

**Pražská vysoká škola psychosociálních studií**



**Specifika komunikace se ženami v nepříznivé životní  
situaci v azylovém domě**

**Miroslava Voborová**

**Bakalářská práce**

**Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou  
psychoterapii**

**Vedoucí práce: PhDr. Iveta Jelínková, MBA**

**Praha 2024**

**Prague College of Psychosocial Studies**



**Specifics of communication with women in an  
unfavourable life situation in a shelter**

**Miroslava Voborová**

**Social work aimed at communication and applied psychotherapy**

**Bachelