rozhodování o dalším postupu v situaci svých klientů. Fáze vyhodnocení pak dodává sociálním pracovníkům podněty k případnému plánování dalšího setkání se svými klienty a k celkovému zhodnocení rozhovoru s osobami bez přístřeší.

#### **1.4 Další vybrané druhy komunikace**

Jak jsme již zmiňovali, hlavními druhy komunikace je komunikace neverbální a verbální. Někteří autoři však dělí komunikaci podle dalších různých hledisek. V této kapitole uvádíme vybrané druhy komunikace, které se mohou promítat do spolupráce sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší.

Komunikaci můžeme dělit podle jejího průběhu na dialog a monolog. Při dialogu účastníci na sebe vzájemně reagují a vyměňují si mezi sebou informace. Pokud sdělovatel komunikaci zcela řídí a nedostává se mu průběžné reakce od příjemce, označujeme tuto komunikaci za monolog. Sdělovatel se při monologu soustřeďuje na vlastní předání sdělení a nedává posluchači dostatečný prostor pro vyjádření jeho sdělení (DeVito, 2008, s. 197).

Dalšími druhy komunikace je komunikace záměrná a nezáměrná. Při záměrné komunikaci má komunikátor pod kontrolou to, co sděluje. Způsoby, jakými komunikuje, odpovídají jeho záměru. Při komunikaci nezáměrné komunikátor prezentuje svůj projev jiným způsobem, než byl jeho původní úmysl. To může být způsobeno silným rozrušením nebo trémou (Mikuláščík, 2010, s. 31).

Vymětal (2008, s. 144) se zmiňuje o komunikaci asertivní. Ta se vyznačuje pevným, sebejistým prosazováním svého názoru za doprovodu

respektu, taktu a ohleduplnosti k druhému. Při nedostatku asertivity se podle Vymětala stává komunikace pasivní. Při přebytku asertivity se komunikace naopak mění na agresivní.

Komunikaci můžeme dělit také na komunikaci tváří v tvář, zprostředkovanou a psanou. Komunikace tváří v tvář se vyznačuje bezprostředním kontaktem osob, které stojí nebo sedí přímo proti sobě. Zprostředkovanou komunikací se sdělení přenáší od komunikátora k příjemci prostřednictvím např. jiného člověka, telefonu, faxu. Psaná komunikace se děje prostřednictvím např. dopisů, nástěnek a mobilních zpráv (Mikuláščík, 2010, s. 33).

Antušák a Vilášek dělí komunikaci do různých úrovní. Hlavní úroveň je komunikace interpersonální. Tu můžeme dále dělit na komunikaci meziosobní, která probíhá zpravidla mezi dvěma účastníky komunikace, na komunikaci skupinovou, jež vytváří širší sociální síť probíhající na úrovni skupin a na komunikaci masovou, která probíhá prostřednictvím hromadně sdělovacích prostředků jako jsou noviny, televize, internet apod. (Antušák a Vilášek, 2016, s. 102).

Druhy komunikace jsou dle Mikuláščíka (2010, s. 35) také metakomunikace a agování. Metakomunikaci můžeme chápat jako označení toho, co se při komunikaci projevuje jako náznak, dvojsmyslnost nebo ironizování. Jedná se o obohacení řeči významy, které mohou příjemci změnit chápání sdělení. Agování je druh komunikace, při kterém oslovený jedinec na sdělení neodpovídá požadovaným způsobem. Na kladené otázky neodpovídá nebo začne hovořit o něčem jiném.

Dle našeho mínění závisí pouze na samotných sociálních pracovnících, aby dokázali v určitý moment zvolit vhodný druh komunikace a vhodně reagovat na zpětnou vazbu jejich klientů. U sociálních pracovníků se dle našeho názoru očekává, že budou mít požadované předpoklady k adekvátní komunikaci s klienty a k výkonu jejich profese. Tyto významné předpoklady popisujeme v následující kapitole.

## 2 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Domníváme se, že sociální pracovník je náročná profese, která vyžaduje řadu specifických vlastností a dalších předpokladů. Sociální pracovníci jsou při výkonu práce s osobami bez přístřeší denně vystavováni tlaku a požadavkům jak ze strany klientů, tak ze strany zaměstnavatele a společnosti. V této kapitole jmenujeme důležité vlastnosti, předpoklady, úkony a odborné vzdělání, které profese sociálního pracovníka obnáší.

Pokud sociální pracovník pracuje s cílovou skupinou osoby bez přístřeší, neobejde se bez způsobilosti k výkonu svého povolání a patřičného vzdělání. Podle zákona o sociálních službách (108/2006 Sb., §110) je nezbytné, aby sociální pracovník byl bezúhonný, svéprávný a byl vybaven zdravotní a odbornou způsobilostí. Odbornou způsobilostí se rozumí vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu. Daný studijní program by měl být orientován na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku.

Neméně významné je také další vzdělávání sociálního pracovníka. Je důležité posílit ty oblasti vzdělávání, které jsou v souladu s cíli organizace a konkrétní službou, kterou sociální pracovník vykonává (Gulová, 2011, s. 103)

Zákon o sociálních službách (108/2006 Sb., §111) uvádí, že zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání. Sociální pracovník si tak může obnovovat, doplňovat a upevňovat své znalosti. Rozsah dalšího vzdělávání činí neméně 24 hodin za kalendářní rok a má různé formy. Jednou z forem dalšího vzdělávání sociálních pracovníků může být specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, dále účast v kurzech s akreditovaným programem, odborné stáže, účast na školicích akcích anebo účast na konferencích.

Mezi stěžejní osobnostní předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka řadí Gulová (2011, s. 36) schopnosti, díky kterým mohou klienti cítit vřelost a zaujetí jejich situací. Mezi tyto schopnosti řadí schopnost být pro své klienty důvěryhodnou osobou a být empatický.

Empatie je schopnost vcítit se do druhých lidí. Je to schopnost vysvětlit si, proč druzí reagují určitým způsobem. Empatický člověk registruje přání, potřeby a pocity druhých a bere je vážně (Friedel a Peters-Kühlinger, 2007, s. 47).

Jako další důležité vlastnosti sociálního pracovníka můžeme jmenovat cílevědomost, iniciativu, samostatnost, samostatné rozhodování, abstrakci, předvídavost, nápaditost, odolnost k neúspěchu, odmítání rychlých závěrů, smysl pro humor a vysokou motivaci k práci (Gulová, 2011, s. 36).

Pro profesi sociálního pracovníka je významná vybavenost náležitými předpoklady. Havrdová (1999, cit. podle Elichová, 2017, s. 68) vymezuje několik základních předpokladů sociálního pracovníka. Prvním významným předpokladem je rozvíjení účinné komunikace, kterému přikládá největší význam. Dalším předpokladem je orientace a plánování postupu práce. Tento předpoklad v sobě zahrnuje znalost potřeb a zdrojů, stanovení rizik a vymezení spolupráce. Třetí v pořadí je předpoklad pomoci a podpory svým klientům k soběstačnosti. Dalším předpokladem je utvoření profesní identity pracovníka a pozitivní ztotožnění se svým posláním a danou organizací. Posledním zmiňovaným předpokladem je odborný růst a celoživotní vzdělávání se.

Sociální pracovník by měl znát různé oblasti sociální práce a zákon o sociálních službách. Významná je také znalost cílové skupiny, se kterou pracuje. Poznatky ze své praxe by si měl umět dát do souvislosti s teorií, která praxi zefektivňuje (Gulová, 2011, s. 105).

Pokud budeme hovořit konkrétněji o sociálním pracovníkovi v nízkoprahovém denním centru, na jehož profesi se v této práci zaměříme, lze říci, že sociální pracovník funguje jako důvěryhodná osoba, se kterou přicházejí osoby bez přístřeší do prvního kontaktu.

Sociální pracovník zprostředkovává osobám bez přístřeší zajištění jejich základních potřeb, a to zejména prostřednictvím stravy a hygieny. V rámci dalších služeb poskytuje osobám bez přístřeší sociální poradenství, doprovod a pomoc při jednání s ostatními institucemi, pomoc při vyřízení osobních dokladů, pomoc při získání finančních zdrojů a ubytování. Podporuje osoby bez přístřeší v jejich vlastních krocích a zajišťuje bezpečné a klidné zázemí. Celkově se sociální pracovník snaží se pomoci osobám bez přístřeší k návratu do běžného života a pomáhá jim nalézt další možnosti pro jejich život (Pomoc v nouzi, o. p. s., 2010).

Klienti mohou mít na sociálního pracovníka požadavky, které nejsou mnohdy v jeho kompetencích. Sociální pracovník by si tak měl být vědomý své role při kontaktu se svými klienty. Je pro něj důležité nepovažovat osobní problémy svých klientů za své vlastní. Měl by se umět prezentovat jako osoba, která pomáhá porozumět a vypořádat se s problémy svých klientů. Zároveň však neposkytuje přímá řešení problémů, ale pouze oblast, ve které mohou klienti sami posoudit své problémy a vidět, jak se s nimi vypořádat. Sociální pracovník odkazuje své klienty na služby, zdroje a možnosti, které jim mohou pomoci. (UNESCO, 2001)

Domníváme se, že sociální pracovníci by se měli rozvíjet po všech stránkách své osobnosti a udržet si motivaci k dalšímu vývoji a obohacování se jak z hlediska teorie, tak z hlediska dovedností a zkušeností v praxi.

Následující kapitoly přinášejí bližší náhled na etiku a její použití, aktivní naslouchání, asertivní chování a sebereflexi – schopnosti, které se významně promítají v komunikaci sociálních pracovníků se svými klienty.

## **2.1 Etika a etický kodex sociálních pracovníků**

Uvědomění a užívání etických zásad v práci sociálních pracovníků napomáhá ke správnému postupu nejen v běžném jednání s osobami bez

přístřeší, ale také v konfliktních situacích a kritických momentech, ve kterých se musejí rozhodovat a zachovat si svoji profesionalitu. Tato kapitola se zabývá etikou a její důležitou součástí, která poskytuje oporu v jednání sociálních pracovníků – etickým kodexem.

Jankovský (2003, s. 21) označuje etiku za vědu, jejímž předmětem zkoumání je morálka. Morálka hodnotí lidské jednání, na základě něž jej rozlišuje na dobré a špatné a porovnává jej se svědomím člověka.

Etiku můžeme chápat jako soubor kladných hodnot a norem, které se postupně vyvíjely a rozšiřovaly spolu s vývojem sociální práce (Gulová, 2011, s. 38).

Guttmann (2013, s. 2) uvádí, že etika nezahrnuje pouze morální záležitosti, ale také kvality lidského charakteru. Tyto kvality utváří individuální osobnost, která ve svém vývoji dosáhla porozumění tomu, co je dobré pro ni a pro ostatní, a žije podle těchto měřítek.

Etiku lze dělit podle několika různých kritérií na autonomní a heteronomní, individuální a sociální, a profesní. Autonomní etiku a její zásady si jedinec vymezuje sám. Heteronomní etika je naopak nastavena zvnějšku, například společenskou autoritou. Individuální etika se zabývá morálními otázkami jedince, zatímco etika sociální tyto otázky řeší v rámci sociálních skupin. Významná je také etika profesní. Tato etika aplikuje obecná etická ustanovení na konkrétní profesionální činnost. Tato ustanovení nazýváme etický kodex (Jankovský, 2003, s. 23).

Etický kodex je normou, která by měla být v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytuje základní rámec, s nímž by měla být v souladu vlastní etická rozhodnutí profesionálů. Profesní etický kodex udává pravidla a požadavky etického chování profesionálů. Určuje také postup v eticky dilematické situaci a tím vykonavatele dané profese chrání. Etický kodex dělíme na mezinárodní a národní (Kutnohorská a kol., 2012, s. 81).

Důležitým dokumentem, ze kterého sociální pracovníci mohou čerpat, je Etický kodex sociálních pracovníků v ČR. Tento dokument se zabývá etickými zásadami a chováním ke klientovi, k zaměstnavateli, ke



kolegům, k povolování, k odbornosti, a ke společnosti (Gulová, 2011, s. 39).

Zde uvádíme pravidla etického chování uvedená v Etickém kodexu sociálních pracovníků ČR, kterými by se sociální pracovníci měli řídit při komunikaci se svými klienty:

- pravidlo podpory svých klientů k vlastní odpovědnosti
- pravidlo ochrany lidských práv a důstojnosti svých klientů
- pravidlo jednání se svými klienty jako s celostními osobnostmi v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí
- pravidlo ochrany práva na soukromí a důvěrnost sdělení svých klientů
- pravidlo podpory svých klientů při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení
- pravidlo podpory svých klientů při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů
- pravidlo povědomí sociálních pracovníků o svých odborných a profesních omezeních
- pravidlo jednání se svými klienty s empatií, účastí a péčí (Společnost sociálních pracovníků ČR, 2010).

Často se v profesi sociálních pracovníků objevuje etické dilema. Etické dilema je obtížná volba, při které sociální pracovníci stojí mezi dvěma nebo více nepřijatelnými možnostmi, které způsobují konflikt morálních principů (Nečasová a kol., 2010, s. 76, cit. podle Elichová, 2017, s. 62).

Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) se ve svém etickém kodexu zaměřuje na dilemata, kterým sociální pracovníci ve své práci čelí. Konstatuje důvody, proč by sociální pracovníci měli být zběhlí v etice. Jedná se o důvody, které tyto následující problémové oblasti:

- Fakt, že loajalita sociálních pracovníků se dostává do střetu zájmů.

- Fakt, že funkce sociálních pracovníků zahrnuje obojí – funkci pomocníků i funkci kontrolorů.
- Konflikty mezi povinnostmi sociálních pracovníků chránit zájmy lidí s tím, s kým pracují a se společenskými požadavky na efektivitu a užitečnost práce.
- Fakt, že společenské zdroje pro poskytování pomoci jsou omezeny (International Federation of Social Workers, 2018).

Úlehla (2004, s. 114) vysvětluje, že etický kodex je užitečný, ale do profesionální práce se promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem. Požadavek etiky a respektu k lidské důstojnosti druhého je zdůrazňován proto, že je často obtížné, aby sociální pracovník si s klientem dojednal společnou práci tak, aby oba došli ke spokojenosti a s očekávaným výsledkem. Zdůrazňuje, že rozhovory sociálních pracovníků s klienty mohou být stejně příjemné jako rozhovory s přáteli. Záleží zde hlavně na sociálním pracovníkovi, jeho vedení rozhovoru a chuti rozvíjet respekt druhých až k oblasti prožívání své práce jako hezké a příjemné.

Dle našeho názoru je výkon povolání sociálního pracovníka náročnou činností, která přináší mnoho nečekaných a náhlých situací se svými klienty. Tyto situace vyžadují znalost etiky a schopnost využívat ji v praxi. Etický kodex tak funguje jako opora a model, který podává užitečné a významné informace, které napomáhají k utváření osobnosti sociálních pracovníků. V následující kapitole se zabýváme aktivním nasloucháním, které podporuje vlídné jednání a komunikaci sociálních pracovníků se svými klienty.

## **2.2 Sociální pracovníci a aktivní naslouchání**

Aktivní naslouchání je významnou komunikační dovedností, kterou by měli být sociální pracovníci disponováni. Aktivní naslouchání usnadňuje orientaci ve sdělení druhé osoby. Sociální pracovníci mohou prostřednictvím této dovednosti dát osobám bez přístřeší najevo, že respektují jejich potřeby, chápou jejich pocity a umí jim být nápomocni.

Pokud bychom měli popsat aktivní naslouchání, můžeme tento pojem označit za tzv. zúčastněné naslouchání. Je to jedna z komunikačních dovedností, která je charakteristická aktivitou naslouchajícího v registrování sdělení druhého účastníka komunikace a aktivním a emočním podílením se na komunikaci. Tato dovednost se vyznačuje snahou nejen druhému porozumět, ale také se do něj vcit'ovat. Toto porozumění a vcit'ování dává verbálně i neverbálně najevo (Plaňava, 2005, s. 83).

Dle Ortize (2010, str. 9) je aktivní naslouchání schopnost chápat a reagovat na verbální sdělení a jiné vyjadřování jako je řeč těla a tón hlasu. Aktivní naslouchání znamená porozumění a přikládání významu tomu, co slyšíme.

S aktivním nasloucháním je spojeno i parafrázování. Zopakováním vlastních slov sdělení druhé osoby je dáována najevo podpora a zájem o ni. Parafrázování umožňuje rozvést dále to, co mluvčí řekl původně. Při parafrázování je na místě objektivita a přiměřenost (DeVito, 2008, s. 115).

Aktivním nasloucháním obvykle vysíláme k druhé osobě signály neverbální i často verbální komunikace. Plaňava (2005, s. 84) zdůrazňuje, že je vhodné při aktivním naslouchání udržovat přiměřený oční kontakt a mluvčího povzbuzovat pomocí neverbálních signálů. Významným projevem naslouchání je také vyjádření pochopení pocitů druhého slovy. Autor konstatuje, že je vhodné se také dotazovat a doptávat se. To napomáhá většímu pochopení sdělení a myšlenkám druhého.

DeVito (2008, s. 103) se zmiňuje o jednotlivých fázích naslouchání. V první fázi dochází k příjmu verbálních a neverbálních signálů mluvčího. Druhou fází DeVito nazývá porozumění. Zde dochází k zjišťování sdělení a rozeznávání signálů mluvčího. Jsou zde rozeznávány jak sdělované myšlenky, tak emoce, které je doprovází, např. naléhavost, radost nebo smutek. Fáze zapamatování zahrnuje uchovávání přijímaných sdělení a identifikaci ústřední myšlenky

mluvčího. V následující fázi, fázi hodnocení, je přijímané sdělení posuzováno a analyzováno. Poslední fáze, reakce, se skládá ze dvou částí. V první části, kdy první účastník komunikace stále hovoří, dává druhá osoba najevo, že jej poslouchá a vnímá. Ve druhé části přestává mluvčí hovořit. Naslouchající strana by měla poté reagovat empaticky a dát najevo svoji podporu.

Dle Mikuláščíka (2010, s. 90) je vhodné uvědomit si několik aspektů aktivního naslouchání. V aktivním naslouchání hraje významnou roli zásada nezasahování do projevu druhé osoby a nepřesouvat pozornost od druhého účastníka komunikace k jiným věcem. Na místě je taky vyhýbání se předsudkům a akceptovat skutečnost, že někteří lidé se vyjadřují nudně a nezajímavě. V takovém případě by se měl naslouchající o to více snažit jim porozumět a využít svoji vůli k větší koncentraci k naslouchání. Je dobré také porozumět tomu, proč je pro řečníka dané důležité o dané věci hovořit.

Sociální pracovníci by při aktivním naslouchání měli mít na paměti kontrolu svých emocí. Nastávají situace, kdy je určité sdělení osob bez přístřeší může rozčílit, silně se jich dotýká nebo s ním striktně nesouhlasí. Při takových situacích je velmi významné sebeovládání.

Vybíral (2009, s. 96) pojímá sebeovládání jako vlastnost, při které dochází k řízení svých emočních projevů a citů.

Sebeovládání se projevuje dovedností ovládat své emoce. Ponechání průchodu neadekvátních emocí značí nedostatečnou vytrvalost. Sebeovládání je vlastnost založená na zdravém sebevědomí. Suverénní výstup vyznačující se sebeovládáním zahrnuje suverénní přístup a kontrolu nad svými emocemi (Friedel a Peters-Kühlinger, 2007, s. 79).

Na závěr můžeme říci, že aktivní naslouchání je podle našeho názoru v práci sociálních pracovníků důležitým prvkem, který napomáhá k větší koncentrovanosti, pochopení sdělení a jeho souvislosti, sebeovládání a strategickému volení vhodných verbálních a neverbálních signálů a k projevení úcty a empatie k druhým.

## 2.3 Asertivita sociálních pracovníků

Asertivita je další nedílnou součástí komunikace sociálních pracovníků, která utváří jejich osobnost. Domníváme se, že ovládnutí asertivního chování napomáhá sociálním pracovníkům k získání respektu a důvěry svých klientů.

Asertivitu můžeme definovat jako komunikační styl, který zahrnuje respektování sebe i druhých lidí. Asertivní lidé přijímají svět kolem sebe takový, jaký je a současně se v něm umějí chránit (Dušková, 2018).

Gruber (2015, s. 35) považuje asertivitu za pocit zodpovědnosti za své činy a vyžadování téhož od druhých bez agrese a zbytečných ústupků. Dobrá asertivita vede ke zdravému a přiměřenému sebeprosazení v komunikaci.

Asertivní jednání vychází z předpokladu, že je možné osvojit si dovednosti a techniky, které pomáhají k regulaci působení emocí a efektivnímu vyjádření pocitů, zájmů a postojů. Asertivita napomáhá kontrole vlastního chování i v době, kdy jedinec pociťuje úzkost nebo má pocit, že situaci přestává zvládat (Lahnerová, 2012, s. 14).

Díky asertivitě může jedinec vyjádřit své potřeby jasně. Zároveň by však měl ostatním naslouchat a brát na vědomí jejich vlastní potřeby. Při asertivitě je také potřeba udržet si sebevědomí, důvěřovat svým schopnostem a pracovat takovým způsobem, který vede k uspokojení a potěšení z práce (Potts a Pottsová, 2014, s. 17).

Lahnerová (2012, s. 20) neopomíná ve své publikaci zmínit agresivní chování. Tvrdí, že pojem agresivita je často zaměňován za pojem asertivita. Agresivita je však takové jednání, při kterém jedinec popírá práva ostatních lidí. Dochází zde k uznávání pouze svých vlastních potřeb. Agresivita se může navenek projevit ve formě hněvu, křiku, zastrasování, ponižování apod. Důsledky agresivního chování mohou být stres, pocit ztráty sebekontroly, hněv, neoblíbenost u ostatních a izolace. Mohou se projevovat jak u agresivního jedince, tak u příjemce.

Za neasertivní chování můžeme označit také chování pasivní. Příznaky takového chování jsou dlouhé vysvětlování svých přání a

ustupování ostatním. Jedinec nepřijímá zodpovědnost, což může vzbudit v druhých lidech agresivitu. Pasivní jedinec se vyhýbá konfrontacím, odmítnutí, kritice a dokonce i pochvale. Toto neasertivní jednání založené na strachu a vyhýbavosti vede ke ztrátě sebevědomí a sebeúcty k sobě samému (Potts a Pottsová, 2014, s. 21).

Základem pro osvojení asertivního chování je podle Lahnerové (2012, s. 75) tolerance a vyjádření pochopení druhých. Jedinec by měl dokázat ovládat své emoce a zároveň je v kontrolovatelné míře dávat najevo. Také ostatním lidem by měl umožnit chovat se asertivně a zjišťovat jejich názory. Názorů ostatních by si měl vážit, neboť tak vyjadřuje úctu k druhým. Rysem asertivního chování je také umět otevřeně přiznat svoji chybu a snažit se ji napravit.

Asertivní jedinec má svá práva, která by měl mít vždy na paměti. Vybraná práva asertivity dle Grubera (2015, s. 35) jsou následující:

- právo posouzení svého jednání, myšlenek, emocí a být za ně odpovědný
- právo posouzení odpovědnosti za řešení problémů druhých
- právo neomlouvat se a neospravedlňovat své chování
- právo nezávislosti na dobré vůle ostatních
- právo dělat chyby, za které je jedinec odpovědný

V této kapitole jsme objasnili pojem asertivita, jakým způsobem by se jedinec měl chovat, aby byl asertivní a jaká práva jako asertivní osoba má. Vysvětlili jsme zde také neasertivní chování. Dle našeho názoru je důležité, aby se sociální pracovníci dokázali vcítit do životních situací osob bez přístřeší a zároveň své emoce umět ovládat. K tomu jim dopomáhá sebereflexe, o které hovoříme v následující kapitole.

## **2.4 Sebereflexe sociálních pracovníků**

Sebereflexe napomáhá sociálním pracovníkům adekvátně rozvíjet všechny žádoucí složky jejich osobnosti. Je užitečnou oporou, která napomáhá k jejich vhodně volené komunikaci s osobami bez přístřeší a pohotovému reagování na různé situace.

Sebereflexe je akt, jehož zaměřením je vlastní vědomí. Sebereflexe má význam pro etiku, směřování a hodnocení svého jednání (Kutnohorská a kol., 2012, s. 92).

Špirudová (2015, s. 91) uvádí, že sebereflexe znamená v profesní rovině to, jak jedinec vnímá sám sebe v kontextu celé situace. Souvisí s tím, jakou má jedinec představu o sobě samém, o svých možnostech, aktivitách, rozhodovacích procesech, angažovanosti a odpovědnosti.

Díky sebereflexi jsou sociální pracovníci schopni uvažovat o sobě samých, upevňovat své psychické jistoty, odpouštět sobě i druhým lidem a zvládat osobní nezdary. Dokáží lépe plánovat a realizovat jednání s druhými lidmi, a směřovat svoje sebezdokonalování a sebevýchovu (Kutnohorská a kol., 2012, s. 93).

Je důležité, aby sociální pracovníci uměli vysvětlit svůj postoj a zároveň se orientovali v postojích svých klientů. Sled postupů: začít u sebe, naslouchat druhým, mít možnosti oprav či změn svých názorů, je velice významný, neboť poskytuje prostor pro porozumění sobě samému a uvědomění si svých vlastních hodnot, postojů, a případných předsudků. Pokud je sociální pracovník schopen uvědomit si své předsudky, ale také případný strach, naději a vlastní problémy, bude lépe schopen naslouchat svým klientům. Přijímání nepřijemného jako něčeho cenného a přínosného vypovídá o zralé osobnosti schopné vlastního rozvoje (Kutnohorská a kol., 2012, s. 94).

Myslíme si, že sebereflexe je významným aktem, který posiluje realistický pohled sociálních pracovníků na sebe samotné a udržuje jejich duševní zdraví. Díky sebereflexi mohou sociální pracovníci při jednání s osobami bez přístřeší posílit své asertivní chování, empatii, chování v souladu s etickými hodnotami a více si uvědomovat důležitost aktivního naslouchání.

### 3 CHARAKTERISTIKA OSOB BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Osoby bez přístřeší jsou specifická skupina lidí charakteristická pobytem na ulici a ztrátou domova. Odbor sociálních služeb MPSV uvádí, že obecně lze považovat za osobu bez přístřeší jedince, který je ohrožen ztrátou bydlení nebo bydlení nemá. Za synonymum osoby bez přístřeší považuje bezdomovce (MPSV, 2014).

Dle našeho názoru žijí osoby bez přístřeší v nepříznivých podmínkách a nemají většinou dostatek financí k zajištění standardního bydlení a s tím spojených nákladů. V této kapitole se zabýváme charakteristikou osob bez přístřeší, které přicházejí do každodenního kontaktu se sociálními pracovníky, a tvoří jejich klientelu. Jak již vyplývá z vyjádření odboru sociálních služeb MPSV, osoba bez přístřeší se označuje za bezdomovce. Proto hovoříme v této kapitole o osobách bez přístřeší také jako o bezdomovcích.

McCarty (in Todd, 2006, s. 1) definuje osobu bez přístřeší jako osobu, která postrádá trvalé bydliště, a jejímž primárním bydlištěm je místo přístupné veřejnosti, soukromé bydliště vytvořené za účelem poskytování dočasného ubytování či veřejné nebo soukromé místo, které není vhodné a běžně používané k bydlení.

Novotný a Průdková (2008, s. 10) hovoří o bezdomovcích jako o osobách, které postihlo z různých důvodů společenské vyloučení nebo ztráta bydlení, nebo které jsou touto ztrátou ohroženy. Tyto osoby žijí na veřejných místech a v neadekvátních podmínkách. Postrádají takové místo, kde mohou být obklopeny láskou a péčí, a kde by se mohly naučit správným návykům a žít zdravým životním stylem.

Osoby bez přístřeší se nevyznačují pouze nedostatkem přístřeší a ztrátou domova. Jsou také postupně odsouvány na okraj společnosti z důvodu neschopnosti podílet se na způsobu života, který je standardní pro většinu populace (Mareš, 1999, cit. podle Haasová, 2005, s. 10).

Osobám bez přístřeší chybí základní kompetence, které jsou nezbytným předpokladem k přijatelné sociální adaptaci. Se životními zátěžemi se většinou vyrovnávají tak, že daný problém neřeší, ale pouze



omezují jeho negativní následky. Přijatelnější způsob života je pak pro ně příliš náročným úkolem, který nedokážou sami zvládnout (Vágnerová, 2008, s. 750).

Ve své publikaci se Vágnerová a kol. (2013, s. 9) zmiňují o tom, že se u osob bez přístřeší projevuje neschopnost akceptovat a zvládat běžné společenské požadavky. Vyskytuje se u nich ztráta zázemí, jistoty, bezpečí domova a blízkých lidí, s nimiž by tito jedinci sdíleli život.

Vágnerová (2008, s. 753) konstatuje, že významným hlediskem u osob bez přístřeší je nedostatek trvalejšího a hlubšího vztahu a převažující náhodné kontakty s podobnými lidmi. Vztahy v těchto skupinách bývají však většinou povrchní a chybí v nich důvěra a jistota. Lidmi z majoritní společnosti ve většině případů nejsou akceptováni. V některých případech se vůči majoritní společnosti projevují agresivně nebo projevují submisi, tedy žebrají a zdůrazňují svoji bezmoc.

Osoby bez přístřeší jsou součástí veřejného prostoru, a proto není vždy snadné je odlišit od zbytku populace. Mezi lidmi žijícími ve vlastním bytě a osobami přespávajícími venku jsou různé stupně kvality života. Je proto nezbytné vidět osoby bez přístřeší v kontextu společnosti jako skupinu obyvatel, která je v interakci se zbytkem společnosti (Marek a kol., 2012, s. 15).

Baláš a kol. (2010, s. 7) dodávají: *„Bezdomovectví je problém, který se netýká jen těch, kteří chudobu a jiné materiální a sociální utrpení prožívají na „vlastní kůži“, ale týká se celé společnosti. Ta je povinna podat lidem na okraji společnosti podat pomocnou ruku a udělat maximum pro to, aby každý mohl naplnit a rozvíjet svoje lidství v co nejdůstojnějších podmínkách.“*

Jak vyplývá z poznatků některých autorů, u osob bez přístřeší nemusí být na první pohled patrné, že jsou bez vlastního domova. Proto je nezbytné dělit bezdomovectví do různých forem. V následující kapitole popisujeme, jaké jsou různé formy bezdomovectví a čím jsou charakteristické.

### 3.1 Formy a typologie bezdomovectví

Hradecký a Hradecká (1996, s. 28) hovoří o první formě bezdomovectví, a to o bezdomovectví zjevném. Spadá sem skupina bezdomovců, kteří žijí na ulicích, na nádraží, ve squatech, a v největší míře vyhledávají a využívají ubytování v noclehárnách či v azylových domech. Zastupují však pouze část obyvatel bez trvalého bydliště.

Tyto osoby jsou rozeznatelné většinou podle jejich zanedbaného zevnějšku, znečištěného oblečení, zápachu či podle jejich chování (žebření na ulici, hledání věcí v kontejnerech, sbírání nedopálených cigaret). Tato skupina bezdomovců je společností vnímána nejsilněji a většinou v ostatních vzbuzují odpor či strach (Novotný a Průdková, 2008, s. 13).

Další formou bezdomovectví je bezdomovectví skryté. Skrytí bezdomovci nejsou na první pohled zřejmí tak, jako zjevní bezdomovci. Jsou charakterizováni tím, že nevyužívají veřejné či charitativní služby, aby si zajistili nocleh. Tyto osoby nejčastěji obydlují domy určené k demolici, stany, sklepy, squaty či staré automobily a mění často svá dočasná útočiště. Většinou se přemisťují proto, aby se vyvarovaly problémům s úřady, policií, ale také zdravotním potížím (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 31).

Někteří skrytí bezdomovci přespávají dočasně nebo po delší dobu u svých přátel nebo příbuzných. Tato varianta je pro mnohé přijatelnější, protože nemusejí spát na nerovné zemi nebo vyhledávat noclehárny a jiné služby (Pleace et al., cit. podle Bretherton a Mayock, 2017, s. 222).

Potenciální bezdomovectví je třetí formou bezdomovectví. Potenciální bezdomovci žijí v nevyhovujícím bydlení a nejistých podmínkách. Často bydlí v bytech, které jsou zdravotně závadné, určené k demolici nebo jsou zchátralé a přelidněné. Potenciální bezdomovci mohou být osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody nebo mladí lidé, kteří opouštějí dětský domov (Hruška a kol., 2012, s. 19).

Matoušek a kol. (2005, s. 316) tvrdí, že ztrátou přístřeší jsou více ohroženi muži než ženy. Kromě výše uvedených skupin potenciálních

bezdomovců uvádí další skupiny ohrožené bezdomovectvím. Jedná se o osoby dlouhodobě nezaměstnané, seniory, osoby se zdravotním postižením, migranty, příslušníky etnických minorit nebo osoby závislé na návykových látkách.

Hruška a kol. (2012, s. 7) se zmiňují také o typologii bezdomovectví, která rozděluje osoby bez přístřeší do čtyř různých skupin podle typu bydlení a životní situace. Tuto typologii vytvořila Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci (FEANSTA). Typologie se nazývá Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí ČR (ETHOS) a člení bezdomovce na:

- Bez střechy, kam můžeme zařadit osoby přespávající venku či vyhledávající noclehárny.
- Bez bytu, kam zařazujeme ty osoby bez přístřeší, které využívají ubytovny pro bezdomovce, pobytové zařízení pro ženy, ubytovny pro imigranty, osoby s dlouhodobější podporou nebo osoby před opuštěním daného zařízení.
- S nejistým bydlením, kam spadají osoby, které jsou určitým způsobem ohrožené. Může se jednat o ohrožení domácím násilím či vystěhováním.
- S nevyhovujícím bydlením, které mají osoby žijící v provizorních stavbách a osoby, které žijí v přelidněném či nevhodném bydlení.

Je zřejmé, že bezdomovectví nemá pouze jednu viditelnou formu, ale spadá do tří různých forem. Můžeme si také všimnout, že osoby bez přístřeší lze dělit do různých typů dle kvality bydlení.

### **3.2 Příčiny bezdomovectví**

Příčiny bezdomovectví lze rozdělit na objektivní a subjektivní. Objektivní příčiny jsou přisuzovány k systémové chybě, která značně ovlivňuje bezdomovectví. Tyto příčiny mohou být odstraněny státem. Naopak subjektivní příčiny se odvíjejí od nepříznivých vlastností jedince

a může je změnit pouze dotyčná osoba bez přístřeší (Marek a kol. 2012, s. 17).

Matoušek a kol. (2005, s. 318), dělí faktory způsobující bezdomovectví na objektivní a subjektivní. Objektivní faktory zahrnují celkové společenské klima, např. politiku zaměstnanosti, bytovou politiku, postavení etnických minorit a sociální politiku státu. Subjektivní příčiny bezdomovectví souvisejí s individuální schopností sociální adaptace. Ovlivňuje je především kvalita rodinného zázemí, osobnost, možná přítomnost hendikepu, dosažená úroveň vzdělání apod.

Jednou z příčin bezdomovectví je dysfunkční nebo neexistující rodina. Výraznými faktory v rodině, které přispívají ke vzniku bezdomovectví, jsou násilí, zneužívání, vyhnání a odejmutí dítěte z rodiny. Nevhodné chování rodičů k dítěti vede k jeho útekům z domova a toulání. Ke vzniku bezdomovectví přispívá také špatná bytová a finanční situace v rodině (Vágnerová, 2008, s. 749).

Rodinné problémy mohou ovlivňovat všechny věkové kategorie bez rozdílu pohlaví. Bývají také často kombinovány se závislostmi na drogách a alkoholu, gamblerstvím, zdravotní problémy, trestnou činností a nezaměstnaností (Haasová, 2005, s. 16).

Jak již bylo zmíněno, osobami bez přístřeší se mohou stát jedinci, kterým rodina úplně chybí. Tím je myšleno prožívání dětství v dětských domovech s ústavní výchovou. Hradecký a Hradecká (1996, s. 41) konstatují, že i přes veškerou snahu vychovatelů zajistit svým svěřencům kvalitní péči, nelze dojít k tomu, aby vytvořili silné citové pouto. Podle těchto autorů dochází v důsledku nedostatku lásky u dětí v dětských domovech k psychické deprivaci, která mnohdy způsobuje opožděný vývoj řeči, somatické poruchy, změny v chování a narušení schopnosti dítěte navazovat hlubší sociální vztahy. Tyto důsledky mohou v jejich dospělosti vést až k antisociálnímu jednání způsobujícím neschopnost normálního fungování ve společnosti.

Nezaměstnanost je další častou příčinou bezdomovectví. Nezaměstnanost souvisí s nezodpovědností a nechotou jedince

systematicky pracovat. Nejsou schopni přijmout různá omezení a pocit nepohodlí, který se může v zaměstnání vyskytovat. Často tyto osoby nedokážou hospodařit s financemi a snadno si tak vytvoří dluhy, které poté nesplácejí. Závažnost nedostatku financí a jeho dopad si mnohdy neuvědomují (Vágnerová a kol., 2013, s. 63).

Osoby, které přišly o své zaměstnání, nemohou jej nalézt, nebo se o to ani nepokouší, postrádají mnohdy pracovní návyky a tradiční denní režim. Mnohé z nich mají problém s uznáním svého nadřízeného a jeho autority. Také nízká nebo žádná kvalifikace přispívá k nezaměstnanosti a následnému bezdomovectví (Marek a kol., 2012, s. 24).

Hradecký a Hradecká (1996, s. 38) uvádějí, že vlivem nízké úrovně vzdělání dochází k téměř nulovému úspěchu v zaměstnáních, která vyžadují ukončení odborného vzdělání. Pokud i přesto dokáže jedinec nalézt zaměstnání, je toto zaměstnání často nízko ohodnocené, přerušované a celkově nejisté.

Početnou skupinu bezdomovců tvoří osoby, které se po výkonu trestu odnětí svobody vrátily zpět do společnosti. Po opuštění věznice se často ocitají se bez střechy nad hlavou a bez původní rodiny. Bývají osamělí, poznamenaní, zoufalí a jen s obtížemi si po mnoha letech uvěznění zvykají na běžný způsob života (Haasová, 2005, s. 20).

Další častou příčinou bezdomovectví je závislost na alkoholu. Pokud je jedinec závislý na alkoholu, začíná zanedbávat své zájmy a přátele. Postupně se odpoutává od reality a dostává se do sociální izolace. Začíná také zanedbávat veškeré své povinnosti. Ze závislosti již většinou nedokáže nalézt cestu zpět a v některých případech jej závislost doprovází i po dobu, kdy se již stává osobou bez přístřeší (Marek a kol., 2012, s. 25).

Příčinou bezdomovectví může být závislost i na drogách. Fischer a Škoda (2014, s. 110) tvrdí, že oproti alkoholismu je rozvoj závislosti na drogách a následného negativního dopadu na jedince a jeho okolí mnohem rychlejší. Tolerance společnosti je vůči užívání drog oproti užívání alkoholu mnohem nižší.

### 3.3 Potřeby osob bez přístřeší

Osoby bez přístřeší přicházejí do nízkoprahového denního centra za sociálními pracovníky nejčastěji z důvodů zprostředkování a zajištění svých základních životních potřeb. Tito jedinci mají zesílenou potřebu uspokojit si nejzákladnější životní potřeby, neboť nemají dostatečné finanční zdroje, aby tuto situaci mohli řešit sami. Tyto a další potřeby, které jsou předmětem komunikace se sociálními pracovníky, jsou uvedeny v následující kapitole.

Pokud je jedinec vyčerpaný a zanedbaný, snižují se šance k začlenění do většinové společnosti. Osoby bez přístřeší mohou v ostatních budít pohoršení a často nejsou považovány za důstojné partnery v komunikaci s úřady nebo s potenciálními zaměstnavateli. Uspokojení základních životních potřeb je tedy pro osoby bez přístřeší nezbytnou podmínkou pro opětovný návrat do běžné společnosti. Lidé, kteří žijí na ulici, potřebují jídlo, teplo, místo k odpočinku, základní lékařskou péči, hygienu a ošacení (Matoušek a kol., 2005, s. 322).

Pokud mají osoby uspokojeny nejzákladnější životní potřeby, více pak projevují zájem o trvalejší změnu své životní situace (Matoušek a kol., 2005, s. 323).

Maslow (cit. podle Cejthamr a Dědina, 2005, s. 145) vytvořil hierarchii potřeb společnou pro všechny jedince, která rozděluje potřeby podle důležitosti do několika úrovní. Hierarchie potřeb není přesně daná a různé úrovně se mohou prolínat. První základní úrovní jsou fyzické potřeby. Sem řadíme potřebu ukojení hladu, žízně, kyslíku, tepla a spánku. Další úrovní je potřeba jistoty. Sem řadíme potřebu zajištění, osvobození od bolesti, potřebu ochrany před nebezpečím a nedostatkem, potřebu předvídání a uspořádanosti. Třetí úrovní je potřeba lásky. Zde můžeme jmenovat potřebu příslušnosti k někomu, potřebu přátelství a přijímání a dávání lásky. Úroveň čtvrtá je potřeba vážnosti, kam můžeme zahrnout potřebu úcty, touhu po důvěře, moci, uznání a úspěchu. Poslední úrovní je potřeba seberealizace. Sem řadíme potřebu rozvíjení a realizaci plného potenciálu jedince.

Kopecká (2015, s. 88) však tvrdí, že některé potřeby osob bez přístřeší mohou být potlačovány a nejsou zcela zřejmé. Hovoří zde o potřebě stimulace, tedy o potřebě nových podnětů a získávání nových zkušeností. Tato potřeba je často snížena, protože pro mnohé jedince jsou nové věci nežádoucí a obtěžující. Další potřebou, která u osob bez přístřeší vlivem okolnostmi vyhasíná, je potřeba citového vztahu a bezpečí. Projevem nenaplnění této potřeby je strádání, otupělost a idealizace svého domova, která se projevuje až bájevitou lhavostí. Potřeba seberealizace je také u některých osob bez přístřeší potřebou, která vyhasíná. Osoby bez přístřeší se všeho vzdávají, mají nízkou sebeúctu a o nic neusilují. Velmi potlačená potřeba je u mnohých osob bez přístřeší potřeba otevřené budoucnosti.

Dle našeho názoru vedou potlačené potřeby osob bez přístřeší ke ztrátě motivace řešit svoji životní situaci. Tato skutečnost se může stát jednou z bariér v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší, kterou více přibližujeme v pozdější kapitole.

## **4 SOCIÁLNÍ INTERKACE A KOMUNIKACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ**

Tato kapitola pojednává o sociální interakci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší. Dle našeho názoru je důležité, aby mezi sociálními pracovníky a osobami bez přístřeší vznikla pozitivní interakce, která spěje ke spolupráci. Domníváme se, že sociální interakce mezi sociálními pracovníky a osobami bez přístřeší napomáhá k nacházení způsobů řešení a nových východisek z těžké životní situace osob bez přístřeší a k obohacení a profesnímu růstu sociálních pracovníků.

Pojem sociální interakce zahrnuje vše, co se týká aktivity každého člověka, která je zároveň výsledkem i příčinou aktivity druhých lidí. Do aktivity jedinců v sociální interakci můžeme zahrnout i tělesné pohyby. Sociální interakci můžeme dále dělit na pozitivní a negativní. Pozitivní interakce se může projevovat v podobě kooperace, spolupráce či podílení se na něčem zúčastněných jedinců. V negativní podobě se vyznačuje soutěživostí, rivalitou, diskriminací nebo konfliktem (Mikuláščík, 2010, s. 20).

Podobný náhled na sociální interakci přináší Urban (2011, s. 174). Sociální interakci vnímá jako souhrn vzájemných aktivit mezi dvěma a více jedinci. Prostřednictvím sociální interakce vstupuje jedinec do kontaktu s ostatními lidmi. Prvky sociální interakce jsou komunikace, kde mluvíme o tzv. nemateriální interakci, a předmětná činnost neboli materiální interakce. Výsledkem sociální interakce jsou psychické kvality, kam řadíme emocionální stavy, postoje a hodnoty, a změna prostředí – např. umění a architektura

Praško a Prašková (2007, s. 17) rozdělují sociální interakci do tří složek na percepční dovednosti, kognitivní dovednosti a expresivní dovednosti. Do percepčních dovedností neboli vnímání sociální situace řadíme naslouchání druhému, zhodnocení kontextu a možnosti vlastního zkreslení díky náladě či předpojatosti. Kognitivní dovednosti vyjadřují



zpracování dané situace. Zpracování situace obsahuje vnitřní formulace odpovědí, zvážení dopadu na druhého a důsledků zvolených možností a výběr optimální odpovědi. Třetí složka, expresivní dovednosti neboli vyjádření se zahrnuje slovní obsah a součást paralingvistickou a mimoslovní.

Pojem sociální interakce bývá podle Vybírala často zaměňován za pojem komunikace. Sociální interakce je však pojmem nadřazeným a zahrnuje širokou škálu různých projevů od letného kontaktu, provázanosti chování jednoho účastníka sociální interakce s chováním účastníka druhého, až po duchovní vztah k někomu či něčemu neexistujícímu. Nejblíže má pojem sociální interakce k pojmu vztah (Vybíral, 2009, s. 26).

Jak již bylo zmíněno, sociální interakci můžeme označit za širší pojem než komunikace. Komunikaci jako takovou jsme již charakterizovali v první kapitole. V následujících kapitolách se dále zaměřujeme na bariéry v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší, konflikty a způsoby jejich řešení.

#### **4.1 Bariéry v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší**

Tato kapitola pojednává o nejčastějších bariérách, se kterými se sociální pracovníci setkávají při komunikaci s osobami bez přístřeší. Komunikační bariéry se mohou kombinovat a také značně ovlivnit kvalitu poskytování služeb sociálních pracovníků osobám bez přístřeší.

Jednou z hlavních bariér v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší je bariéra jazyková. Kromě odlišného dorozumivacího jazyka u cizinců to mohou být i jiné aspekty, např. odlišnosti projevující se vlivem užití slangu, nářečí, hovorový jazyk, případně odborný jazyk. Nedorozumění může být ovlivněno i kulturou účastníků komunikace (Mikuláščík, 2010, s. 36).

Komunikaci mohou dále ztěžovat řečové poruchy a sluchové postižení. Pešová a Šamalík (2006, s. 50) se zmiňují o nejčastějších

řečových poruchách. Řadí sem dyslálii, při níž jedinec vynechává, zaměňuje či nepřesně vyslovuje hlásky, dysartrii neboli narušení artikulace, a koktavost a breptavost, které narušují plynulost řeči.

Sluchové postižení jako další komunikační bariéru můžeme rozdělit na skupinu, ke které náleží lidé nedoslýchaví, a skupinu, kam spadají lidé neslyšící. Nedoslýchaví lidé pouze špatně rozumí a obtížně vnímají okolní zvuk. U neslyšících lidí bývá sluchová funkce těžce narušena a s ostatními se dorozumívají především prostřednictvím znakové řeči (Knotová a kol., 2014, s. 100).

Další bariéry, které vnímají sociální pracovníci při komunikaci s osobami bez přístřeší, mohou být psychické poruchy některých klientů. Plaňava (2005, s. 118) jmenuje některé příznaky těchto psychických poruch ovlivňujících komunikaci. Mezi příznaky psychických poruch řadí zpomalenou komunikaci, která se vyznačuje jednoduchými výroky, útlumem a lhostejností. Dalším příznakem je překotnost neboli myšlenkový trysk, při kterém je řeč zrychlená natolik, že se slova propojují a myšlenková produkce je spíše povrchní. Dalšími příznaky jsou roztržitost a zabíhavost. Dle Plaňavy jsou u roztržitosti přítomny myšlenkové pochody, které odvádí pozornost od tématu. Zabíhavý projev je význačný vkládáním vsuvek, odkazů a odbíháním, které vedou k dalšímu vysvětlování. Příznakem psychické poruchy je také ulpívanost, která je charakteristická stereotypním opakováním slov, frází a myšlenek. Poslední jmenovanými příznaky je tzv. okno a magická komunikace. Okno znamená náhlou ztrátu povědomí o tom, co mluvčí chce aktuálně sdělit. Magická komunikace se vyznačuje tajemnými a nejednoznačnými náznaky v komunikaci a zvláštním symbolickým obsahem sdělení.

Další bariérou v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší je ztráta motivace a s ní spojená naučená bezmocnost klientů. Novák (2014, s. 65) považuje ztrátu motivace za tzv. citové vyhoření. Zahrnuje sem negativní myšlení a úvahy, díky kterým jedinec očekává to nejhorší. Negativní myšlení se týká nepodložených závěrů, přeháněním neúspěchů a nadměrné přijímání viny za svoji situaci.

Ztráta motivace vede až k naučené bezmocnosti. Naučená bezmocnost se objevuje u lidí, kteří se ocitají v komplikované situaci a jsou nuceni přijímat pomoc. Je to mechanismus, který má obrannou funkci vzhledem k psychickému přežití. Příčinou jejího nárůstu jsou opakované neúspěšné pokusy řešit svoji nepříznivou situaci. Jejím následkem je velmi nízké sebevědomí a téměř žádná naděje na zlepšení situace (Cimrmannová, 2013, s. 31).

Naučená bezmocnost je charakteristická pasivitou jedince. Jedinec se vzdává hledání variant k řešení své situace. Jedinec je již přesvědčený, že neexistuje východisko pro jeho nepříznivou situaci, a přestane se o cokoliv snažit (Vágnerová, 2016, s. 140).

Jedou z dalších bariér v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší je agresivní chování klientů. Mikuláščík (2010, s. 229) uvádí, že agresivita může být následkem frustrace. Agresivitu definuje jako záměrné poškozování jiných lidí. Agresivita nemusí mít pouze fyzickou formu a nemusí obsahovat pouze hrubá slova, vulgarismy a křik. K agresivnímu chování můžeme řadit také ironizování a sarkasmus. Oční kontakt agresora bývá dlouhý, tvrdý, a čekající až druhý účastník komunikace uhne pohledem. Agresivita může mít i podobu instrumentální, to znamená, že agresor je zaměřen na dosažení svého cíle na úkor druhých.

## **4.2 Konflikt, jeho příčiny a strategie řešení při komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší**

Dle našeho názoru je konflikt běžnou součástí sociální interakce lidí. Sociální pracovníci jsou během své praxe s osobami bez přístřeší vystavováni nejednomu konfliktu anebo situaci, která k němu směřuje. V této kapitole vymezujeme pojem konflikt, popisujeme jeho vývojové fáze, popisujeme jeho příčiny a předkládáme strategie jeho řešení.

Konflikt je situací, ve které dochází k nepochopení a srážce mezi účastníky interakčních vztahů. Konflikt je forma interakce, která se

vyznačuje neslučitelností myšlení, představ, názorů a pocitů (Holá a kol., 2013, s. 346).

*„Konflikty patří k nejdůležitějším ze všech interpersonálních interakcí. Do vztahů často přinášejí zlou vůli, obavy a problémy, ale také možnosti jeho zlepšení a posílení“* (DeVito, 2008, s. 224).

Gruber (2015, s. 134) považuje konflikt za synonymum pro slovo střet nebo spor. Konflikt je opakem pohody, harmonie a souladu. Dělí se na vnitřní, který probíhá uvnitř jedince, a vnější, neboli konflikt mezi dvěma či více lidmi.

Konflikt má také svůj vývoj. Plamínek (2012, s. 48) uvádí, že konflikt vzniká většinou v poměrně klidové situaci, ve které se začínají objevovat první varovné příznaky. Tyto příznaky narušují rovnováhu a klid a nastává první fáze konfliktu. Pokud tyto příznaky zůstanou nepovšimnuty, vyvinou se do stále přítomných odlišností. Ve druhé fázi je možné řešit konflikt ještě pouze jako problém, ale poměrně rychle zde spěje ke sporu. Pokud problém není řešen, přechází do třetí fáze, která je charakteristická soupeřením a výraznými odlišnostmi v názorech. Dle Plamínka může toto soupeření přerůst do čtvrté fáze – separace. V této fázi dochází k přerušení kontaktu mezi účastníky konfliktu. Pokud účastníci konfliktu musí zůstat z různých důvodů spolu v kontaktu, může konflikt dojít až do fáze vyčerpání. Poslední fází je latence, která se může vlivem času dostat opět do stavu klidu a rovnováhy.

Příčinou konfliktu mohou být různé situace. Mezi tyto situace řadíme např. mnoho hluku, velké horko či zimu, izolaci, nedostatek nebo přebytek informací. Dalším faktorem, který je příčinou konfliktu, mohou být ostatní lidé (mnoho lidí v okolí, odlišné osobnosti, nepříjemná osoba apod.). Příčinou konfliktu mohou být i vnitřní procesy v jedinci. Sem můžeme zařadit aktuální zdravotní stav, nerealistické sebehodnocení, temperament, strach, obavy, nedostatek pohybu a neurčené priority (Medlíková, 2012, s. 18).

Lahnerová (2012, s. 56) hovoří o faktorech vnímání konfliktní situace. Tvrdí, že jedním z faktorů vnímání konfliktu může být haló-

efekt. Haló-efekt je chybou v posuzování lidí ovlivněným předchozími zkušenostmi. Je to sklon vidět v druhých pouze jednotlivé rysy, které jedinec vztahuje na celkový dojem. Dalším faktorem, který může ovlivnit vnímání konfliktní situace, je první dojem. Vnímání minulých vlivů spolu s prvními dojmy jedince vytváří vzorec, kterým se řídí jeho následující reakce. Třetím faktorem vnímání konfliktu je uspořádání viděného. Uspořádání viděného znamená, že jedinec nachází spojitosti se svými představami, až je začne vnímat jako reálné. Předchozí zkušenost pak promítá do současné situace a podle toho se také chová. Čtvrtý faktor vnímání konfliktu je stereotyp. Stereotyp nastává, pokud jedinec vnímá dané situace zesíleně a utvoří si předsudek. Předsudek je podle Lahnerové postoj k určitému člověku nebo skupině lidí založený na pouze částečných znalostech.

Urban (2016, s. 64 – 66) jmenuje pět strategií, díky kterým lze řešit konflikty:

- Strategie odpoutání. U této strategie je snahou jedince se konfliktu alespoň dočasně vyhnout nebo jeho řešení odložit. Tato strategie napomáhá při řešení jednoduchých konfliktů. Je vhodná v takové situaci, kdy je na místě, aby se oba účastníci konfliktu před jeho řešením uklidnili.
- Strategie ustoupení. Tato strategie je charakteristická snahou vyjít druhému účastníkovi konfliktu vstříc. Pomáhá v případě, kdy jedinci záleží více na udržení dobrých vztahů s ostatními, než na okamžitém prosazení vlastních zájmů. Je žádoucí i ve chvíli, kdy se jedinec snaží zlepšit svou vyjednávací pozici, aby mohl řešit jiné, podstatnější konflikty v budoucnu.
- Kompromisní strategie. Tato strategie spočívá v řešení, při kterém obě strany získají jen část toho, o co usilovaly. Nalezení vyváženého kompromisu přináší posílení vzájemných vztahů obou účastníků konfliktu. Kompromisní strategie je příhodná v situaci, kdy obě strany považují své cíle za důležité a nechtějí riskovat, že ničeho nedosáhnou. Strategie je nezbytná ve chvíli,

kdy oba účastníci sporu musejí být v kontaktu a nadále spolu spolupracovat.

- Konfrontační strategie. Jedná se o situaci, kdy jeden účastník konfliktu se snaží mít převahu nad druhým. Nejčastěji tuto situaci doprovází nátlaky a hrozby. Konfrontační strategie může být nutná, pokud je daná situace naléhavá a vyžaduje rychlé řešení. Často dochází v případech, kdy se konflikt stává osobním.
- Strategie spolupráce. U této strategie je snahou, aby byly obě strany konfliktu ve vítězném postavení. Tato strategie nabízí společné nalezení nových řešení. Žádný z účastníků konfliktu není nucen odstoupit od svého úsilí prosadit svůj názor. Při této strategii však musí spolupracovat obě strany. Oba účastníci konfliktu by měli být ochotni naslouchat a držet se věcné stránky konfliktu.

Myslíme si, že pro sociální pracovníky je velice důležité, aby uměli řešit konflikty se svými klienty a udrželi si tak k nim profesionální vztah. Významná je také prevence konfliktů, které napomáhají osobnostní kvality a adekvátní reagování sociálních pracovníků v dané situaci.

## **II. EMPIRICKÁ ČÁST**

## 5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Výzkumné šetření diplomové práce je orientováno na zjištění specifických rysů komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší a na jejich analýzu. Toto výzkumné šetření se týká sociálních pracovníků v nízkoprahových denních centrech, ve kterých přicházejí do každodenního kontaktu se svými klienty – osobami bez přístřeší. Osoby bez přístřeší spadají do skupiny osob, která je charakteristická těžkou životní situací a životem na okraji společnosti. Z různých důvodů je pro tyto osoby náročné opětovné začlenění do běžné společnosti. S tímto problémem jim mohou pomoci právě sociální pracovníci v nízkoprahových denních centrech. Sociální pracovníci jsou vystaveni náročnému úkolu a to pomoci osobám bez přístřeší nalézt východisko z jejich nelehké situace, probudit v nich motivaci k jejímu řešení, a podpořit je v jejich vlastních krocích. Výzkumné šetření přibližuje komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší, mapuje přínos komunikace sociálních pracovníků, jejich vztah k osobám bez přístřeší, ale také problémy a bariéry, které jsou pro sociální pracovníky mnohdy nelehkým úkolem v jejich odstranění a znovunavázání adekvátní komunikace.

### 5.1 Vymezení výzkumných cílů a formulace výzkumných otázek

**Hlavním výzkumným cílem** diplomové práce je zjistit, jaká specifika vykazuje komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší.

Z hlavního výzkumného cíle diplomové práce vycházejí následující **dílčí výzkumné cíle**:

1. Zjistit, jaké jsou zásady komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší.
2. Zjistit, jaký je obsah komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší.



3. Analyzovat, jaká jsou specifika profesionálního vztahu sociálních pracovníků k osobám bez přístřeší.
4. Zjistit, jaké jsou bariéry v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší.
5. Popsat strategie řešení konfliktu sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší.
6. Zjistit, k jakým výsledkům vede komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší.

**Hlavní výzkumná otázka** diplomové práce zní: Jaká jsou specifika komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší?

Z hlavní výzkumné otázky se odvíjí následující **dílčí výzkumné otázky**:

1. Jaké jsou zásady komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší?
2. Jaký je obsah komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší?
3. Jaká jsou specifika profesionálního vztahu sociálních pracovníků k osobám bez přístřeší?
4. Jaké jsou bariéry v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší?
5. Jaké volí strategie řešení sociální pracovníci při konfliktu s osobami bez přístřeší?
6. K jakým výsledkům vede komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší?

## **5.2 Metodologie výzkumu**

Jelikož nás zajímají podrobnější informace o komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší, zvolili jsme pro zjištění potřebných údajů kvalitativní výzkum.

*„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz,*

*analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách“ (Creswell, 1998, s. 12, cit. podle Hendl, 2016, s. 46).*

Kvalitativní výzkum zahrnuje široký sběr dat a nemá na svém začátku stanoveny základní proměnné a hypotézy. Kvalitativní výzkum jde do hloubky a snaží se prozkoumat určitý definovaný jev a přinést o něm co nejvíce informací (Švaříček a kol., 2007, s. 24).

Hendl (2016, s. 46) uvádí, že práce v kvalitativním výzkumu je přirovnávána k práci detektiva. Výzkumník vyhledává a zpracovává informace, které přispívají k zodpovězení výzkumných otázek. Výzkumník pracuje přímo v terénu, kde sbírá potřebné informace a následně je analyzuje.

Podle Strausse a Corbinové (1999, s. 11) se metody kvalitativního výzkumu užívají k porozumění a odhalení podstaty jevů, které nejsou zcela známé. Mohou být však použity také za účelem získání nových a neotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme.

Jako výzkumný nástroj jsme zvolili polostrukturovaný rozhovor. Díky polostrukturovanému rozhovoru jsme mohli respondentům pokládat případné doplňující otázky, které rozvíjejí jejich odpovědi a dopomáhají nám k získání více potřebných informací pro výzkumnou činnost.

V kvalitativním výzkumu se pro rozhovor obecně používá označení hloubkový rozhovor. Hloubkový rozhovor je dotazování zpravidla jednoho respondenta jedním výzkumníkem pomocí několika jasně formulovaných otázek (Švaříček a kol., 2007, s. 159).

Sedláková (2014, s. 211) považuje polostrukturovaný rozhovor za jednu z nejčastěji využívaných technik v kvalitativním přístupu. Jelikož je pro polostrukturovaný rozhovor typická příprava soupisu otázek, je označován jako rozhovor s návodem. V jeho průběhu jsou však otázky doplněny nebo upraveny na základě uvážení výzkumníka.

Jako metodu analýzy dat jsme zvolili zakotvenou teorii. Techniku analýzy dat jsme zvolili otevřené kódování, axiální kódování a selektivní

kódování (Strauss a Corbinová, 1999). Tato metoda a jednotlivé techniky jsou charakterizovány v kapitole o analýze získaných údajů.

### **5.3 Charakteristika výzkumného souboru**

Výzkumný soubor tvoří 6 sociálních pracovníků pracujících v nízkoprahových denních centrech (dále NDC) v Olomouckém a Zlínském kraji a poskytujících služby ambulantní formou. Výběr výzkumného souboru byl záměrný.

Český statistický úřad ve spolupráci se Sdružením azylových domů ČR a s Asociací poskytovatelů sociálních služeb ČR provedl výzkum, který poprvé v historii podává informace o lidech využívajících služeb pro osoby bez přístřeší. Bylo provedeno sčítání osob bez přístřeší v jednotlivých krajích ČR. Z výzkumu vyplynulo, že počet osob, které využívají služby sociálních zařízení pro osoby bez přístřeší a hlásí se k bezdomovectví, činí v Olomouckém kraji 1033, ve Zlínském kraji je to 757 osob. Dohromady tedy 1790 osob (Český statistický úřad, 2011). Z uvedeného výzkumu je patrné, že na daném území existuje velký počet osob bez přístřeší, které hledaly pomoc a podporu ke zlepšení své životní situace. Adekvátní komunikace sociálních pracovníků je tedy významným a potřebným nástrojem ke změně životního stylu osob bez přístřeší.

NDC poskytuje pro osoby bez přístřeší ambulantní, případně terénní služby. Toto zařízení zajišťuje poskytnutí osobní hygieny, stravy a pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (Zákon o sociálních službách, 108/2006 Sb., §61).

Osoby bez přístřeší si díky komunikaci se sociálními pracovníky v NDC mohou vyřídit své osobní doklady, zajistit si dávky v hmotné nouzi, najít si zaměstnání apod. Mnozí však potřebují ze všeho nejdříve uspokojit své základní potřeby.

Podle Hradeckého a Hradecké (1996, s. 55) má každá osoba bez přístřeší své fyziologické potřeby. Potřebuje jíst, potřebuje se ohřát, potřebuje vhodné oblečení i osobní hygienu. Často těmto osobám postačí

posezení a odpočinek v čistém a přívětivém prostředí. Většina osob bezpřístřeší trpí nějakou nemocí, a proto předně potřebují ošetření a léčbu. Toto vše by měla společnost nabídnout osobám bez přístřeší dříve, než s ním začne řešit jeho životní styl.

Díky snadné přístupnosti NDC a dostupnosti žádaných služeb zde mohou osoby bez přístřeší načerpat sílu a následně probudit svoji chuť dále řešit a zlepšit svoji situaci. Sociální pracovníci v tomto zařízení tak mohou lépe navázat s osobami bez přístřeší kontakt a řešit s nimi nejen zajištění základních potřeb, ale posléze také východiska a možnosti zlepšení jejich aktuální situace.

#### **5.4 Průběh výzkumného šetření**

Před samotným výzkumným šetřením jsme nejprve realizovali rozhovor s jednou sociální pracovníci NDC, abychom předešli nesrozumitelnosti či nevhodnosti položených otázek. Na základě tohoto rozhovoru jsme upravili jednu otázku, aby pro budoucí respondenty byly všechny otázky srozumitelné. Oslovili jsme poté 6 respondentů z různých nízkoprahových denních center prostřednictvím telefonátu, na jehož základě jsme si s nimi domluvili individuální schůzku a uskutečnili rozhovory. Všem osobám, které nám poskytly rozhovor, byl předložen informovaný souhlas k podpisu. V informovaném souhlasu stály informace ohledně samotného výzkumu, informace potřebné k zaručení zachování anonymity, dobrovolných odpovědí respondentů a možnosti ukončení rozhovoru bez udání důvodů. Rozhovory byly realizovány v kancelářích sociálních pracovníků v nízkoprahových denních centrech.

Rozhovor byl sestaven z patnácti připravených otázek. Jelikož jsme s respondenty realizovali polostrukturovaný rozhovor, počet otázek se u každé výpovědi mírně liší. Realizace jednotlivých rozhovorů proběhla v období od března do dubna 2018. Jelikož bylo pro nás důležité, aby se respondenti při svých odpovědích cítili jistě a uvolněně, zkonzultovali jsme s nimi některé otázky před samotným rozhovorem. U každé otázky jsme se snažili dát respondentům dostatek času a prostoru na jejich

odpovědi. Celé rozhovory jsme nahrávali na diktafon a poté provedli transkripci, pomocí které jsme získané údaje přepsali do textové podoby. Jelikož má textová podoba rozhovorů velký rozsah, je uvedena v přílohách této práce ve zkrácené podobě. Celý přepis rozhovorů je dostupný u autora této práce a bude předložen u státní závěrečné zkoušky.

U každého rozhovoru jsme v přílohách uvedli délku praxe respondentů v NDC pro jejich odlišení. Nejkratší praxe respondenta činí 2 měsíce. Tento respondent má však předchozí zkušenosti s prací s osobami bez přístřeší v krizovém centru, kde pracoval 2 roky. Nejdelší praxe činí 8 let. Polostrukturovaný rozhovor nám zajistil prostor k doptávání se, prohloubil odpovědi respondentů a umožnil tak získat zajímavé a potřebné informace pro náš výzkum.

## 6 ANALÝZA ZÍSKANÝCH ÚDAJŮ

Jako metodu analýzy údajů jsme zvolili zakotvenou teorii. Strauss a Corbinová (1999, s. 14) uvádějí, že „je to teorie induktivně odvozená ze zkoumání jevu, který reprezentuje. To znamená, že je odhalena, vytvořena a prozatím ověřena systematickým shromažďováním údajů o zkoumaném jevu a analýzou těchto údajů.“

V následujících kapitolách jsou uvedeny jednotlivé techniky zakotvené teorie.

### 6.1 Otevřené kódování

Jednou z technik analýzy údajů pro náš výzkum je otevřené kódování. Kódování obecně je operace, která rozebírá, konceptualizuje a skládá údaje novým způsobem. Při otevřeném kódování je text rozdělen na jednotlivé jednotky. Každé jednotce je pak přidělen kód neboli označení, které jej odlišuje od ostatních. Při volbě kódu je vhodné odpovědět si na otázku, o čem vypovídá a jaké téma reprezentuje (Švaříček a kol., 2007, s. 211).

Jakmile jsou kódy identifikovány, následuje proces jejich seskupování. Proces seskupování pojmů, které přísluší určitému jevu, nazýváme kategorizace. Jev, který prezentuje určitá kategorie, dostává pojmové označení (Strauss a Corbinová, 1999, s. 45).

Pomocí otevřeného kódování jsme vytvořili následující kategorie, které budeme dále analyzovat:

- 1. kategorie:** Potřeby klienta aneb proč přišel?
- 2. kategorie:** Co s Vámi bude dál?
- 3. kategorie:** Specifika komunikace sociálních pracovníků
  - subkategorie: Já jsem spolucestující, vy držíte volant
- 4. kategorie:** Profesionální vztah
- 5. kategorie:** Bariéry v komunikaci
  - subkategorie: Konflikt a potřeba zasáhnout
- 6. kategorie:** Samostatnost a opětovný návrat

#### 1. KATEGORIE: POTŘEBY KLIENTA ANEB PROČ PŘIŠEL?

Tato kategorie zahrnuje očekávání a důvody, kvůli kterým osoby bez přístřeší kontaktují sociálního pracovníka a jejich konkrétní motivy k příchodu do NDC.

K této kategorii se vztahuje **1. otázka v rozhovoru**, která zní: **Jaké konkrétní skutečnosti motivují osoby bez přístřeší k tomu, aby využily Vašich služeb?**

Jedním z hlavních důvodů osob bez přístřeší k využití služeb sociálních pracovníků je **uspokojení základních lidských potřeb** a to nejčastěji v podobě zajištění **stravy** a vykonání **hygieny**. Častým důvodem ke kontaktu sociálních pracovníků je potřeba **vyprat si své oblečení** nebo **získání nového**. Osoby bez přístřeší nemají stálé a vhodné ubytování, a proto se na sociální pracovníky obracejí s prosbou o zajištění **bydlení** nebo **noclehu**.

Pokud osoby bez přístřeší žijí na ulici krátce, kontaktují sociální pracovníky nejčastěji za účelem **sociálního poradenství** a pomoci s **orientací ve své životní situaci**. Respondent č. 3 uvádí: „...*když se někdo ocitne na té ulici jakoby poprvé nebo nemá zkušenosti s bezdomovectvím, tak je tu hlavně to poradenství.*“ Respondent č. 2 dodává: „*Když přichází třeba nově, ten problém se mu děje čerstvě, tak motivace je prostě taková – nevím, kam jít, nevím, na koho se obrátit, ale jsem na ulici, tak to zkusím tady se nějakým způsobem v tom zorientovat.*“

Sociální pracovníci pomáhají na přání osobám bez přístřeší s **vyřízením osobních dokladů a s vyplňováním formulářů k vyřízení sociálních dávek a k evidenci na úřadu práce**. Osoby bez přístřeší trpí finanční tísní, a proto některé z nich chtějí i **pomoci s hledáním zaměstnání**.

Zajímavou odpovědí je odpověď respondenta č. 6, který uvádí, že někteří klienti se na něj obrací s prosbou o **zprostředkování kontaktu s rodinou**, kterou dlouho neviděl.

Respondent č. 1 nás seznamuje se skutečností, že jej mnohdy klienti kontaktují, protože cítí vnitřní prázdnotu a potřebují se s někým

**podělit o svůj životní příběh** a promluvit si o něm: „ ...*mnohdy jsou to jakoby lidi, který mají tíseň, tu životní prázdnotu. ...Někdy je to prostě jenom o tom, že se chtějí vyprávět. Říct ten svůj životní příběh. Slyšet něco.*“

Některé osoby bez přístřeší motivuje k návštěvě sociálního pracovníka i skutečnost, že již jednou služby NDC využily a mohou zde nalézt **opětovnou podporu**. Někteří očekávají **dostupnou službu bez pravidel**. Tuto skutečnost potvrzuje respondent č. 1: „...*jsou tady klienti, kteří sem zjištěně chodí, protože vědí, že charita je charita. Což pro ně znamená synonymum „dostanu zadarmo“. A pokud je to možné, tak za téměř žádných podmínek. Což tady většinou potom narazí, protože jsou tady nějaká pravidla.*

Všichni respondenti se shodují, že jedním z hlavních důvodů pro jejich kontakt je zajištění **základních lidských potřeb**. U některých klientů je však důvodem příchodu navíc **změna životního stylu** a s tím spojená snaha o **finanční zajištění**. Finance si chtějí zajistit prostřednictvím vyplácení sociálních dávek a nalezením nového zaměstnání. Některé osoby bez přístřeší přicházejí, protože jejich hlavní potřebou je sdílení **těžkých životních příběhů**.

## **2. KATEGORIE: CO S VÁMI BUDE DÁL?**

Tato kategorie obsahuje informace o hlavních tématech, o kterých sociální pracovníci s osobami bez přístřeší hovoří. K této kategorii se váže **2. otázka v rozhovoru: O čem nejčastěji hovoříte se svými klienty během poskytování služby?**

Z výpovědí respondentů vzešlo, že nejčastějším tématem, které sociální pracovníci klientům předkládají, je **nastavení dalšího životního fungování** klientů a **představy** klientů o svém **budoucím životě**. Sociální pracovníci mapují svými otázkami sociální situaci klientů. Zajímá je, zda jsou osoby bez přístřeší **evidovány na úřadu práce** a **kde aktuálně přespávají**.



Dozvěděli jsme se, že sociální pracovníci považují za důležité vybudovat u svých klientů **důvěru**. Proto rozhovory s klienty zaměřují na jejich **aktuální pocity a prožitky**, jejich **minulost** a na to, **co klienty vedlo k životu na ulici**.

Respondent č. 1 uvádí, že někteří klienti nemají dostatečnou motivaci řešit svoji nepříznivou situaci a nemají jasnou představu o tom, jakým způsobem by ji chtěli změnit. V takovém případě je pro něj důležité zjistit **jejich zájmy**, aby získal představu, na co se dále zaměřit.

Respondent č. 3 se zmiňuje o faktu, že se občas stává, že osoby bez přístřeší mají kromě zjevných potřeb **skryté problémy**. Pokud sociální pracovníci hovoří s klientem o určitém problému, je pro ně důležité předně řešit okolnosti, které k problému vedly. Tato skutečnost je zřejmá z výpovědi respondenta č. 4: *„...s jedním klientem řešíme zase jeho závislost na alkoholu, takže jsme volali na detox...V předchozí práci s ním selhalo, že nenastoupil na tu léčbu nebo to pak odmítl.“*

Je běžné, že u některých klientů zůstane hlavním tématem rozhovoru **zajištění základních potřeb** proto, že si to tak přejí. V takovém případě je toto rozhodnutí potřeba respektovat, což potvrzuje výpověď jednoho respondenta: *„Chtějí žít důstojně, ale už nechtějí nic řešit. Tam je to spíš jenom o tom, aby ti lidi byli najedení, čistý, měli doklady. A respektovat to, že prostě sem budou přicházet, ale nebude to žádná velká sociální práce....“*

Pro osoby bez přístřeší je důležité, aby se naučily určitému řádu a aby se orientovaly v pravidlech služeb NDC. Respondenti proto dávají důraz na **vysvětlování systému a pravidel** služeb v NDC. Podrobně svým klientům vysvětlují kdy, kde a za jakých podmínek jsou služby dostupné.

U výše uvedených výpovědí lze spatřit, že respondenti nehovoří se svými klienty pouze o důvodech, se kterými klienti do NDC přišli, ale ptají se na **okolnosti**, které jsou spjaté s nezdary klientů či s jejich celkovou nepříznivou situací. Většina respondentů uvedla, že s klienty

hovoří o tom, jak se aktuálně mají a co prožívají, aby podpořili vzájemnou **důvěru** a **otevřenost** klientů k řešení sociální situace. Je velmi významné, aby se osoby bez přístřeší naučily využívat služeb NDC a orientovaly se v jejich systému. To vše je sociální pracovníci učí.

### **3. KATEGORIE: SPECIFIKA KOMUNIKACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ**

Aby spolupráce sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší byla co nejvíce přínosná a plynulá, nese jejich komunikace svá specifika, která uvádíme v této kategorii. Popisujeme zde i specifika neverbální komunikace sociálních pracovníků. K této kategorii se vztahují **otázky č. 3 a 4: Jakými způsoby komunikujete se svými klienty, aby Vám sdělili informace potřebné ke spolupráci? Jakými způsoby dáváte v rámci neverbální komunikace svým klientům najevo, že se nemusejí obávat sdělit Vám potřebné informace a mají Vaši podporu a porozumění?**

Dozvěděli jsme se, že respondenti volí při komunikaci s osobami bez přístřeší **jednoduchá a jasná slova**. Komunikace musí **směřovat k danému tématu**. Pro respondenty je proto významné, aby rozhovor se svými klienty **vedli** a aby klienty nenechali dlouhou dobu hovořit o libovolných tématech. Respondenti hovoří se svými klienty **klidně** a snaží se **nespěchat**. Jeden respondent uvedl, že příchod osob bez přístřeší do NDC a jejich žádost o pomoc s řešením nepříznivé sociální situace považuje za velký projev odvahy. Proto je už při jejich prvotním kontaktu **oceňuje** a sděluje jim, že je **opravdu rád, že přišly**.

Respondenti uvádějí, že je pro ně důležité, aby se svých klientů zeptali, **jestli vůbec chtějí spolupracovat**. Při rozhovoru kladou důraz na **upřímnost**. Tato skutečnost se shoduje s výpovědí jednoho respondenta: *„Bud' teda budete spolupracovat a dohodneme se, že se někam posunete, anebo zvažte, jestli sem potřebujete chodit. Protože jestli sem budete chodit jenom jako do klubu, že tady si dáte nohy nahoru a nic, tak to ne.“*

Respondenti dbají na to, aby jejich sdělení bylo **důrazné**. Vyžadují po klientovi splnění domluvených úkolů ke zlepšení jeho sociální situace. V případě, že klient sjednané úkoly nedodrží, ptají se jej, **proč je nesplnil**.

Většina respondentů uvedla, že se zároveň snaží komunikovat se svými klienty **v lásce** a dávají důraz na **aktivní naslouchání**. Pro adekvátní komunikaci respondentů s jejich klienty je významná přítomnost bezpodmínečného přijetí. Respondent č. 6 dodává: „*Tak určitě tam je ze začátku důležité, aby cítili jakoby, že s nima **nepohrdáme** a že je **respektujem**, a že i když se ocitli v nějaké šílené situaci, jsou na tom špatně, tak je prostě nijak **nesoudíme**.*“

Pokud klienti mají zájem řešit svoji nepříznivou sociální situaci, ale nedokážou určit, jakým způsobem, navrhují jim sociální pracovníci několik řešení, ze kterých si mohou zvolit. Respondent č. 4 uvádí: *Já jim **můžu navrhnout tři způsoby řešení** jakoby a oni si z toho vyberou.*“

Co se týče neverbální komunikace, všichni respondenti se shodují, že se snaží se svými klienty udržovat **přiměřený oční kontakt**. Dbají také na vhodnou mimiku, při které se na klienty **usmívají** a reagují na jejich odpovědi.

Velmi zajímavé jsou u některých respondentů odlišnosti v **podání ruky** klientům na přivítání. Respondent č. 3 uvádí: „*...ruku podávám jenom, když mi ji klient **sám podá**...ne všichni klienti jsou zvyklí na to podávání ruky, protože to v nich vzbuzuje takový formální vztah.*“ Naproti tomu jiný respondent odpovídá: „*Potom mu podám ruku...stalo se mi mnohokrát, že ty lidi mi řekli, že pro ně strašně znamenalo to, že byli v takovém stavu, v jakém byli, a já **jsem se jich dotkla**. A oni to brali jako velkej projev toho, že jsem se jich neštítla...že se jich už prostě dlouho nikdo nedotkl.*“

Z výpovědi jednoho respondenta vyplývá, že při rozhovoru s klienty si udržuje určitou **pozici**: „*Když sedí na druhý straně stolu, tak je to mnohem uniformnější ta komunikace, jako na úřadě. Když máme ty **židle tak jakoby zešikma vedle sebe**, tak jakoby jsme i tomu člověku*

*blíž.* “ Většina respondentů uvedla, že udržují mezi sebou a svými klienty **přiměřenou vzdálenost**, dle jednoho respondenta činí tato vzdálenost **asi 1 metr**. Respondent č. 1 uvádí, že volbu vzdálenosti **přenechává na klientech**, jak je jim to příjemné: „...*tak mu řeknu: „Vyberte si místo, kde si chcete sednout..“...Všichni si většinou vybírají, když mají krytý záda...sednou si ke skříni a hlídají si prostor ke dveřím.*

Z odpovědí respondentů je patrné, že jejich komunikace s osobami bez přístřeší je **stručná, věcná a jasná**. V své komunikaci jsou **důrazní**, ale zároveň se snaží o **laskavá slova**, která vedou k budování vzájemné důvěry. Budování důvěry podporují také neverbální komunikací, při které dávají důraz především na **přiměřený oční kontakt**.

#### **SUBKATEGORIE: JÁ JSEM SPOLUCESTUJÍCÍ, VY DRŽÍTE VOLANT**

K 3. kategorii byla vytvořena subkategorie, ve které jsou zahrnuty přístupy sociálních pracovníků, které podporují soběstačnost a samostatnost osob bez přístřeší. Váže se k ní **otázka č. 15: Jakým způsobem přistupujete ke svým klientům, aby byli soběstační a co nejméně závislí na Vašich službách?**

Respondenti berou v potaz skutečnost, že některé osoby bez přístřeší budou vést svůj dosavadní životní styl i nadále. V tomto případě je pro ně důležité, aby jejich klienti byli co nejvíce soběstační. Proto se jim snaží **podrobně** vysvětlit jednotlivé kroky k obstarání svých základních potřeb jako je např. **příprava stravy nebo zacházení s pračkou**. Všichni respondenti se shodují v tom, že vedou klienty k samostatnosti, která je důležitá pro jejich začlenění do společnosti. Snaží se klienty **motivovat** k co největší iniciativě, a proto **dělí zodpovědnost** tak, jak vypovídá jeden respondent: „...*my uděláme nějaký díl a ten klient udělá nějaký díl. „My Vám pomůžeme vyplnit doklady, formuláře nějaké, žádosti, ale nevyplníme to za vás...Vyřešíme to spolu, ale vy to budete vyplňovat.*“

Pokud klienti nemají odvalu k samostatným krokům, snaží se je respondenti k řešení jejich situace alespoň **zapojit**. Jedná se např. o navázání komunikace s úřady, což je zřejmé z výpovědi jednoho respondenta: „...*když vím, že to nedá, tak vždycky řeknu: „Takže budeme sedět tady. A řeknete mi, co mám říct.“ Aspoň nějak ho do toho zapojím.*“

Respondenti nezapomínají ani na ocenění samostatných kroků osob bez přístřeší **slovní pochvalou**, kterou klienti vnímají pozitivně. Respondent č. 1 uvádí: „...*říkám: „Pochvala. Skvělá práce. Fakt výborný.“ A ona řekne: „Mě už dlouho nikdo nepochválil.*“

Je zřejmé, že se všichni respondenti snaží **vést** klienty k co největší **soběstačnosti**, k **samostatnosti** a být pro ně **oporou**. V případě, že je klient nejistý ve svých krocích, snaží se s ním alespoň o jednotlivých krocích **hovořit** a dbát na to, aby byl u všech **přítomný**. Pokud je klient schopný postupovat ve zlepšení své sociální situace sám, nezapomínají respondenti na jeho **ocenění a pochvalu**.

#### **4. KATEGORIE: PROFESIONÁLNÍ VZTAH**

Tato kategorie je charakteristická údaji o specifikách profesionálního vztahu sociálních pracovníků ke svým klientům. Jsou zde zachyceny proměny tohoto vztahu v průběhu jejich práce v NDC. Ke kategorii se vztahuje **otázka č. 5: Změnil se nějak Váš profesionální vztah ke klientům během poskytování intervence?**

Většina respondentů odpověděla, že se snaží **udržet hranice** profesionálního vztahu, ve kterém je zřejmé, kdo je **sociální pracovník** a kdo je **klient**.

Někteří respondenti uvádějí, že měli s udržením hranic v profesionálním vztahu dlouhou dobu problém, a to především při nástupu do práce v NDC. Jeden respondent vypovídá, že **na začátku praxe** v NDC měl velký problém s **přebíráním zodpovědnosti** za

problémy svých klientů. Tvrdí, že byl v řešení problémů svých klientů **více angažovaný**, ale to v průběhu praxe **změnil**.

Pro respondenty je také **obtížné** udržet si profesionální vztah s klienty, kteří jsou **manipulativní, postrádají motivaci ke změně** své dosavadní nepříznivé situace anebo vedou **odlišný styl komunikace**. Zajímavá je odpověď jednoho respondenta: „...jsou klienti, kteří „vyžerou“ ode mě hodně takové té profesionality v tom, že mně tolik nesedí. Nesedí mi ten styl komunikace...uvědomuju si, že je pro mě **velmi těžké pracovat se strašně nemotivovaným klientem, který vlastně nemá zakázku a ještě je ofrklý**.“ Další respondent dodává: „V tu chvíli je to o tom **držet si ten nadhled...nenechat se vyprovokovat**.“ Respondenti také tvrdí, že si dokážou udržet profesionální vztah **díky zkušenostem s různými typy klientů**, ke kterým už vědí, jak se správně chovat.

Zajímavé bylo zjištění, že někteří respondenti mají s klienty, které znají dlouhodobě, spíše **přátelský vztah**. S tímto tvrzením se shoduje výpověď respondenta č. 5: „S řadou klientů si tykáme. **Vykládáme věci spolu, které třeba fakt úplně nesouvisí nějak s tou sociální prací...pokud máte s klientem přátelský vztah, tak vás asi těžko v příštím okamžiku napadne nebo vznikne nějaký incident**.“ Jiný respondent však uvádí, že přátelská rovina vztahu naopak přináší určitá **rizika**: „...oni cítí takovou tu svobodu, můžou si k vám víc dovolit, ale i z takovýho hlediska, že dokážou být na vás i naštvaní...protože **cítí, že si to můžou ke mně dovolit**.“

U většiny výpovědí je patrné, že si respondenti **hranici** profesionálního vztahu k osobám bez přístřeší **dokážou udržovat**. Pro některé bylo obtížné tuto hranici nepřekračovat při nástupu do praxe kvůli nezkušenosti a snaze **přebírat zodpovědnost** za klientovy problémy. Někteří respondenti vedou se svými známými klienty spíše **přátelštější vztahy**. Pro některé respondenty je **obtížné** chovat se profesionálně ke klientům, které vnímají jako **problémové** a vedou **odlišný styl komunikace**. Jak však uvedl jeden respondent „já jsem tady

*jako profík, kterej by měl zvládat i tyhle situace“*, jsou si sociální pracovníci důležitosti zachování profesionálního vztahu ke svým klientům vědomi a snaží se jej udržovat.

## 5. KATEGORIE: BARIÉRY V KOMUNIKACI

Zde uvádíme údaje o bariérách, které vnímají sociální pracovníci při kontaktu s osobami bez přístřeší. Jsou zde uvedeny bariéry při prvotním kontaktu sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší a dále se zde zmiňujeme o bariérách již při samotném průběhu poskytování služeb. K této kategorii se pojí **otázky č. 6 a 7: Jaké jsou nejčastější problémy, které Vám ztěžují komunikaci při prvotním kontaktu s osobami bez přístřeší? Jaké jsou nejčastější problémy při komunikaci s Vašimi klienty, které ztěžují poskytnutí adekvátní služby?**

Téměř všichni respondenti vypovídají, že jim komunikaci s novými klienty ztěžuje **nízká motivace klientů** k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Jeden respondent uvádí: „...*klient zdánlivě nechce nic řešit a odmítá. Takže to trvá ta fáze třeba několik týdnů nebo měsíců kdy nechce. Nechce nic sdělit, nechce nic řešit, chce si povídat.*“ Další respondent hovoří o tom, že komunikaci a spolupráci s klienty mu ztěžuje jejich **lhaní** o sociální situaci: „*Někteří jakoby lžou a chtějí tím třeba zakrýt tu svoji skutečnou situaci nebo chtějí ukázat, že to řeší to přístřeší, takže něco naplánujeme nebo sestavíme a třeba to tak vůbec není.*“ Bariérou v komunikaci bývá i **nezvyk nebo neschopnost klienta hovořit** o své nepříznivé sociální situaci a problémech. Neschopnost hovořit o své situaci je podle respondentů často způsobené **duševní poruchou**.

Jeden respondent uvádí, že vnímanou bariérou v komunikaci s osobami bez přístřeší byl v počátku jeho praxe v NDC **věkový rozdíl** mezi ním a klienty a jejich následná **nedůvěra v jeho schopnosti jim pomoci**: „*Ti klienti se občas ptají kolik je Vám let a tak – že mají pocit, že nejsem kompetentní člověk.*“

Komunikaci mezi sociálními pracovníky a jednotlivými klienty brání také **nedostatek času** spojený s **vysokou návštěvností NDC v zimním období**. Respondent č. 2 uvádí: „...když přijde hodně lidí, tak často narážím na to, že prostě **nemáme čas** se těm věcem věnovat tak **do hloubky** nebo tak **intenzivně**, jak by ten člověk potřeboval. To bývá poměrně nepříjemné, je to docela **zdroj frustrace**.“

Bariérou v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší je v některých případech **sluchové nebo řečové postižení klientů**. Dále je to **jazyková bariéra** s cizinci a s ní spojený **problém klientovi představit služby v NDC**.

Zmíněná nízká motivace klienta k řešení své situace může v průběhu poskytování služby přerůst až v **načtenou bezmocnost**. Respondent č. 3 dodává: „Často s něma řeším závislosti...jsou tady klienti, kteří to řeší, pak do toho spadnou, pak to zase řeší, pak do toho zase spadnou. A **postupem času ztrácejí takovou tu motivaci** a pak do toho znovu spadnou.“

Bariéru v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší způsobuje také klientovo **užívání drog a alkoholu**. K této skutečnosti jeden respondent dodává: „...tam je tímto ta komunikace **limitovaná**, protože on si prostě **nepamatuje** polovinu sdělení...je **nepřítomný**, zabíhá někam jinam, kde to není podstatný pro tu danou chvíli.“ S užíváním alkoholu souvisí i **agresivní jednání** klienta, které mnohdy způsobuje až **konfliktní jednání**. Další bariérou v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší je **nesplnění domluvených úkolů** klientů a **nedostavení se** klientů na **sjednanou schůzku**. Bariérou v komunikaci je také **problém klienta uznávat autority** a s ním spojené **nerespektování pokynů** sociálního pracovníka.

Jeden respondent tvrdí, že bariérou v komunikaci je **neporozumění** klienta **rozdílům systému služeb** v NDC a v jiných zařízeních: „Pro něj je to všechno ta charita, ale my jakoby když s ním potřebujeme pak držet jednotnou sezónu, tak bohužel je to jakoby těžší o to, že on je prostě **zvyklej na ty postupy z jiných služeb**.“



Z výše uvedených odpovědí vyplývá, že nejčastější bariérou v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší je **nízká motivace klientů ke spolupráci** a k řešení jejich **nepříznivé sociální situace**. Bariérou v komunikaci je také **lhaní** klientů a **nezvyk** a **neschopnost hovořit** o jejich problémech. Další bariérou, která se objevuje v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší, je **neschopnost porozumět sdělení** vlivem duševních poruch a užívání drog a alkoholu. Bariérou v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší často tvoří problémy klientů s **plněním domluvených úkolů** a jejich **opakované porušování pravidel NDC**.

#### **SUBKATEGORIE: POTŘEBA ZASÁHNOUT**

Bariéry v komunikaci mohou přerůst až v konfliktní jednání. Tato subkategorie zahrnuje údaje o příčinách konfliktů mezi sociálními pracovníky a osobami bez přístřeší, jejich dopadech a o strategiích, které sociální pracovníci používají, aby konflikty odvrátili. S touto kategorií souvisí **otázky č. 8, 9, 10 a 11: Zažil jste někdy konflikt mezi Vámi a Vašimi klienty? Co bylo příčinou konfliktů? Jakým způsobem jste poté komunikoval, abyste konflikt odvrátil? Byl konflikt poté urovnán?**

Všichni respondenti odpověděli, že konflikt s klienty **zažili**. Konflikty jsou ve většině případů vyvolané již zmiňovanými **komunikačními bariérami**. Respondenti uvádějí, že příčinou konfliktů je mnohdy klientovo **porušování pravidel** v NDC. Zajímavým zjištěním je skutečnost, že konflikty mezi sociálními pracovníky a osobami bez přístřeší vyvolávají **konfliktní situace klientů mezi sebou**. Jeden respondent uvádí: „*Nebudu akceptovat to, že vy řeknete jinému klientovi „vypadni, ty tady nemáš co dělat“ a sprostě mu nadáváte. Přestože vím, že když tam půjdu a budu Vám říkat „tak takhle mluvit nebudete“, tak to bude znamenat konflikt s Vámi.*“

Na otázku ohledně odvrácení konfliktů jeden respondent reagoval, že je potřeba jeho **prevence**: „...*my se a priori tomu konfliktu snažíme předcházet...snažíme se ty rizika předvídat...rozměňovat to jakoby už v tom základu, když to má už tu tendenci.*“

Z odpovědí respondentů vzešlo, že se při konfliktní situaci s klienty snaží vyhýbat **konfrontačnímu stylu komunikace**. Pokud klient cítí určitou křivdu, dávají důraz na **vyjádření pochopení jeho pocitů**. Snaží se klienty nijak **neurazit**. **Doptávají se** klienta na to, **co konkrétně jej rozčiluje**. Pokud se sociální pracovníci dostanou s klientem do konfliktu kvůli jeho nesplnění sjednaných úkolů, **ptají se jej**, zda z má z něčeho konkrétního **obavy**. Respondent č. 6 uvádí, že k odvrácení konfliktu mu pomáhá, pokud klientovi **neodporuje a zachovává klid**: „...*pak už jsem tu komunikaci tak zmírnila, zklidnila a on se pak zklidňoval taky.*“ Další respondent dodává, že k odvrácení konfliktu mezi ním a jeho klienty pomáhá **hovořit na odlišné téma** nebo něco určitého klientovi **nabídnout**: „...*u práce v konfliktu se osvědčuje stočit na jiné téma...anebo jim třeba něco jakoby nabídnout.* „Nemůžeš tady pobíhat v denním centru, ale podívej, dám ti kafe na cestu“, nebo řeknem: „Nevěš hlavu, přijď odpoledne, zkus to v jednu hodinu, věci budou v pohodě, pak tě tu pustíme.“

Ve většině případů byly konflikty mezi sociálními pracovníky a jejich klienty **urovnány**. Jeden respondent dodává: „...*druhý den přijde a omlouvá se...někdy se omlouváme my, že jsme to přehnali. Že jsme neměli toto říkat.*“

Pokud se konflikt mezi sociálními pracovníky a osobami bez přístřeší neurovná, jsou klienti **požádáni o opuštění zařízení a vykázáni z NDC**. V krajních případech **volají** sociální pracovníci **policii**.

Z výše uvedených odpovědí respondentů je patrné, že je pro ně důležité, aby bylo konfliktům mezi nimi a jejich klienty **předcházeno**. Pokud přesto ke konfliktu dojde, snaží se sociální pracovníci jednat **asertivně, chápat** klientovy **pocity** a **vést** komunikaci **k odvrácení**

**konfliktního jednání.** V mnoha případech je jejich jednání úspěšné. Pokud konflikt nemohou urovnat, jsou klienti vykázáni ze zařízení.

## **6. KATEGORIE: SAMOSTATNOST A OPĚTOVNÝ NÁVRAT**

Poslední kategorie přináší údaje o výsledku práce sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší. Jsou zde zahrnuty pokroky osob bez přístřeší a důvody, kvůli kterým se vracejí po ukončení spolupráce se sociálními pracovníky zpět do zařízení. K této kategorii se vztahují **otázky č. 12, 13 a 14: Jaké pokroky zaznamenáváte u svých klientů během poskytování Vašich služeb? Vracejí se k Vám tedy někteří bývalí klienty po ukončení poskytování služeb zpět? Z jakých důvodů?**

Dva respondenti uvádějí, že vnímaným pokrokem u osob bez přístřeší je pro ně mnohdy **ochota spolupracovat, schopnost využívat služby NDC a osvojení návyku hygieny.** Pokrokem také shledávají to, že si klienti dokážou **udržet své osobní doklady, nekradou** a rozumně **šetří s vydělanými financemi.** Respondent č. 1 uvádí, že ve spoustě případů jsou toto jediné pokroky, které u osob bez přístřeší vnímá a dodává: *„Spousta hlavně těch starších už prostě mají **letitou závislost** a ta jim **nedovolí, aby se zvedli. Ale je fajn, když vědí, že už teď je čas, aby se přišli vykoupat.**“*

Pokrokem, o kterém respondenti hovoří, je i **získání bydlení v azylovém domě** či na **ubytovně** a **motivace** klientů ke stálému zlepšování své situace. Dalším pokrokem, který respondenti u svých klientů vnímají, je **ochota klientů léčit svoji závislost** na alkoholu a drogách a následné **vyléčení.** Jako úspěch u osob bez přístřeší je vnímáno **získání zaměstnání.**

Za velké pokroky považují respondenti u svých klientů úplnou **samostatnost, nezávislost na službách v NDC** a skutečnost, že u nich došlo k **více pokrokům najednou.** Respondent č. 6 uvádí: *„Jeden pán si koupil domeček, nepije. Potom jeden mladý kluk má rodinu, oženil se, má dítě, práci.“*

Zároveň se však všichni respondenti shodují, že určitá část osob bez přístřeší se do NDC **neustále vrací**. Jedním z nejčastěji uvedených důvodů je **ztráta zaměstnání**. Klienti podle respondentů ztrácí práci kvůli **užívání alkoholu na pracovišti, kvůli práci na černo** nebo kvůli **skončení sezónní práce**, ve které pracovali jako nekvalifikovaní dělníci.

Respondenti uvádějí, že klienti se vrací také z důvodu **porušení řádu** v azylovém domě nebo v na ubytovně. Osoby bez přístřeší se vrací i z důvodu **nedostavení se na schůzku** s úřednicí na úřadu práce. Tím pádem **přicházejí o nárok na vyplácení dávek pomoci v hmotné nouzi** a žádají o opětovnou pomoc sociální pracovníky NDC s tímto problémem.

Jeden respondent uvedl, že se klienti vrací z důvodu **čerpání stravy**, protože jim finanční situace dovoluje platit pouze ubytování.

Častým důvodem vyhledání opětovné spolupráce se sociálními pracovníky je **návrat osob bez přístřeší z věznice** po výkonu trestu odnětí svobody. Stává se také, že klienti pouze opustí na určitý čas oblast, ve které NDC sídlí, a po čase se vrátí, protože vnímají, že zde mají **své zázemí**. Respondent č. 5 uvádí: „*Nemyslím si, že je to beznadějně. Vždycky si třeba říkám, že když mu zprostředkujeme to bydlení nebo mu dáme to, co on potřebuje, tak je to dobře.*“

Z výpovědí některých respondentů vychází, že pokrokem je u mnohých osob bez přístřeší **osvojení návyků péče o vlastní osobu**. Pokrokem je také **získání bydlení a získání zaměstnání**. Někteří klienti se podle respondentů úplně **osamostatnili**, do zařízení se nevracejí a žijí běžným životem ve společnosti. Existuje však určitá část klientů, která se do NDC **vrací opakovaně**. Důvodem je ztráta zaměstnání, návrat z vězení, neschopnost si samostatně vyřídit vyplácení dávek pomoci v hmotné nouzi anebo pouze fakt, že oblast, ve které dané NDC sídlí, vnímají jako bezpečné zázemí.

## 6.2 Axiální kódování

Další použitou technikou analýzy dat v této práci je axiální kódování. Během axiálního kódování jsou jednotlivé kategorie vzešlé z otevřeného kódování přiřazovány k jednotlivým položkám paradigmatického modelu. Paradigmatický model se skládá z těchto částí: příčinné podmínky, jev, intervenující podmínky, kontext, strategie jednání, následek (Švaříček a kol., 2007, s. 232).

Jevem rozumíme název celého schématu, který drží jeho části při sobě. Příčinné podmínky jsou proměnné, které vedou k jevu. Kontext a intervenující podmínky ovlivňují strategie jednání. Strategie jednání jsou cílené aktivity, které odpovídají na jev a na intervenující podmínky. Následkem rozumíme důsledky strategií jednání (Hendl, 2016, s. 255).

PŘÍČINNÉ PODMÍNKY	JEV	KONTEXT	INTERVE – NUJÍCÍ PODMÍNKY	STRATEGIE JEDNÁNÍ	NÁSLEDKY
Uspokojení základních potřeb klientů	<b>Specifika komunikace sociálních pracovníků</b>	Profesionální vztah	Bariéry v komunikaci	Vytváření důvěrného vztahu	Samostatnost klientů
Potřeba orientace v sociální situaci		Zájem o okolnosti sociální situace klientů	Motivace klientů ke změně sociální situace	Hledání výchozího z nepříznivé sociální situace	Zodpovědnost klientů
Hledání podpory a pochopení			Ochota spolupracovat	Snaha o iniciativu klientů	Opuštění NDC
					Opětovný návrat klientů
					Integrace do majoritní společnosti

1 Paradigmatický model

### 6.3 Selektivní kódování

Další technikou analýzy údajů je selektivní kódování. Selektivní kódování zahrnuje výběr jedné klíčové kategorie, kterou uvádíme do vztahu s ostatními kategoriemi. Vztahy mezi kategoriemi jsou dále zkoumány a rozvíjeny (Strauss a Corbinová, 1999, s. 87).

Jako hlavní kategorií byla vybrána kategorie **Specifika komunikace sociálních pracovníků**.

#### 1. Specifika komunikace sociálních pracovníků – Potřeby klienta aneb proč přišel?

Osoby bez přístřeší žijí v nepříznivé sociální situaci a na okraji společnosti. Je pro ně obtížné zajišťovat své základní lidské potřeby běžným způsobem jako je tomu u ostatních jedinců. Je pro ně proto prioritou zajistit si kvalitní stravu, mít pohodlné místo ke spánku a čisté oblečení a udržovat hygienu. Mnozí klienti, kteří přicházejí do NDC, touží po zajištění trvalého finančního příjmu. Nejsou však zvyklí

komunikovat o své nepříznivé životní situaci, neví, jakým způsobem si mohou vyřídit příjem sociálních dávek a kde hledat zaměstnání. Potřebují se také s někým podělit o svoje životní příběhy. Pokud se jedinec ocitne na ulici poprvé, je většinou ze své životní situace zmatený a není schopný určit, jakým způsobem tuto skutečnost řešit.

Sociální pracovníci proto dbají na jednoduchost slov, aby jim jejich klienti dokázali porozumět a naučili se využívat služby v NDC. Díky trpělivému, klidnému přístupu a jasnému sdělení sociálního pracovníka mohou osoby bez přístřeší vědět, jakým způsobem si mohou zajistit své základní lidské potřeby. Upřímný zájem sociálních pracovníků o jejich klienty vzbuzuje v klientech důvěru. Mohou tak sociálním pracovníkům více důvěřovat a přijít se s nimi podělit o své těžké životní příběhy.

Při hledání východisek z nepříznivé sociální situace se sociální pracovníci snaží předně vyhovět přání klientů. Navrhují řešení, která vedou k odstranění problémů klientů a k jejich spokojenosti.

Sociální pracovníci mají s prací s osobami bez přístřeší zkušenosti a mnohdy mají myšlenky a plány, jak by svým klientům mohli pomoci. Jak již bylo řečeno, na prvním místě je klientovo přání, které musejí respektovat. Proto se při rozhovoru s klienty soustředí na jejich vnímané potřeby.

## **2. Specifika komunikace sociálních pracovníků – Co s Vámi bude dál?**

Osoby bez přístřeší vyhledávají kontakt sociálních pracovníků z důvodu uspokojení svých vyřčených potřeb. Sociální pracovníci však musejí rozhovor se svými klienty vést takovým způsobem, aby odhalili i další potřeby, které v danou chvíli klienti nevnímají jako primární. Otázky sociálních pracovníků na osoby bez přístřeší by měly směřovat k tématům, která odhalují podrobnosti o nepříznivé sociální situaci klientů. Sociální pracovníci musí proto volit vhodná slova, aby jim osoby bez přístřeší sdělily potřebné informace ke spolupráci. K tomu slouží také

budování důvěry mezi sociálními pracovníky a jejich klienty, které napomáhá větší otevřenosti klientů.

Díky komunikačním dovednostem a specifickému přístupu ke svým klientům dokážou sociální pracovníci s nimi hovořit tak, aby sami rozvíjeli témata, ke kterým je sociální pracovníci vedou, více se zajímali o svoji nepříznivou sociální situaci a byli více motivováni k její změně a zlepšování.

### **3. Specifika komunikace sociálních pracovníků – subkategorie Já jsem cestující, vy držíte volant**

Komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší by měla směřovat k podpoře soběstačného a samostatného fungování klientů. Osobám bez přístřeší nestačí pouze sdělit kdy a za jakých podmínek mohou využívat služby v NDC, ale potřebují jejich podrobnější vysvětlení. To znamená, že sociální pracovníci hovoří se svými klienty např. o tom, jak zacházet s pračkou, aby si mohli vyprat oblečení nebo jak uvařit jídlo. To vše vyžaduje trpělivý a vstřícný přístup ke klientům. Sociální pracovníci se ke svým klientům proto snaží přistupovat tak, aby se dokázali sami o sebe postarat.

Důležité je i vedení klientů k začlenění do společnosti. Při kontaktu s jinými institucemi jako je např. úřad práce, se sociální pracovníci snaží, aby osoby bez přístřeší dokázaly své záležitosti s úředníky vyřídit samostatně a dokázali se s nimi telefonicky domluvit. Pokud toho nejsou schopny, snaží se je sociální pracovníci do tohoto procesu alespoň zapojit a hovoří s nimi o jednotlivých potřebných krocích. Sociální pracovníci za samostatné plnění úkolů své klienty chválí a podněcují je k větší iniciativě a ke smyslu pro zodpovědnost. Respondenti uvádějí, že za své klienty neudělají nic, co by sami nezvládli.



#### **4. Specifika komunikace sociálních pracovníků – Profesionální vztah**

Sociální pracovníci si uvědomují, že se ve své profesi musejí chovat jako profesionálové a proto přizpůsobují svoji komunikaci s osobou bez přístřeší tak, aby bylo patrné, že jejich pozicí je pracovník, který doprovází osobu bez přístřeší ke změně dosavadní nepříznivé situace. U osob bez přístřeší by naopak mělo být zřejmé, že jsou klienty, kteří respektují sociální pracovníky, dbají jejich pokynů a dodržují pravidla, která po nich sociální pracovníci vyžadují.

Někteří respondenti uvedli, že ze začátku jejich praxe měli ke svým klientům odlišný přístup než je tomu nyní. Snažili se přebírat zodpovědnost za řešení problémů klientů a měli problémy s udržením si své autority. V průběhu praxe však dokázali s klienty navázat adekvátní komunikaci, která je známkou jasného profesionálního vztahu.

Udržení hranic profesionálního vztahu ovlivňuje i komunikační styl sociálních pracovníků. Díky svému profesionálnímu vztahu dokážou jednat asertivně a předcházet projevům hněvu v práci s obtížnými klienty.

Někteří sociální pracovníci udržují se svými klienty osobní vazby. Tato skutečnost se promítá do předmětu jejich rozhovoru. Hovoří s nimi i o záležitostech týkajících se běžného života, které nesouvisí s poskytováním služeb. Pro udržování přátelského vztahu si se známými klienty tykají. Mnozí z nich však tvrdí, že si dokážou sjednat pořádek, aby je klienti respektovali.

#### **5. Specifika komunikace sociálních pracovníků – Bariéry v komunikaci**

Častou bariérou v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší je nízká motivace klientů k řešení své nepříznivé sociální situace. Mnohdy trvá několik týdnů nebo měsíců, kdy se klient svoji sociální situaci odhodlá řešit. V takovém případě je pro sociální pracovníky důležité, aby byli trpěliví a tuto skutečnost respektovali.

Snaží se klientů ptát vhodnými otázkami na jejich zájmy a zjišťovat jejich nevyřčené potřeby, aby v nich vzbudili větší odhodlání k řešení své sociální situace.

Komunikační bariérou je i lhaní klientů o své skutečné sociální situaci nebo nezvyk o ní hovořit. V těchto případech dávají sociální pracovníci důraz na podporu důvěry mezi nimi a klienty a zjišťují, zda mají klienti z něčeho obavy.

Mnozí klienti nejsou zvyklí o svých problémech mluvit, a proto volí sociální pracovníci stručná a jasná slova, pomalé tempo řeči a snaží se na klienty nespěchat.

V době vysoké návštěvnosti NDC nemají sociální pracovníci dostatek času k rozhovoru s jednotlivými klienty. Proto si s klienty sjednávají náhradní termíny schůzek, aby se jim mohli více věnovat a řešit jejich problémy do hloubky.

Mezi sociálními pracovníky a osobami bez přístřeší dochází často ke konfliktům. Respondenti vypovídají, že se snaží konfliktním situacím předcházet a předvídat je. Vyhýbají se konfrontačnímu stylu komunikace a snaží se konflikty s klienty řešit nejlépe za přítomnosti jiných sociálních pracovníků. Hovoří s klienty o jejich pocitech a dávají jim najevo, že je chápou. Diskutují s klienty o celé situaci a doptávají se na skutečnosti, které klienty rozčilují. Volí mírný a klidný tón hlasu a usilují o zachování vlastního klidu. Snaží se s klienty také hovořit na jiné téma. V některých případech se klientům omlouvají za to, co řekli. V situacích, kdy není v silách sociálního pracovníka, aby konflikt odvrátil, požádá klienta o opuštění služby nebo volá o pomoc policii.

## **6. Specifika komunikace sociálních pracovníků – Samostatnost a opětovný návrat**

Díky vstřícnému přístupu, trpělivosti a důrazu na podrobné vysvětlování užívání služeb v NDC dokážou sociální pracovníci učit osoby bez přístřeší zodpovědnosti a samostatnosti. Při komunikaci se sociálními pracovníky se klienti učí dodržovat pravidla služeb v NDC,

spolupracovat, osvojovat si návyky hygieny, připravit si jídlo apod. Získávají stále zaměstnání a dokážou rozumně hospodařit s financemi. Při rozhovoru se sociálními pracovníky o závislosti na alkoholu a drogách si uvědomují její dopady a snaží se ji léčit. Spousta klientů se díky pomoci sociálních pracovníků dokázala plně osamostatnit, má vlastní bydlení a žije běžným životem ve společnosti.

Určitá část klientů se po ukončení spolupráce se sociálními pracovníky neustále vrací. Nejčastěji se vrací z důvodu ztráty zaměstnání, porušování řádu v azylových domech nebo neschopnosti si samostatně vyřídit vyplácení dávek pomoci v hmotné nouzi. Avšak i návrat těchto osob bez přístřeší můžeme považovat za úspěch, neboť je známkou důvěry a dobré zkušenosti se spoluprací se sociálními pracovníky a zájmu o neustálé zlepšování své nepříznivé situace.

#### **6.4 Závěr výzkumného šetření**

Pomocí našeho výzkumu jsme se snažili zjistit, jaká specifika vykazuje komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší. Zvolili jsme kvalitativní výzkum. Jako hlavní výzkumný nástroj jsme zvolili metodu polostrukturovaného rozhovoru. Polostrukturovaný rozhovor jsme realizovali s šesti sociálními pracovníky, kteří pracují v různých nízkoprahových denních centrech pro osoby bez přístřeší. Díky polostrukturovanému rozhovoru jsme se dozvěděli důležité informace pro náš výzkum, neboť většina respondentů nám poskytla rozsáhlé a zajímavé odpovědi.

Po nahrání rozhovorů na diktafon jsme provedli jejich transkripci a získané údaje následně analyzovali. Metodu analýzy dat jsme zvolili zakotvenou teorií. Na základě zvolené metody analýzy dat jsme zvolili techniky analýzy dat a to konkrétně otevřené kódování, axiální kódování a selektivní kódování. Díky těmto technikám jsme mohli analyzovat získané údaje, porovnat podobnosti a rozdíly údajů mezi jednotlivými sděleními respondentů a zjistit souvislosti stanovených kategorií.

Určili jsme dílčí výzkumné cíle, ke kterým náleží dílčí výzkumné otázky. Nyní jednotlivé výzkumné otázky v této kapitole zodpovíme.

### **1. Jaké jsou zásady komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší?**

Při rozhovoru s respondenty jsme zjistili, že při komunikaci s osobami bez přístřeší používají jasné, jednoduché a stručné věty. Volí mírné a pomalé tempo řeči. Osoby bez přístřeší nejsou obvykle schopny porozumět složitým větám, proto při rozhovoru s nimi není na místě dávat jim příklady, které by vysvětlovaly, co konkrétně daným sdělením sociální pracovník míní. Sociální pracovníci se proto snaží mluvit co nejvíce konkrétně a věcně. Dbají na upřímnost slov, popisují svůj náhled na nepříznivou sociální situaci klientů pravdivě. Upřímné jednání a aktivní účast na spolupráci vyžadují také od klientů.

Osoby bez přístřeší přicházejí do nízkoprahového denního centra, aby našly podporu, porozumění a někoho, komu mohou věřit a kdo jim pomůže jejich situaci zlepšit. Sociální pracovníci proto již při prvotním kontaktu osobám bez přístřeší říkají, že si váží jejich příchodu. Snaží se s klienty mluvit vlídně, s respektem a dávat jim najevo, že je bezpodmínečně přijímají a neodsuzují je za situaci, do které se dostali. Pomocí aktivního naslouchání budují sociální pracovníci důvěrnou atmosféru.

V rámci neverbální komunikace podávají sociální pracovníci osobám bez přístřeší ruku na přivítání, udržují přiměřený oční kontakt, dávají najevo poslouchání klientů pokynem hlavy a udržují mezi nimi a klienty vzdálenost, která vyhovuje oběma stranám rozhovoru.

Sociální pracovníci jsou schopni své klienty v řešení jejich nepříznivé sociální situace vést a dávat potřebné rady. Pokud klient neví, jak daný problém řešit, navrhnou mu různá východiska k jeho odvrácení. Sociální pracovníci dávají důraz na aktivní účast klientů v řešení své situace. Podrobně jim vysvětlují jednotlivé kroky, které vedou k naplnění jejich potřeb. Snaží se, aby klienti dokázali jednat samostatně. Zároveň

klienty nenutí do ničeho, co konat nechtějí, a přenechávají na nich volbu řešení jejich nepříznivé sociální situace.

## **2. Jaký je obsah komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší?**

Sociální pracovníci hovoří s osobami bez přístřeší prvotně o důvodu, kvůli kterému do nízkoprahového denního centra přišly. Tímto důvodem je nejčastěji zajištění základních lidských potřeb. Sociální pracovníci proto hovoří se svými klienty o jednotlivých službách nabízených v nízkoprahovém denním centru. Někteří klienti chtějí pomoci s hledáním bydlení či zaměstnání. V takovém případě poskytují sociální pracovníci svým klientům náležité sociální poradenství.

Osoby bez přístřeší však přicházejí do nízkoprahového denního centra také z důvodu sdílení svého životního příběhu. Proto fungují sociální pracovníci v nízkoprahovém denním centru jako důvěryhodné osoby, které své klienty rády vyslechnou. Sociální pracovníci se s osobami bez přístřeší baví o jejich minulosti a okolnostech, které je dovedly k životu na ulici.

Tématem rozhovoru mezi sociálními pracovníky a jejich klienty jsou i zájmy a koníčky klientů. Pro sociální pracovníky je důležité, aby se osoby bez přístřeší cítily při jejich rozhovoru příjemně, a proto je zajímá jejich aktuální prožívání, pocity a nedávné zážitky. Někteří sociální pracovníci mají s klienty osobní vazby a hovoří s nimi i o tématech, která nesouvisí s poskytováním služeb.

## **3. Jaká jsou specifika profesionálního vztahu sociálních pracovníků k osobám bez přístřeší?**

Pomocí našeho výzkumu jsme zjistili specifické rysy profesionálního vztahu sociálních pracovníků k osobám bez přístřeší a zachytili jsme jeho proměny v průběhu praxe respondentů v nízkoprahovém denním centru. Někteří respondenti nás seznámili se skutečností, že při nástupu do praxe v nízkoprahovém denním centru

měli s udržení hranic svého profesionálního vztahu k jejich klientům potíže. Přebírali zodpovědnost za řešení problémů klientů a v řešení jejich situace byli více angažovaní než samotní klienti. Nyní si však u klientů dokážou sjednat respekt a vystupovat před nimi jako profesionálové. V mnoha případech je pro ně velmi těžké zachovat svoji profesionalitu ke klientům, které považují za problémové. Díky svým zkušenostem s osobami bez přístřeší však jednají asertivně a dokážou adekvátně dávat najevo své emoce. U některých respondentů je jejich profesionální vztah s klienty, které znají delší dobu, specifický v tom, že má svoji osobní rovinu. To znamená, že sociální pracovníci se svými klienty hovoří o záležitostech, které nesouvisejí s poskytováním běžných služeb a nabízejí jim tykání.

#### **4. Jaké jsou bariéry v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší?**

Díky našemu výzkumu jsme se dozvěděli, že nejčastěji zmiňovanou bariérou v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší je nezáměr klientů řešit svoji nepříznivou sociální situaci. Klienti si chtějí pouze se sociálními pracovníky povídat o životě a trvá někdy několik týdnů nebo měsíců, než se odhodlají řešit svoji situaci. Respondenti uvedli, že jim komunikaci s klienty ztěžuje jejich lhaní o sociální situaci. S klienty sestaví individuální plán, který musí následně změnit.

Bariérou v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší je také jazyková bariéra s cizinci, sluchové a řečové postižení klientů.

V průběhu poskytování služby, kdy klient navštěvuje sociálního pracovníka dlouhodobě, se jako bariéra v komunikaci může objevit naučená bezmocnost klienta a neschopnost trvale odstranit jeho problémy jako je např. závislost na alkoholu.

Dlouhodobé užívání alkoholu a drog osob bez přístřeší má negativní vliv na jejich vyjadřování a vnímání sdělení sociálního pracovníka. Komunikaci znesnadňuje také vliv duševních poruch klientů.

V době vysoké návštěvnosti nízkoprahového denního centra, která nastává převážně v zimním období, je pro sociální pracovníky překážkou nedostatek času věnovat se klientům takovým způsobem, jaký by potřebovali. Proto jsou nuceni si s klienty domlout náhradní termíny schůzky.

Jako bariéru v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší můžeme označit neplnění domluvených úkolů a nerespektování pokynů sociálního pracovníka. Mnohé bariéry přerůstají až v konflikty, které jsou podle výpovědí respondentů při spolupráci s osobami bez přístřeší běžné.

## **5. Jaké volí strategie řešení sociální pracovníci při konfliktu s osobami bez přístřeší?**

Na začátku je nutné podotknout, že z výpovědí některých respondentů vzešlo, že se konfliktům snaží především předcházet. Pokud konflikt mezi nimi a osobami bez přístřeší vznikne, snaží se o jeho odvrácení. Nejčastější příčinou konfliktu je porušování pravidel služeb v nízkoprahovém denním centru. Sociální pracovníci dávají na dodržování těchto pravidel důraz. Pokud klienti pravidla porušují, jednají s nimi upřímně a vysvětlují jim, proč si přejí, aby pravidla dodržovali. Zároveň se snaží jednat asertivně. Klientům se snaží neodporovat a volit mírný tón hlasu. Sociálním pracovníků se osvědčuje, když při rozhovoru s klienty změní téma. Účinné je také řešení konfliktů s klienty v týmu ostatních sociálních pracovníků.

V situacích, kdy není v silách sociálních pracovníků konflikt urovnat, jsou nuceni požádat klienta o opuštění zařízení nebo při jeho vykázání volají na pomoc policii.

## **6. K jakým výsledkům vede komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší?**

Každý sociální pracovník by měl usilovat o to, aby spolupráce s osobami bez přístřeší byla přínosná, vedla k naplnění jejich potřeb a dokázala zlepšit jejich nepříznivou sociální situaci. Za výsledek komunikace a spolupráce sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší můžeme považovat osvojení si návyku hygieny, zprostředkování noclehu v noclehárně, získání bydlení v azylovém domě, vyřízení osobních dokladů a obstarání finančního zdroje prostřednictvím sociálních dávek a nového zaměstnání.

Díky pomoci sociálních pracovníků se osoby bez přístřeší naučily šetřit, náležitě hospodařit s vydělanými financemi a nekrást. Již dokážou převzít zodpovědnost za své problémy a jednat za doprovodu sociálních pracovníků samostatně. Někteří klienti si začali uvědomovat závažnost dopadu závislosti na alkoholu a drogách a dobrovolně podstoupili léčbu.

Za velký úspěch považují sociální pracovníci úplnou samostatnost klientů. Stává se, že si klienti najdou stálé zaměstnání, trvalé bydlení a ze života na ulici přecházejí k životu v běžné společnosti.

Někteří klienti se do nízkoprahového centra vrací. Nejčastěji se vrací po výkonu trestu odnětí svobody nebo z důvodu ztráty zaměstnání. Jejich návrat je však známkou důvěry v pomoc sociálních pracovníků a motivace k opětovné spolupráci a zlepšení své situace.



## ZÁVĚR

Na závěr uvádíme shrnutí diplomové práce. Tato diplomová práce byla rozdělena na teoretickou a empirickou část. V rámci teoretické části jsme se zabývali pojmem komunikace. Zaměřili jsme se na druhy komunikace a to především na komunikaci verbální a neverbální. Dále jsme zde popsali rozhovor jakožto ústřední metodu komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší. Pozornost jsme zaměřili také na vymezení osobnosti sociálního pracovníka. Vysvětlili jsme asertivní chování, aktivní naslouchání a sebereflexi sociálních pracovníků a uvedli jsme zde etický kodex sociálních pracovníků. Ve třetí kapitole byly charakterizovány osoby bez přístřeší a popsány potřeby těchto osob. Věnovali jsme pozornost objasnění příčin, forem a typologie bezdomovectví. V poslední kapitole teoretické části jsme vysvětlili pojem sociální interakce a zaměřili jsme se na konflikt a bariéry v komunikaci sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší.

Empirická část zahrnovala výzkum, pomocí kterého jsme se snažili analyzovat specifika komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší. Zvolili jsme kvalitativní metodu výzkumu a jako výzkumný nástroj jsme použili polostrukturovaný rozhovor. Jako metodu analýzy dat jsme zvolili zakotvenou teorii. K vyhodnocení výzkumu nám sloužily techniky analýzy dat a to konkrétně otevřené kódování, axiální kódování a selektivní kódování. Zajímalo nás, jaké jsou bariéry, zásady a obsah komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší. Analyzovali jsme specifika profesionálního vztahu sociálních pracovníků k osobám bez přístřeší a zjišťovali jsme, jaké strategie řešení volí sociální pracovníci při konfliktech s osobami bez přístřeší.

Sociální pracovníci, se kterými jsme realizovali rozhovory, nás seznámili se skutečností, že většina osob bez přístřeší není zvyklá komunikovat běžným způsobem. Je pro ně obtížné např. vést telefonický rozhovor s úředníky na úřadu práce. Za svoji nepříznivou sociální situaci se mnohdy stydí, a proto o ní sociálním pracovníkům lžou. Sociální pracovníci si uvědomují, že musí svoji komunikaci náležitě přizpůsobit

komunikaci osob bez přístřeší a podporovat je v samostatných krocích. Je důležité, aby tempo řeči sociálních pracovníků bylo pomalé, a aby dbali na podrobné vysvětlování jednotlivých kroků vedoucích z nepříznivé sociální situace klientů. Sociální pracovníci se svých klientů snaží ptát, jak by svoji sociální situaci chtěli sami řešit. Pokud klienti neznají na tuto otázku odpověď, nabízejí jim volbu z několika předložených možností řešení.

U některých respondentů bylo zajímavým zjištěním, že s jejich známými klienty mají osobní vazby a baví se s nimi i o tématech, která nesouvisí s poskytováním služeb. Někteří sociální pracovníci tvrdí, že profesionální vztah, který je více otevřený a přátelský, má mnoho výhod a funguje jako prevence proti konfliktům a agresivnímu chování klientů. Setkali jsme se však i s názorem, že přátelská rovina vztahu nese určité riziko jako je např. troufalost a pocit větší svobody klientů v jednání se sociálními pracovníky. Respondenti také vypověděli, že měli problémy s udržením hranic profesionálního vztahu na začátku své praxe v nízkoprahovém denním centru. Proto si myslíme, že další výzkum zaměřený na problematiku profesionálního vztahu sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší by mohl přinést zajímavé a podrobnější údaje o specifických rysech tohoto vztahu.

K zamyšlení je i výpověď jednoho respondenta. Tento respondent uvedl, že si myslí, že poskytování služeb sociálních pracovníků v nízkoprahovém denním centru je nastaveno příliš benevolentně a ve spoustě případů by si osoby bez přístřeší dokázaly své záležitosti vyřešit samostatně. Zároveň dodal, že chápe, že nízkoprahové denní centrum by mělo být pro všechny tyto osoby přístupné. Přesto si myslí, že by se systém nízkoprahových denních center měl upravit.

Sociální pracovníci se ve své praxi setkávají s klienty, kteří jsou agresivní, manipulativní a nemají k sociálním pracovníkům respekt. Není proto divu, že je tato profese psychicky náročná. Sociální pracovníci by měli dbát na pravidelnou duševní hygienu. Na místě je i doporučení účasti na supervizi, ze které mohou čerpat informace důležité pro

zvládání náročných situací. Kurzy asertivního chování mohou podpořit předcházení konfliktů a adekvátní profesionální vztah sociálních pracovníků s klienty. Doporučit můžeme i kurz znakové řeči, díky němuž mohou sociální pracovníci snadněji překonávat komunikační bariéry s klienty se sluchovým postižením.

Práce sociálního pracovníka s osobami bez přístřeší vykazuje mnoho psychicky náročných situací. Sociální pracovníci musejí denně komunikovat s klienty, kteří přicházejí z ulice a potřebují jejich pomoc, vedení a vřelé přijetí. Není divu, že komunikace sociálních pracovníků s osobami bez přístřeší by měla vykazovat svá specifika a být nápomocná k samostatnému fungování těchto osob ve společnosti.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ALLHOFF, Waltraud. *Rétorika a komunikace*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2283-2.
2. ANTUŠÁK, Emil a Josef VILÁŠEK. *Základy teorie krizového managementu*. Praha: Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3443-2.
3. BALÁŠ, O. a kol. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovectví: Sčítání bezdomovců v Brně v roce 2010*. Brno: Centrum sociálních služeb, 2010. ISBN 978-80-254-9015-0.
4. BRETHERTON, Joanne a Paula MAYOCK. *Women's homelessness in Europe*. Londýn: Springer, 2017. ISBN 978-1-13754515-2.
5. CEJTHAMR, Václav a Jiří DĚDINA. *Management a organizační chování*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-1300-4.
6. CIMRMMANOVÁ, Tereza a kol. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: Aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2205-7.
7. DE SAUSSURE, Luis a Andrea ROCCI. *Verbal communication*. Berlín: Walter de Gruyter, 2016. ISBN 978-3-11-025545-4.
8. DEVITO, Joseph. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-271-2018-0.
9. ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
10. FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Sociální patologie: Závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5046-0.
11. FONTANA, Andrea a Anastasia PROKOS. *The interview: From Formal to Postmodern*. New York: Routledge, 2016. ISBN 978-1-59874-109-4.

12. FRIEDEL, John a Gabriele PETERS-KÜHLINGER. *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2145-3.
13. GRUBER, David. *Zlatá kniha komunikace*. 6. vyd. Ostrava: Gruber TDP, 2015. ISBN 978-80-85624-97-7.
14. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
15. GUTTMANN, David. *Ethics in Social Work: A Context of Caring*. New York: Routledge, 2013. ISBN 978-0-7890-2852-5.
16. HAASOVÁ, Jana. *Jak žijí ženy v Olomouci*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. ISBN 80-244-1238-1.
17. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. 4. přeprac. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
18. HOLÁ, Lenka a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4109-3.
19. HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja, HRADECKÝ. *Bezdomovectví – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4.
20. CHLOUPKOVÁ, Soňa. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4678-4.
21. JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
22. KNOTOVÁ, Dana a kol. *Školní poradenství*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4502-2.
23. KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie 3. díl*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-3877-2.
24. KREMBS, Peter a Patricia MCLAGANOVÁ. *Komunikace na úrovni: Jak dosáhnout ještě vyšší výkonnosti pomocí účinné komunikace*. Praha: Management Press, 1998. ISBN 80-85943-75-1.

25. KŘIVKOVÁ, Jana a Šárka TOMOVÁ. *Komunikace s pacientem v intenzivní péči*. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-271-0064-4.
26. KUTNOHORSKÁ, Jana a kol. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3843-7.
27. LAHNEROVÁ, Dagmar. *Asertivita pro manažery*. 2. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4406-3.
28. MAREK, Jakub a kol. *Bezdomovectví*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.
29. MATOUŠEK, Oldřich et. al. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
30. MEDLÍKOVÁ, Olga. *Umíme to s konfliktem!: Náročné situace a jejich řešení*. Praha: Grada, 2012. ISBN 970-80-247-4016-4.
31. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2339-6.
32. NOVÁK, Tomáš. *Tréma – jak s ní bojovat*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4775-0.
33. NOVOTNÝ, Přemysl a Táňa PRŮDKOVÁ. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.
34. ORTIZ, Rodrigo. *The Active Listener: How to develop your active listening skills*. Raleigh: Lulu, 2010. ISBN 978-1-4461-7996-3.
35. PEŠOVÁ, Ilona a Miroslav ŠMALÍK. *Poradenská psychologie pro děti a mládež*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1216-4.
36. PLAMÍNEK, Jiří. *Konflikty a vyjednávání*. 3. upravené a doplněné vydání. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4485-8.
37. PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: Dovednosti – přístupy – poruchy*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2.

38. POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8.
39. PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 2. dopl. vydání. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1697-8.
40. POTTS, Conrad a Suzanne POTTS. *Asertivita – umění být silný v každé situaci*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5197-9.
41. ROSENBERG, Marshall. *Nenásilná komunikace*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0141.
42. SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: Nejvyužívanější metody a techniky*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-3568-9.
43. SPERANDIO, Sylvie. *Účinná komunikace v zaměstnání*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-360-4.
44. STRAUSS, Anselm a Juliet CORBINOVÁ. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.
45. ŠPIRUDOVÁ, Lenka. *Doprovázení v ošetrovatelství I: pomáhající profese, doprovázení a systém podpor pro pacienty*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5710-0.
46. ŠVAŘÍČEK, Roman a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
47. TODD, Ernest. *Homelessness: Is society looking for other way?* New York: Nova Science Publishers, 2006. ISBN 1-59454-652-5.
48. TONDL, Ladislav. *Půl století poté: Pohledy na problémy sémantiky a sémiotiky v posledních desetiletích*. Praha: Karolinum, 2006. ISBN 80-246-1207-0.
49. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Slon, 2004. ISBN 978-80-86429-36-6.
50. URBAN, Jan. *Přestaňte se v práci stresovat: 44 doporučení pro ty, kteří nechtějí práci obětovat své zdraví*. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5820-6.

51. URBAN, Lukáš. *Sociologie trochu jinak*. 2. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-33562-7.
52. VÁGNEROVÁ, Marie a kol. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5.
53. VÁGNEROVÁ, Marie. *Obecná psychologie: Dílčí aspekty lidské psychiky a jejich orgánový základ*. Praha: Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3268-1.
54. VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 2. rozšíř. a přeprac. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.
55. VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.
56. VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2614-4.
57. WERNEROVÁ, Irena. *Komunikace pro každého: Komunikace s 5P: Popularizovaný průvodce pomocí praktických příhod*. Prostějov: Computer Media, 2010. ISBN 978-80-7402-064-3.
58. ZACHAROVÁ, Eva. *Komunikace v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-271-0156-6.

#### **Internetové zdroje:**

59. DUŠKOVÁ, Ludmila. *Příjemné emoce*. Asertivita.cz [online]. 2018 [cit. 2018-04-29]. Dostupné z: <http://www.asertivita.cz/44-prijemne-emoce.html>
60. HRUŠKA, Lubor a kol. *Studie o stavu bezdomovectví v Ostravě*. In: Statutární město Ostrava - oficiální portál města Ostravy[online]. Ostrava: PROCES, 2012 [cit. 2017-08-07]. Dostupné z: <https://www.ostrava.cz/cs/urad/magistrat/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci-zdravotnictvi-a->



vzdelanosti/oddeleni-socialnich-sluzeb/aktualni-informace/c-users-zivcakzd-desktop-komplexna-socialna-prace-bezdomovstva-studie-proces-studie\_o\_stavu\_bezdomovectvi\_v\_ostrave\_final.pdf

61. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online]. 2010 [cit. 2018-05-13]. Dostupné z: <http://sspcr.xf.cz/code.html>
62. Statement of Ethical Principles. *International Federation of Social Workers* [online]. 2018 [cit. 2018-05-13]. Dostupné z: <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>
63. Nízkoprahové denní centrum. *Obecně prospěšná společnost Pomoc v nouzi, o. p. s.* [online]. Sokolov, ©2010 [cit. 2018-05-13]. Dostupné z: <http://www.pomocvnouziops.cz/www/script/main.php?ac=stranka&id=46&menu=46>
64. Poskytování sociálních služeb cílové skupině osob bez přístřeší. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2014 [cit. 2018-06-09]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/3877>
65. Social Work. *UNESCO* [online]. 2001 [cit. 2018-05-13]. Dostupné z: [http://www.unesco.org/education/mebam/module\\_3.pdf](http://www.unesco.org/education/mebam/module_3.pdf)
66. Výsledky sčítání bezdomovců. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2018-05-24]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky\\_scitani\\_bezdomovcu](https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky_scitani_bezdomovcu)

#### **Legislativa:**

67. ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. ISSN 1211-1244.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

apod.	a podobně
et al.	et alii (kolektiv)
ETHOS	European Typology of Homelessness and Housing Exclusion (Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení)
FEANSTA	European Federation of National Organisations Working with the Homeless (Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci)
cit.	citováno
č.	číslo
ČR	Česká republika
IFSW	International Federation of Social Workers (Mezinárodní federace sociálních pracovníků)
kol.	kolektiv
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
např.	například
NDC	nízkoprahové denní centrum
o. p. s.	obecně prospěšná společnost
s.	strana
tzv.	takzvaně
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organizace Spojených národů pro výchovu, vědu a kulturu)

## **SEZNAM TABULEK**

1 Paradigmatický model .....	78
------------------------------	----

## **SEZNAM PŘÍLOH**

**PŘÍLOHA I.** – Rozhovor s respondentem č. 1

**PŘÍLOHA II.** – Rozhovor s respondentem č. 2

**PŘÍLOHA III.** – Rozhovor s respondentem č. 3

**PŘÍLOHA IV.** – Rozhovor s respondentem č. 4

**PŘÍLOHA V.** – Rozhovor s respondentem č. 5

**PŘÍLOHA VI.** – Rozhovor s respondentem č. 6

## **PŘÍLOHA I. – Rozhovor s respondentem č. 1**

Rozhovor se sociální pracovnící, 2 roky praxe v NDC.

### **1. „Jaké konkrétní skutečnosti motivují osoby bez přístřeší k tomu, aby využily Vašich služeb?“**

*„Jsou tam důvody hygieny. Jsou tam důvody prostě skutečně nějakého takového „už takhle dál nechci.“ Pak je skupina lidí, kteří už tady jednou tu službu využili, takže vědí, že se tady můžou jakoby zastavit, že tady získají nějakou konkrétní podporu, kterou potřebují. Pak jsou tady klienti, kteří sem zistně chodí, protože vědí, že charita je charita. A pokud je to možné, tak za téměř žádných podmínek. Mnohdy jsou to jakoby lidi, který mají tíseň tu životní, prázdnotu. Chtějí třeba jenom někomu sdělit ten příběh.“*

### **2. „O čem nejčastěji hovoříte se svými klienty během poskytování své služby?“**

*„O tom jakoby jak si ten svůj život představují dál. Pokud nevědí nic, co by chtěli dál, nemají žádnou vizi, tak je to hlavně o tom hledat, co vlastně ty lidi zajímá. Jakoby hledat něco, čeho bysme se mohli chytit. Anebo jsou to lidi, kteří už úplně ztratili sílu něco řešit. Tam je to spíš jenom o tom, aby ti lidi byli najedení, čistý, měli doklady. A respektovat to, že prostě sem budou přicházet, ale nebude to žádná velká sociální práce do nějaké změny toho životního rytmu.“*

### **3. „Jakými způsoby komunikujete se svými klienty, aby Vám sdělili informace potřebné ke spolupráci?“**

*„Za mě, když s tím klientem začínám komunikovat, tak mu hned na začátku říkám taková pravidla, která bych byla ráda, kdybysme dodržovali. Zaprvé – já mu nebudu nikdy lhát. Řeknu mu, co si o tom myslím, pokud bude chtít. Budu mu důvěřovat, že to, co mi říká, je pravda. Ale budu po něm vyžadovat, aby ty kroky, které jsme si domluvily, udělal. V případě, že je neudělal, aby mi vysvětlil, proč je*

*neudělal. Že se budu snažit ho doprovázet k nějaké změně, pokud on si ji přeje. Takže za mě je to pravdivost. Mě se hlavně nejvíc osvědčilo mluvit v lásce, ale narovinu.“*

**4. „Jakými způsoby dáváte v rámci neverbální komunikace svým klientům najevo, že se nemusejí obávat sdělit Vám potřebné informace a mají Vaši podporu a porozumění?“**

*„Vždycky, když ten člověk přijde poprvé bez ohledu na to, jak vypadá, tak mu vždycky podám ruku, představím se, a podívám se mu do očí. A v rámci toho dialogu, který máme, se snažím být s ním neustále v kontaktu. Je to hodně o tom, že se na něj dívám, hodně se ptám na to, jaké mají pocity, jestli si chtěou odpočinout.“*

**5. „A udržujete si například určitou vzdálenost od klienta?“**

*„Vždycky sedíme u stolu. Řeknu, ať si vybere, kde si chce sednout. Všichni si většinou vybírají, když mají krytý záda. To znamená, že si sednout ke skříni a hlídají si prostor ke dveřím. Takže vždycky mu dám na výběr místo a potom mu podám ruku. A stalo se mi už mnohokrát, že potom, když jsme spolu dál mluvili, že ty lidi mi řekli, že pro ně strašně znamenalo to, že byli v takovém stavu, v jakém byli, a já jsem se jich dotkla, a oni to brali jako velkéj projev toho, že jsem se jich neštítla. Že to pro ně strašně znamenalo. Že se jich už prostě dlouho nikdo nedotkl. To, že sem přijde nějaký člověk, který přizná, že je na tom špatně, беру jako určitou odvahu. Už na samém začátku je ocením, že je fajn, že přišli.“*

**6. „Změnil se nějak Váš profesionální vztah ke klientům během poskytování intervence?“**

*„K někomu mám blíž, protože jsme spolu hodně prožili, hodně skutečností, hodně pádů a znovu to začínání. Takže některé klienty mám radši, protože se mi lépe s nima spolupracuje. Jsou klienti, kteří „vyžerou“ ode mě hodně takové té profesionality v tom, že mě až tolik*

*nesedí. Nesedí mi třeba ten styl komunikace. Ale já jsem tady jako profík, kterej by měl zvládat i tyhle situace.“*

**7. „Takže se třeba nestalo, že by to došlo do roviny přátelství...“**

*„Ne, to už si hlídám. Ale je to i o tom, v jaké jste cílové skupině. Mě se to nestalo, protože mám víc roků.“*

**8. „Jaké jsou nejčastější problémy, které Vám ztěžují komunikaci při prvotním kontaktu s osobami bez přístřeší?“**

*„Někdy je to o tom, že jakoby ten klient nemá zakázku ještě a přichází, aby udělal jenom to základní. Takže na začátku je takovou překážkou, že tam není ta zakázka. A potom je to to, že to někdy může být o tom, že ten člověk je takový, že: „Já jsem slyšel, že tu máte tohle, tak já bych chtěl tohle, tohle a tohle.“ A další jsou lidi, který v podstatě jakoby přijdou a jsou jakoby už úplně na hraně. Kdy už si chtějí vzít život.“*

**9. „Jaké jsou nejčastější problémy při komunikaci s Vašimi klienty, které ztěžují poskytnutí adekvátní služby?“**

*„Jako velký problém vidím mentální nastavení toho člověka. Pokud prostě máte nějaký problém, který nemůžete řešit v té normalitě a ten problém nepojmenujete, tak se může stát, že se za tři dny vrátíte znovu. A třeba je fajn, když ten klient řekne: „Ale já nesnáším autority. Já nejsem schopný nikoho respektovat.“ Tak vím, že je to supr, že on si tohle uvědomuje, ale je to velký problém. Protože všude máte nějakou autoritu. A pokud vy máte to, že nikoho nerespektujete, tak je to strašně obtížný klient.“*

**10. „A objevuje se například i skutečnost, že vznikne bariéra, kdy klientům nerozumíte?“**

*„Jo, to taky. Anebo je velmi náročné, když ten člověk má nějakou omezenou kapacitu vnímání. A vy fakt musíte strašně zjednodušeně používat slova, aby vám rozuměl. Být hodně zjednodušený. Anebo naopak – jsou klienti, kteří jsou velmi chytrí, velmi inteligentní, ale velmi manipulativní. A teď takovému inteligentnímu jedinci řekněte, že prostě*

*nebudete akceptovat tenhle komunikační styl. No tak samozřejmě dojdete do sporu.“*

**11. „S tím právě souvisí další otázka – zda jste zažila někdy konflikt mezi Vámi a Vašimi klienty?“**

*„Ano, zažila. A nejvíc to byli buď ti, kteří jsou největší frajeři a všechny mají úplně na háku anebo jsou to dominantní inteligentní jedinci, kteří vědí, že mají velkou inteligenci, kterou když budou dobře používat, tak v podstatě zmanipulují všechny.“*

**12. „Co bylo příčinou konfliktů?“**

*„Že jsem neakceptovala tenhle styl a že jsem řekla, že tohle nebudu akceptovat. Nebudu akceptovat to, že vy budete inteligentní jedinec a řeknete jinému klientovi: „Vypadni, ty tady nemáš co dělat“, a sprostě mu nadáváte. Tam musíte být hodně opatrná, ale na druhou stranu musíte být velmi rázná.“*

**13. „A byl konflikt poté urovnán?“**

*„Byl ten konflikt urovnán tak, že ten klient prostě odešel. Já jsem ho vyzvala, aby odešel, protože prostě porušoval pravidla. S tím ale, že nepřijal ty důvody, protože je vnímal jako neodůvodněné – on nic neudělal, on jenom vyjadřoval svůj vlastní názor.“*

**14. „Jaké pokroky zaznamenáváte u svých klientů během poskytování Vašich služeb?“**

*Když jsem v nízkoprahovém zařízení, tak ta úspěšnost je v tom, že ten klient je ochoten té spolupráce být v minimálních krocích. To znamená – domluvíte si úklid, on úklid provede a provede ho dobře. Domluvíte se, že přijde druhý den, že půjdete na úřad, on přijde. Že se podaří domluvený krok být sebemenší naplnit. Anebo se nepodaří naplnit, ale on přijde, vykoupe se, je čistý, a když tady odtud odchází, působí dobře.“*



**15. „Vracejí se k Vám tedy někteří bývalí klienty po ukončení poskytování služeb zpět?“**

*„Vrací. Oni nemají ty kompetence k tomu, aby uspěli. Oni mají touhu – všichni mají touhu žít normálně. Ale ta praxe vám ukáže, že oni nejsou schopní pracovat. Už kdyby byli schopní toho mistra poslechnout a neposlali ho hned někde, tak oni nejsou schopní, protože nikdy nepracovali.“*

**16. „Jakým způsobem přistupujete ke svým klientům, aby byli soběstační a co nejméně závislí na Vašich službách?“**

*„Co nejvíc se snažím, co zvládnou, ať dělají sami. A neuhnu z toho. A pak když s tím skončí, já říkám: „Pochvala. Skvělá práce. Fakt výborný.“ A ona řekne: „Mě už dlouho nikdo nepochválil.“ A když vím, že to nedá, tak vždycky řeknu: „Takže budeme sedět tady. A řekněte mi, co mám říct.“ Aspoň nějak ho do toho zapojím. Podpořím vás, připravíme se na to a navalím to na vás. Takže v tom je to možná náročné, že jakoby ty kompetence fakt nechávám.“*

## **PŘÍLOHA II. – Rozhovor s respondentem č. 2**

Rozhovor se sociálním pracovníkem, 4 roky praxe v NDC.

### **1. „Jaké konkrétní skutečnosti motivují osoby bez přístřeší k tomu, aby využily Vašich služeb?“**

*„Tak konkrétně je to určitě často nemožnost těch lidí nějak důstojně uspokojovat základní potřeby. To znamená – nemají se kde najíst, nemají se kde obléct, nemají prostor na to se někde vyspat. A potom často ta motivace spočívá v tom, že je ten člověk trošku dezorientovaný v té situaci. Když přichází třeba nově, ten problém se mu děje čerstvě, tak motivace je prostě taková – nevím, kam jít, nevím, na koho se obrátit, ale jsem na ulici, tak to zkusím tady se nějakým způsobem v tom zorientovat.“*

### **2. „O čem nejčastěji hovoříte se svými klienty během poskytování své služby?“**

*„Musím říct, že je to ve většině případů dovysvětlování toho systému a pravidel té služby. To znamená takový sdělení – co, kdy, kde je otevřený, za jakých podmínek je to otevřený. Co musí udělat, aby to mohl využít, kde to najde a tak dál. Popřípadě jakoby už nějaký větší věci, třeba bonusového systému – to je naše metoda práce a tak dále. A potom jsou to rychlé informace. Že ten člověk má nějaké otázky typu „kde si můžu vyřídit občanku“, „kde můžu dělat toto a toto.“*

### **3. „A vyprávějí Vám klienti někdy i o životě během poskytování služby?“**

*„Stává se to. Ono je to poměrně přirozený, když se ten člověk dostane do prostředí, který je pro něj nějakým způsobem bezpečný, tak se často otevře a mluví. Nebo má v sobě nějakou frustraci, kterou tímhle způsobem ventiluje. A častokrát zabíhá do minulosti a povídá ten příběh, aniž bysme ho vyloženě vybízeli.“*

**4. „Jakými způsoby komunikujete se svými klienty, aby Vám sdělili informace potřebné ke spolupráci?“**

*„Tak ty specifika komunikace jsou hlavně v nějaký jednoduchosti. Ono nemá moc smysl s tím člověkem mluvit složitě anebo se ho tak různě pokoutně, postranně vyptávat a snažit se ho kamsi dostat. Ve většině případů ta komunikace musí být jednoduchá a musí jít jakoby k věci. Jinak je ten dotyčný ztracenej. Ale jinak jsou to většinou hrozně jednoduchý otázky, třeba „co pro Vás můžu udělat já“, „co čekáte, že se stane během tady toho kontaktu“, „kam čekáte, že dojdeme tady v tý spolupráci“, „co vlastě potřebujete“.“*

**5. „Jakými způsoby dáváte v rámci neverbální komunikace svým klientům najevo, že se nemusejí obávat sdělit Vám potřebné informace a mají Vaši podporu a porozumění?“**

*„Asi se držíme v takových těch mantinelech té základní mezilidské slušnosti ať to, že se mu představím, že mu nabídnu ruku, že se s ním seznámím. Přirozeně.“*

**6. „A podporujete je nějak v komunikaci, např. nějakými gesty?“**

*„Určitě. Snažím se s ním udržovat kontakt, být přítomnej. Taky jde o to, jakým způsobem si toho člověka posadíte. Když sedí na druhý straně stolu, tak je to mnohem uniformnější ta komunikace jako na návštěvě úřadu. Když máme ty židle tak jakoby zešikma vedle sebe, tak jakoby jsme i tomu člověku blíž. Taky je to to, že ho přítomně posloucháme.“*

**7. „Změnil se nějak Váš profesionální vztah ke klientům během poskytování intervence?“**

*„Určitě. Když sem člověk nastoupí, tak má tendenci do toho jít hodně po hlavě. A je to asi i schopnost nenechat se utahat na vařený nudli. Že zase přicházejí lidi, kteří jsou manipulativní. Anebo jsou tak extrémní v tý komunikaci, že je těžký se v tom jakoby orientovat a balancovat na nějaký hraně slušný komunikace s tím člověkem. V tu chvíli je to o tom držet si ten nadhled a nesestupovat do toho. Být neustále přítomný v tý situaci, ty*

*věci číst, reagovat na ně. Nenechat se vyprovokovat například. Potom je to asi předvídat určitý věci.“*

**8. „Jaké jsou nejčastější problémy, které Vám ztěžují komunikaci při prvotním kontaktu s osobami bez přístřeší?“**

*„Když přijde hodně lidí, tak často narážím na to, že prostě nemáme čas se těm věcem věnovat tak do hloubky nebo tak intenzivně, jak by ten člověk potřeboval. Bývá tam problém i to, že to potom omezíme na sdělení toho nejzákladnějšího a toho člověka zveme na jiný termíny minimálně. Potom je to třeba, že ten člověk neumí moc komunikovat. Že není zvyklej mluvit o sobě. Bývá to třeba hodně často spojené s nějakou diagnózou toho člověka, psychiatrickou nebo nějakou poruchou osobnosti. A nebo třeba, takový problém, který se často staví do té cesty je nějaká intoxikace akutní. Občas to bývá jazyková bariéra. Že prostě přichází cizinec.“*

**9. „Jaké jsou nejčastější problémy při komunikaci s Vašimi klienty, které ztěžují poskytnutí adekvátní služby?“**

*„Bývá to neporozumění toho klienta tomu systému té služby, protože ona začíná složitět a bobtnat. Potom to bývá právě ta šíře těch služeb, složitost toho systému. Kdy sice on se registruje v denním centru, ale zároveň využívá noclehárnu a zároveň si chce dát žádost na azylovéj dům, zároveň se setkává s kolegama terénního programu. Pro něj je to všechno prostě ta charita, ale my jakoby když s ním potřebujeme pak držet nějakou jednotnou sezónu, tak bohužel je to jakoby těžší o to, že on je prostě zvyklej na ty postupy z jiných služeb.“*

**10. „Zažil jste někdy konflikt mezi Vámi a Vašimi klienty?“**

*„No poměrně často. Často to bývá odmítnutí vpuštění do služby, bývá to vykázaní ze služby. Bývá to kvůli porušování pravidel služby. Nebo, že ten člověk přijde už naštvanej, nastartovanej z úplně jiných důvodů, ale tu přichází a jde do toho po hlavě si to sem vybit nějakým způsobem.“*

*Anebo se tu setká, s kým má konflikt. Anebo je něčím intoxikovanéj a neví, že má konflikt, prostě jenom nějak jedná. “*

**11. „Jakým způsobem jste poté komunikoval, abyste konflikty odvrátil?“**

*„Hodně záleží, jestli je žádoucí vůbec komunikovat v tu chvíli. My se a priori snažíme tomu konfliktu předcházet. Snažíme se ty rizika předvídat. Potom ale, když už k tomu dojde a ten konflikt je vyhrocený, zavoláme policii. Že toho člověka informujeme, že budeme volat policii, pokud nepřestane. Pokud vím, kdo to je, jak se chová, tak ho prostě vyzvu, aby mi řekl, co se děje, proč to dělá. Nebo ho vyzvu, ať to prostě nedělá, bavím se s ním o tom. Nebo když ten člověk má třeba sankci u nás za předchozí konfliktní jednání, tak ho vyzvu, aby odešel, nebo zjistím, proč přišel nebo, co potřebuje. A zase je to o nějaký jasný věcný komunikaci bez vytáček, bez nějaký arogance nebo direktivnosti. Je potřeba to říct tomu člověku jasně a věcně, ale zase na druhou stranu velmi slušně a zdvořile. “*

**12. „Byly poté konflikty urovnány?“**

*„Většinou jo. Policii pak voláme, když někdo něco záměrně zdemoluje a děje se to opakovaně. “*

**13. „Jaké pokroky zaznamenáváte u svých klientů během poskytování Vašich služeb?“**

*„Pro mě je pokrok třeba to, že má ten člověk doklady a umí si je udržet. Umí využívat ty služby, to znamená, že si může doklady schovat u nás nebo si u nás můžou schovat hotovost a nějak rozumně s ní šetřit. Nebo je pokrok to, že se ten člověk dostane do nějakým jako procesu na azylovej dům. A je motivovaný ty věci posouvat dál, zlepšovat to. Anebo se dostane na detox do léčebny kvůli alkoholu nebo jiným látkám. Nebo prostě jenom to, že má vyplácený dávky pravidelně. A pak samozřejmě, že najde práci, že najde bydlení, ale to už nebývá tak častý. Tohle bývá*

*jako častější v tom úplném základu, že člověk je schopen nějakým způsobem o sebe dbát.“*

**14. „Vracejí se k Vám někteří bývalí klienty po ukončení poskytování služeb zpět?“**

*„Vrací. Pravidelně. Někteří lidi přestanou využívat služby, protože mají třeba sezónní práci. Ale pracují jako nekvalifikovaní dělníci, kterým když skončí ta práce během té sezóny anebo jim skončí dohoda v té fabrice, kde pracují, tak většinou nemají peníze na to, aby dál táhli nějaký bydlení, a zase se vrací na ulici. Vrací se lidi, kteří třeba jsou na ubytovně. A jak jsou na ubytovně, tak je to pro ně nějaký standart, ale v okamžiku, když se něco pokazí, tak se vrací do té služby. Nebo prostě jenom to, že ten člověk se přesune do jinýho města. Pak se vrátí. Nebo jde do výkonu trestu. A z výkonu trestu rovnou padá na ulici.“*

**15. „Jakým způsobem přistupujete ke svým klientům, aby byli soběstační a co nejméně závislí na Vašich službách?“**

*„Ta soběstačnost potom prostě spočívá v takových těch úplně malejch věcech. Že za něj neuděláme nic, pokud on sám u toho nebude přítomný, pokud on sám nebude chtít, aby to bylo děláno. Že my mu poskytneme ty zdroje, ty možnosti, motivujeme ho do toho, ale neděláme to za něj. A on je schopen si to udělat sám. Aby ty věci dělal sám.“*

### **PŘÍLOHA III. – Rozhovor s respondentem č. 3**

Rozhovor se sociální pracovnící, 2 měsíce praxe v NDC.

#### **1. „Jaké konkrétní skutečnosti motivují osoby bez přístřeší k tomu, aby využily Vašich služeb?“**

*„Poskytnutí nějakýho poradenství, nějaká strava, to jsou v podstatě úplně potřeby ty nejnižší, takový ty základní. Kupují si od nás za bodový systém holítka, takže taková ta základní hygiena. Můžou si tady vyprat, což v podstatě si myslím, že tady u té cílové skupiny nenabízí nikdo moc jiné. Pak když se možná někdo ocitne na té ulici jakoby poprvé nebo nemá zkušenosti s bezdomovectvím, tak je tu hlavně to poradenství. V podstatě takový ty chroničtí bezdomovci si tady uspokojují ty základní potřeby a ti lidi, kteří se tady ocitnou poprvý, tak využívají to poradenství.“*

#### **2. „O čem nejčastěji hovoříte se svými klienty během poskytování své služby?“**

*„Vždycky to začíná na tom poradenství. Oni za náma přicházejí s nějakým problémem, který ne vždycky může být předmětem té zakázky. Občas se může stát, že je tam nějaká latentní zakázka. Oni vždycky přijdou s nějakým problémem, ale občas je tam nějaká křivda, kterou si potřebují na někom vylít nebo si nějak o tom popovídat. Takže tohle s něma řeším docela často. Pak je to poradenství, že potřebují vyřešit nějaký papíry, potřebují si někam zavolat.“*

#### **3. „Jakými způsoby komunikujete se svými klienty, aby Vám sdělili informace potřebné ke spolupráci?“**

*„Já se v podstatě nepídím po nějakých formálních věcech, ale spíš se snažím navazovat tu důvěru. Mám pocit, že to těm klientům fakt pomáhá takovou tou hlubší komunikací, že mají pocit, že někoho opravdu zajímají, že se o ně někdo stará. Takže já komunikuju takovým způsobem, že se jich doptávám na takový věci jako jako se teďka mají, rozvíjím to,*

*co mi říkají, jestli mi o tom můžou říct něco víc a hrozně ráda si s nima povídám.“*

**4. „Jakými způsoby dáváte v rámci neverbální komunikace svým klientům najevo, že se nemusejí obávat sdělit Vám potřebné informace a mají Vaši podporu a porozumění?“**

*„Co se týče podávání ruky, tak ruku podávám jenom, když mi ji klient sám podá. Mám pocit, že to těm klientům i takto vyhovuje. Vyhovuje to i mě. Ne všichni klienti jsou zvyklí na to podávání ruky, protože to v nich vzbuzuje takový formální vztah. Takže když mi ji nabídnou, tak mu jim podám. Když mi ji nenabídnou, tak se jenom představím, když se vidíme poprvý. Pak u každého stolu máme židli. S tou si klienti můžou posouvat, jak chtěou. Když řešíme něco na počítači, tak si můžou sednout vedle nás. Když jsou ti klienti už moc blízko, že mě narušujou jakoby tu osobní bublinu, tak je vždycky požádám, jestli by si mohli odsednout, abychom si udrželi nějaký odstup. Myslím si, že to chápou, protože vnímají u mě ten respekt. Mám ráda navázenej ten oční kontakt, že ten klient si připadá, že mu opravdu naslouchám.“*

**5. „Změnil se nějak Váš profesionální vztah ke klientům během poskytování intervence?“**

*„Určitě si držím hranice. Když už ten vztah přechází z takovýho toho, že cítí, že mám o ně teda zájem, tak zkouší překračovat ty hranice, že se mě ptají i na takový osobní věci. Ale jsem schopná vždycky říct, že v tuhle chvíli řešíme je a nějak to ukočírovat. Na druhou stranu i tím, že když se poznáme navzájem, tak oni cítí takovou tu svobodu, můžou si k vám víc dovolit, ale i z takovýho hlediska, že dokážou být na vás i naštvaní. Třeba když jim nejsem schopna vyhovět, když si chtějí jít do sprchy a teď to zrovna nejde, protože není ten den, tak jsou na mě víc naštvaní, protože cítí, že si to můžou ke mně dovolit. Protože máme navázenej takovej přátelštější vztah.“*



**6. „Jaké jsou nejčastější problémy, které Vám ztěžují komunikaci při prvotním kontaktu s osobami bez přístřeší?“**

*„Ztěžuje mi komunikaci to, že jsem mladší. Ti klienti se občas ptají kolik je vám let a tak – že mají pocit, že nejsem kompetentní člověk. Často s nima řeším závislosti tím, že se je snažím jakoby motivovat k tomu, aby se přes to přenesli, aby to začali řešit. Jsou tady klienti, kteří to řeší, pak do toho spadnou, pak to zase řeší, pak do toho zase spadnou. A postupem času ztrácejí takovou tu motivaci a pak do toho znovu spadnou. Takže to si myslím, že ztěžuje komunikaci, že třeba přijdou opilí nebo pod vlivem.“*

**7. „Jaké jsou nejčastější problémy při komunikaci s Vašimi klienty, které ztěžují poskytnutí adekvátní služby?“**

*„Určitě jsou to ty závislosti. A určitě jsou to výsledky nějakých duševních poruch, poruch, který mají třeba z těch drog nebo toho alkoholu, že už jim prostě přeskočí. Oni se na vás prostě z ničehi nic rozeřvou, třískají dveřma, jsou agresivní, nedokážou pochopit pravidla tý služby. A nebo i ty, který nejsou nějak agresivní, tak ta opakovaná motivace, že u nich selhává, že je nikdo v tom jakoby nepodrží a oni sami to nezvládnou.“*

**8. „Zažila jste někdy konflikt mezi Vámi a Vašimi klienty?“**

*„Zažila jsem konflikt. Často je příčina to, že jsou pod tím vlivem. Anebo nejsou schopni pochopit pravidla tý služby, že tahle ta hodina neslouží k tomu, aby se chodili vysprchovat. A oni s tím nesouhlasí.“*

**9. „Jakým způsobem jste poté komunikovala, abyste takové konflikty odvrátila?“**

*„O tý komunikaci je to hodně často. Určitě pracovník nesmí naskočit na tu stejnou vlnu, začít na něj rvát a v podstatě tu emoci zrcadlit. Spíš se vžít do tý role toho klienta. Takže možná projevit takový to chápání, že tomu rozumím, že je naštvanej. Že na jeho místě bych byla naštvaná taky. Na druhou stranu jsou tady určitý pravidla, který jsou pořád stejný.“*

**10. „A byly tyto konflikty poté urovnány?“**

*„Vždycky jsem to zvládla urovnat. Když to nezvládnou urovnat, poprosím klienta, aby opustil službu. Aby úplně odešel ze služby, ze dvora. Případně aby až se uklidní, tak to začal řešit.“*

**11. „Jaké pokroky zaznamenáváte u svých klientů během poskytování Vašich služeb?“**

*„Tak k téhle otázce ještě nejsem úplně kompetentní, nejsem tu dlouho. Všichni jsou tady už taková chroničtí a ti, co nejsou tak přemýšliví, jestli je pokrok to, že jsme je rozdělili do azylových domů.“*

**12. „Vracejí se k Vám někteří bývalí klienty po ukončení poskytování služeb zpět?“**

*„Vrací. Jsou to hodně často taková ti klienti zacyklený, kteří se snaží pracovat, kteří se snaží bydlet a vždycky o tu práci nějakým způsobem přijdou. Může to být z různých důvodů, oni vždycky něco řeknou, třeba „no prostě to nějak nedopadlo“. Někteří říkají, že oni pracovali a zaměstnavatel je nedoplatil a vyhodil. Někdy tam hraje roli alkoholismus, že se třeba napili, tak je vyhodili.“*

**13. „Jakým způsobem přistupujete ke svým klientům, aby byli soběstační a co nejméně závislí na Vašich službách?“**

*„Co se týče toho přístupu, tak se snažím třeba v tom vyřizování věci nechávat tu aktivitu spíš na nich. Musíme v nich prostě probudit nějakou tu zodpovědnost.“*

## **PŘÍLOHA IV. – Rozhovor s respondentem č. 4**

Rozhovor se sociální pracovnící, 7 let praxe v NDC.

### **1. „Jaké konkrétní skutečnosti motivují osoby bez přístřeší k tomu, aby využily Vašich služeb?“**

*„Tak hlavně určitě u mnohých klientů je to to, že poskytujeme stravu, poskytujeme ošacení, základní poradenství sociální. Můžeme jim pomoci třeba s komunikací s úřady, s vyplněním formulářů, když se chtějí evidovat na úřad práce, ale hlavně jakoby tou největší motivací z mého pohledu je ta strava, že zde můžou využívat stravu, dostanou ošacení, v zimě využívání nočního centra aby nezmrzli venku.“*

### **2. „O čem nejčastěji hovoříte se svými klienty během poskytování své služby?“**

*„Co jakoby hodně často řeším, tak je třeba hledání práce. Potom třeba s jedním klientem zase řešíme jeho závislost na alkoholu, takže jsme volali na detox, řešíme prostě protialkoholní léčbu a tak. V předchozí práci s ním selhalo, že nenastoupil na tu léčbu nebo to pak odmítl.“*

### **3. „Vyprávějí Vám někdy o svém životě během práce?“**

*„Jo, samozřejmě. Určitě jako není to tak, že já bych se cíleně nějak ptala, to spíš vyplyne z té situace a z toho rozhovoru, co s ním vedu. Samozřejmě když klient je na mě nějakým způsobem navázaný, tak je ten vztah víc jakoby o důvěře, tím pádem se ten klient jakoby svěří víc, že vám řekne, co se s ním stalo v životě, co prožil nebo prostě nějaký vzpomínky.“*

### **4. „Jakými způsoby komunikujete se svými klienty, aby Vám sdělili informace potřebné ke spolupráci?“**

*„No tak samozřejmě je důležitý, abych se jich zeptala, jestli vůbec chtějí spolupracovat a na čem chtějí spolupracovat. Já jim můžu navrhnout*

*třeba tři způsoby řešení jakoby a oni si z toho vyberou. Nebo se jich zeptám, jak oni by si to představovali, jak by chtěli tu svou situaci řešit..“*

**5. „Jakými způsoby dáváte v rámci neverbální komunikace svým klientům najevo, že se nemusejí obávat sdělit Vám potřebné informace a mají Vaši podporu a porozumění?“**

*„Když samozřejmě přijde klient, tak se mu představím, podám mu ruku. Když mu vysvětluju, že může přijít, tak někdy gestikuluju. A snažím se mluvit klidně, nijak nespěchat na toho klienta.“*

**6. „A co třeba oční kontakt?“**

*„Samozřejmě, oční kontakt, podání ruky, pak ho třeba doprovodím do jídelny, že mu to ukážu prostě a tak.“*

**7. „Udržujete si určitou vzdálenost od klienta?“**

*„Jo. No samozřejmě když někteří klienti mají třeba tendenci už třeba vstupovat hodně do té osobní zóny, tak řeknu, jestli se může trošičku odsunout, ale většinou vzdálenost jak jsme teďka my dvě, takže to je asi metr.“*

**8. „Změnil se nějak Váš profesionální vztah ke klientům během poskytování intervence?“**

*„Určitě. Když jsem nastoupila sem, tak v podstatě mě trvalo hodně dlouho, než jsem nastavila nějaké hranice s klientem. Takže už mám nastavený nějaký hranice, už vím, co je přes čáru a prostě jak si ty hranice držet už vím.“*

**9. „Jaké jsou nejčastější problémy, které Vám ztěžují komunikaci při prvotním kontaktu s osobami bez přístřeší?“**

*„Jo, tak to teď můžete třeba slyšet teď, že třeba pán je cizinec a že třeba špatně mluví. Takže určitě cizinci. Pak nějaký hendikep u klienta, to taky ztěžuje komunikaci, většinou teda sluchový nebo řečový. Jinak samozřejmě když je klient třeba v podnapilém stavu nebo když je agresivní třeba.“*

**10. „Jaké jsou nejčastější problémy při komunikaci s Vašimi klienty, které ztěžují poskytnutí adekvátní služby?“**

*„No tak, že jsou intoxikovaní, nějakými omamnými látkami nebo alkoholem a s tím souvisí i jejich agresivita. Takže s čím se nejčastěji setkáváme, že jsou klienti prostě v podnapilém stavu nebo že jsou úplně opilí, tím pádem se nám ztěžuje s nimi komunikace, když se jim snažíte vysvětlit nějaké pravidlo, které oni zrovna prostě porušují. Jeden z důvodů je i to, že jsou opilý, tak prostě začnou jít do agrese, berou to jako osobní útok, takže určitě tohle.“*

**11. „Zažila jste někdy konflikt mezi Vámi a Vašimi klienty?“**

*„Jo, určitě jo. Většinou, když jakoby už čekám, že ten konflikt nastane, tak je lepší si vždycky přivolat kolegu. Ale většinou už jakoby, když jsem hodně naštvaná a vím, že by došlo k nějakému konfliktu mezi mnou a klientem, tak ukončím prostě ten rozhovor. Snažím se to vždycky nějakým způsobem rozděchat, protože já to jako beru tak kdybych šla do konfliktu s klientem, tak je to selhání mojí práce.“*

**12. „Co bylo příčinou tohoto konfliktu?“**

*„Většinou když jsme na něčem domluvení, máme nějaký individuální plán a ten klient to nedodrží. Už teďka s jedním klientem, jak jsem vám říkala, že řešíme ty závislosti, tak tam je jakoby měsíc a půl plán co a jak udělat, kdy kam má nastoupit, kdy zavolat a to už mi přijde na jeho kapacitu moc. Takže tam je hodně to připomínání, a tam to právě selhalo, protože jsme vynaložili fakt veliký úsilí, i jsme spolupracovali s ordinacemi a klient se pak na to potom vykašlal. Ale zas tam byli i jeho důvody, takže když on vám pak vysvětluje, proč ne, tak vy se ho snažíte chápat.“*

**13. „Jakým způsobem jste poté komunikovala, abyste konflikt odvrátila?“**

*„Ptala jsem se toho klienta, z čeho měl největší obavy. Proč tam nenastoupil. Celkově selhalo, že nešel do té léčebny. Aby mi řekl ten důvod, aby to nějak zdůvodnil. Pokud nevěděl, tak mu říkám třeba máte*

*nějaké obavy z té léčby, z té cesty tam. Takže takto jsme to rozebrali a v podstatě měl největší strach z té cesty, což chápu.“*

**14. „Byl tedy konflikt poté urovnán?“**

*„Já myslím, že jo.“*

**15. „Jaké pokroky zaznamenáváte u svých klientů během poskytování Vašich služeb?“**

*„Když zase zmíním toho závislého klienta, s kterým teď řešíme léčebnu, tak je to už to, že samozřejmě jsem ho několikrát upozorňovala, aby za mnou nechodil v podnapilém stavu. Takže pro mě je pokrok to, že teďka za mnou přišel už čtyřikrát v podstatě jenom s tou hladinkou, kterou potřebuje, aby neměl ty abstinenční příznaky.“*

**16. „Vracejí se k Vám někteří bývalí klienty po ukončení poskytování služeb zpět?“**

*„Určitě vracejí. Odjedou třeba někam pracovat mimo město. Ale zas třeba se za půl roku se vrátí a využívají naše služby a nebo se jdou rovnou registrovat, když už jsou vyřazeni z toho systému.“*

**17. „A z jakých důvodů?“**

*„Bud', že jim ta práce třeba nevyšla, nedostali zapláceno, že tam pracovali třeba na černo, nebo udělali nějakou průšvih a vyhodili je z té práce prostě a oni se zase vrací a zase chtějí pomoci. Někdy třeba klient si najde práci ubytování, ale zatím mu nevycházejí nějak peníze na jídlo, tak jde čerpat třeba stravu. Samozřejmě se nám stalo, že jsme s klientem vyřídili peníze na cestu na Slovensko, to byl Slovák, a on se pak po pár měsících vrátil zpátky. Tady měl nějaké zázemí.“*

**18. „Jakým způsobem přistupujete ke svým klientům, aby byli soběstační a co nejméně závislí na Vašich službách?“**

*„Snažíme se je jakoby učit té zodpovědnosti. Nevodit je pořád za ručičku. Samozřejmě my jim jsme ochotni, když třeba mají strach z komunikace s úřady nebo vyřídit si nějakou dávku, zaevidovat se, tak jim můžeme*

*domluvit doprovod, terénního pracovníka samozřejmě. Snažíme se nejdřív, aby to ten klient třeba zvládl sám, takže zatelefonovat si tam sám. Zatelefonovat si, jestli mají volné ubytování. Když třeba hledáme tu práci, tak většinou teďka se komunikuje přes mail, že posíláte životopis, tak mu říct tehdy a tehdy mají otevřeno půl hodinu v knihovně na internet, běžte tam, zkuste si poslat sám nějaký maily. Když už jsou klienti fakt, že potřebují hodně jakoby ten doprovod nebo potřebujou provést celou tou situací nebo celým tím procesem, tak aspoň ty telefonáty, aby si vyřídili sami nebo aspoň aby si sami aspoň vyplnili ty formuláře.“*

## **PŘÍLOHA V. – Rozhovor s respondentem č. 5**

Rozhovor se sociálním pracovním, 8 let praxe v NDC.

### **1. „Jaké konkrétní skutečnosti motivují osoby bez přístřeší k tomu, aby využily Vašich služeb?“**

*„Je to vlastně to, co poskytujeme. Takže vlastně příprava stravy – že si tu můžou uvařit to jídlo, že tady můžou vykonat hygienu a že tady jim můžeme pomoci s vyřízením nějakých jejich záležitostí – vyřizování dávek, s úřadem práce, doklady.“*

### **2. „O čem nejčastěji hovoříte se svými klienty během poskytování své služby?“**

*„Většinou, když se s tím klientem seznámím, tak chci o něm něco vědět, tak si s ním povídám. A ty otázky směřují k tomu, abych zjistil jeho sociální situaci. Takže já mapuju, jak na tom je. A zajímá mě zejména tady tyto věci – jestli je zajištěn finančně, jestli má doklady, které potřebuje, jestli je evidován na úřadě práce nebo se přišel zaevidovat. Kde vlastně přebývá, jestli si chodí na noclehárnu nebo přespává venku. Někteří klienti jsou víc komunikativní a rádi povídají třeba o sobě a to člověk musí nějakým způsobem směřovat. A někdo, což je většina klientů, potřebuje rozpovídat.“*

### **3. „Jakými způsoby komunikujete se svými klienty, aby Vám sdělili informace potřebné ke spolupráci?“**

*„Tak už jsem to naznačil – musím jako sociální pracovník ten rozhovor vést. Vést k určitému cíli a takže kladu otázky. Když toho klienta nechám volně vyprávět, což nechávám ze začátku, od určitého okamžiku musím si říct stop a teďka musíme zjistit, to co potřebujeme.“*



**4. „Jakými způsoby dáváte v rámci neverbální komunikace svým klientům najevo, že se nemusejí obávat sdělit Vám potřebné informace a mají Vaši podporu a porozumění?“**

*„Pokud začínám rozhovor s klientem, tak většinou se ptám: „Jak se vám daří“, „Nepotřebujete něco?“, „Jak jste na tom s tím a s tím...?“, protože když se člověk zeptá, jestli nepotřebuje něco, tak on řekne většinou ne. Ale když už konkrétně vyjmenuje ty oblasti, které by se daly řešit, tak on řekne: „No, to zrovna nemám.“ Takže já spíš verbálně a komunikace neverbální – tak se snažím na něj nějak nemračit.“*

**5. „A udržujete si například nějakou určitou vzdálenost od klientů?“**

*„No někdy je to těžké, někteří klienti to mají trošku jinak s těmi intimními zónama. Takže někdy má klient prostě ve zvyku se přiblížit až úplně k vám. Takže člověk musí spíš couvat. Někdo si zase udržuje odstup a neudrží oční kontakt, dívá se do země. Takže z mé strany se snažím respektovat tu vzdálenost v běžném sociálním kontaktu a snažím se udržovat ten oční kontakt přiměřený a tak.“*

**6. „Změnil se nějak Váš profesionální vztah ke klientům během poskytování intervence?“**

*„Většinou pokud s těmi klienty pracujeme měsíce, roky, některé známe fakt několik let, třeba deset, tak tam už to přeroste spíše v přátelství. Že to už není takový ten profesionální vztah, s nějakým odstupem, ale už je to spíš přátelství. S řadou klientů si tykáme. Vykládáme věci spolu, které třeba fakt úplně nesouvisí nějak s tou sociální prací. Kolikrát si přijdou jenom povykládat. A je to dobrá tendence, třeba nějakých incidentů. Pokud máte s klientem přátelský vztah, blízký vztah, tak vás asi těžko v příštím okamžiku napadne nebo vznikne nějaký incident.“*

**7. „Jaké jsou nejčastější problémy, které Vám ztěžují komunikaci při prvotním kontaktu s osobami bez přístřeší?“**

*„Tak jeden problém je, že ten klient zdánlivě nechce nic řešit a odmítá. Takže to trvá ta fáze třeba několik týdnů nebo měsíců kdy nechce. Nechce*

*nic sdílet, nechce nic řešit, chce si povídat. Druhý problém může být, že vám vykládá pohádky. Další problém nebo překážka je intoxikace alkoholem, omamnými látkami. Je těžko něco řešit s člověkem, který má třeba tři promile, nebo který je pod vlivem drog. A pak třeba nějaké psychiatrické záležitosti, nějaké poruchy osobnosti nebo nějaká duševní nemoc.“*

**8. „Jaké jsou nejčastější problémy při komunikaci s Vašimi klienty, které ztěžují poskytnutí adekvátní služby?“**

*„Je to nespolupráce z jejich strany. Na něčem se domluvíme a on to nedodrží. Domluvíme se, že přijde a on nepřijde. Že něco udělá a on to neudělá. A nebo je tu zase to lhaní, že se ptám: „Tak co, vyřídil sis to?“ A on: „Jo, jo, mám to hotové.“ A pak člověk zjistí, že nic neudělal pro to. Jenom, aby v tom okamžiku to nevypadalo hloupě, tak zalže a uvede nás v omyl. Zase je to ten alkohol, drogy.“*

**9. „Zažil jste někdy konflikt mezi Vámi a Vašimi klienty?“**

*„Stává se to.“*

**10. „A co bylo příčinou konfliktů?“**

*„Jsou tam stejné faktory, které brání komunikaci nebo poskytnutí té adekvátní služby. Konflikt – klient je pod vlivem, a proto něco se mu nelíbí. Je víc odváznější, je víc podrážděnější, je agresivnější. Nebo třeba nějaká porucha osobnosti, je vztahovačný. Překrucuje si skutečnost, realitu nebo prostě trpí duševní poruchou, je třeba agresivní.“*

**11. „Jakým způsobem jste poté komunikoval, abyste konflikt odvrátil?“**

*„Už při komunikaci s jakýmkoliv klientem, obzvláště rizikovým, tak sociální pracovník musí volit slova, volit strategii jednání. A vyhybat se zčásti nějakému konfrontačnímu styu. Někdy člověk musí zvýšit hlas, ale většinou při té komunikaci člověk volí komfort toho klienta. Nevybudit k nějaké akci, nějak ho neurazit, nijak ho nevydráždit. A u práci v konfliktu osvědčuje se stočit na jiné téma. Anebo jim třeba něco nabídnout.“*

**12. „A byly konflikty poté urovnány?“**

*„Někdy se stalo, že jsme museli zavolat policii, je to výjimečné, ale ano. A jinak často se stává, že klient třeba vyvádí, že je třeba napitý, odejde, my ho vykážeme, často s nějakýma nadávkama a druhý den přijde a omlouvá se. Je tady časté, že oni přijdou a omluví se. Někdy se omlouváme my, že jsme to přehnali. Že jsme neměli toto říkat. Tak většinou si pamatuju, že ty konflikty byly tímto způsobem urovnány.“*

**13. „Jaké pokroky zaznamenáváte u svých klientů během poskytování Vašich služeb?“**

*„Naši klienti opouštějí naši službu v okamžiku, kdy jim zprostředkujeme bydlení. Takže do té doby s nima řešíme jejich záležitosti. A jak třeba jdou na azylový dům, tak je předáváme do té služby a tím pádem jim tady končí smlouva. Když jdou na ubytovnu, tak taky časté je, že je smlouva ukončena. A to považujeme za úspěch. Pokud je tam za tím něco víc, že si našel nejenom bydlení, ale třeba změnil nějak styl života, přestal pít nebo bral drogy, našel si práci, tak, tak jsme o to radši. Když si zařídil svůj vlastní život, což se dozvídáme potom zpětně, a funguje, tak to je úplně ideální.“*

**14. „Vracejí se k Vám někteří bývalí klienty po ukončení poskytování služeb zpět?“**

*„Vracejí. Vždycky si třeba říkám, že když mu zprostředkujeme to bydlení nebo mu dáme to, co on potřebuje, tak je to dobře. Že vlastně už to, že vlastně jde bydlet třeba na ten azylák považujeme za úspěch.“*

**15. „A z jakých důvodů se klienti vracejí zpátky?“**

*„Vbydlí třeba v pronájmu nebo na azylovém domě a neplatí. Nebo proto, že se nedostavili na úřad práce na sjednanou schůzku, jsou vyloučení, tím pádem přijdou o dávky, tím pádem přijdou o hrazení bydlení, tím pádem přijdou o bydlení. Anebo je to třeba porušení nějakých povinností, nějakého řádu, třeba azylového domu, kdy on tam je nějakým závažným způsobem poruší své povinnosti a je mu ukončen pobyt.“*

**16. „Jakým způsobem přistupujete ke svým klientům, aby byli soběstační a co nejméně závislí na Vašich službách?“**

*„Tak už od začátku se snažíme tu zodpovědnost dělit. „Moje povinnost je, abych vám pomohl, abych vám ukázal možnosti řešení vaší situace, abych vám vypomohl s poradenstvím, abych vám ukázal, jak na to. A vaše zodpovědnost je, že vlastně vy řeknete ano a budete spolupracovat“. My vám pomůžeme vyplnit doklady, formuláře nějaké, žádosti, ale nevyplníme to za vás. My vám ukážeme jak tohle, a když nebudete vědět, zeptejte se. My za váma na úřad nepůjdeme, musíte jít sám, my vás kdyžtak doprovodíme“. A nebo třeba co se týká praní. „My vám nevypereme ty vaše věci. Pojd'te se mnou, já vám ukážu, jak se pere. Dejte si tam věci do pračky, tady jsou programy na praní, Tady se dává prášek, tady se ta pračka zapíná. Ted' si to zkuste, příště už to zvládnete sám.“*

## **PŘÍLOHA VI. – Rozhovor s respondentem č. 6**

Rozhovor se sociální pracovnící, 8 let praxe v NDC.

### **1. „Jaké konkrétní skutečnosti motivují osoby bez přístřeší k tomu, aby využily Vašich služeb?“**

*„Chcous jednak zajistit třeba nocleh nebo pomoct s vyřizením dokladů, zaměstnání hledat nebo pomoct třeba se dát nějak zpátky dohromady s rodinou. Často se jedná taky o lidi, kteří mají dluhy, exekuce. Prostě hlavním důvodem je to, že nemají to bydlení a nemají kde vykonávat tu hygienu, nemají si kde uvařit. A potom jsou to to jedinci, kdy ta sociální práce přímo řeší tu situaci.“*

### **2. „O čem nejčastěji hovoříte se svými klienty během poskytování své služby?“**

*„Když se to vezme o samotě nebo takhle tak hodně se bavíme i o tom jejich životě. Potom když jsou tu třeba častěji, tak se bavíme o tom, jak se aktuálně mají, co aktuálně jakoby prožívají, kde přespávají, jak se ta jejich situace vyvíjí. Když je to třeba někdo nový, tak tam probíhá jakoby volba, předkládá se rozhovor jakoby o tom životě jejich, co je vedlo na tu ulici a tak.“*

### **3. „Jakými způsoby komunikujete se svými klienty, aby Vám sdělili informace potřebné ke spolupráci?“**

*„Tak určitě tam je ze začátku důležité, aby cítili jakoby, že s nima nijak nepohrdáme a že je respektujem a že ikdyž se ocitli v nějaké šílené situaci, jsou na tom špatně, tak že je prostě nijak nesoudíme. Aby potom vlastně měli důvěru, aby sdělovali ty informace. A zase záleží jak který ten klient, ale potřebují jasné, stručné otázky. Prostě, aby to pochopili, aby věděli, co potřebujeme vědět. A žádné nějaké matoucí nebo ironie nebo tak.“*

**4. „Jakými způsoby dáváte v rámci neverbální komunikace svým klientům najevo, že se nemusejí obávat sdělit Vám potřebné informace a mají Vaši podporu a porozumění?“**

*„Je to možná to, že by měli vědět, že je poslouchám, aby se třeba zjistili nějaké ty informace o tom jejich životě nebo pro to vyřizování těch různých záležitostí. Musejí vidět, že jim věnuju pozornost, že se neotáčím někde jinam, že prostě je poslouchám, že se na ně dívám. Že udržuju ten oční kontakt – zase podle toho jak jako komu je to příjemné. Že se třeba občas člověk usměje nebo se třeba zatváří, když mu lidi třeba něco vypráví. Že se třeba nesměju, když třeba říká něco vážného. A taky vlastně když třeba člověk pokyvuje hlavou.“*

**5. „Změnil se nějak Váš profesionální vztah ke klientům během poskytování intervence?“**

*„Tak někteří klienti tady chodí roky, často a každodenně téměř, tak samozřejmě i ten vztah se mění, že se více známe, že jsme fakt spolu skoro každý den. Takže takový asi přátelštější s těmi klientama než třeba na začátku, když jsme se jakoby poznali. Teď si vlastně s mnoha i tykáme, máme tady tu možnost. A někdo by mohl říkat, že je to na škodu, ale zase si udržujeme ten vztah, že my jsme ti pracovníci a oni jsou ti klienti.“*

**6. „Jaké jsou nejčastější problémy, které Vám ztěžují komunikaci při prvotním kontaktu s osobami bez přístřeší?“**

*„Tak takový ten problém z jejich asi strany je, že jsou často teda nemotivovaní někteří. Přijdou a chtěou si třeba vyprat, uvařit a nemají náladu nic řešit. Nemají nějak sílu něco řešit nebo ani náladu, prostě jsou nemotivovaní. A další, co ztěžuje komunikaci, že si vymýšlejí někteří. Někteří jakoby lžou a chtějí tím třeba zakrýt tu svoji skutečnou situaci nebo chtějí ukázat, že to řeší to přístřeší, takže něco naplánujeme nebo sestavíme a třeba to tak vůbec není.“*

**7. „Jaké jsou nejčastější problémy při komunikaci s Vašimi již známými klienty, které ztěžují poskytnutí adekvátní služby?“**

*„Tak tam je možná to, že občas oni nedodrží něco domluveného. Prostě se na něčem domluvíme, něco máme rozjetého a oni třeba nepřijdou, neudělají to, opíjí se, nedonesou nějaké potvrzení, které mají získat. Asi to je nejčastější, že nedodrží to, co si domluvíme. Je to i ten jejich stav po nadměrné pití nebo zdravotní stav.“*

**8. „Zažila jste někdy konflikt mezi Vámi a Vašimi klienty?“**

*„No musím říct, že moc často konflikty nemívám nebo téměř nikdy, ale měli jsme tu jednoho takového pána, který měl asi duševní poruchu. Ten nejdřív dva, tři roky nám neustále děkoval za všechno, byl neustále takový vděčný a tak a potom se to najednou nějak změnilo. Nadával nám, vyhrožoval nám, vyhrožoval fyzickým napadením, tak to bylo asi jediné.“*

**9. „A měl konflikt nějakou konkrétní příčinu?“**

*„Měl příčinu v jeho hlavě, že on si vysvětlil špatně jednu věc, která opodstatněná vůbec nebyla. Ale potom se to rozjelo, měl všechno popletené, všechno různě překrucoval a tak.“*

**10. „Jakým způsobem jste poté komunikovala, abyste konflikt odvrátila?“**

*„Tak já jsem přišla na to, že asi opravdu nějak je duševně nemocný, tak jsem se mu snažila potom nijak neodporovat. Pak už jsem komunikaci tak zmírnila, zklidnila a on se pak zklidňoval taky, to bylo takové zajímavé. Že pokud se člověk brání, ikdyž měl pravdu, tak on pak neustále zvyšoval tu agresi. Ale když se pak člověk zmírnil, tak jakoby zase reagoval na to taky. Jakoby opakoval pak vlastně už tu moji komunikaci.“*

**11. „Byl tedy konflikt poté urovnán?“**

*„Jo, je to urovnané.“*

**12. „Jaké pokroky zaznamenáváte u svých klientů během poskytování Vašich služeb?“**

*„Jeden pán si koupil domeček, nepije. Potom jeden mladý kluk má rodinu, oženil se, má dítě, práci. Takže fakt záleží na tom, jak který klient je třeba motivovaný. Ale potom třeba každý malý pokrok zaznamenáváme. Když třeba omezují ten alkohol nebo když po mnoha letech se usmíří s rodinou. Nebo když člověk si najde nějakou brigádu, začne pracovat a najde se v tom, začne ho to bavit.“*

**13. „Vracejí se k Vám někteří bývalí klienty po ukončení poskytování služeb zpět?“**

*„Často se vracejí zpátky. A ti, kteří odejdou a vyřeší se ta situace, tak někdy taky se vracejí zpátky. Je to takový trochu koloběh, že jsou třeba dva roky v pohodě, pak se třeba zase něco stane, vrátí se. Ale pak si docela rychle zase něco najdou a vlastně vyžijou rychlost té naší pomoci a zase to pak nějak uchytí. A pak jsou klienti, kteří se nevrátí už nikdy, kteří už fungují normálně.“*

**14. „A z jakých důvodů se k Vám vracejí?“**

*„No tak třeba z těch důvodů, že podařilo se jim sehnat ubytovnu, měli práci a třeba z nějakého důvodu o tu práci přišli.“*

**15. „Jakým způsobem přistupujete ke svým klientům, aby byli soběstační a co nejméně závislí na Vašich službách?“**

*„Snažíme se nedělat ty věci přímo za ně. Když si třeba něco vyřizují, tak radím jim, pomáhám jim, ale motivuju je k té aktivitě a k tomu, aby toho co nejvíc zvládli sami, protože je to jakoby jejich záležitost. Aby taky věděli, kde na úřadě to vyřídí. Tak jakoby pomůžu třeba s tím jednáním, ale aby sami si to prostě všechno mohli vyřídit.“*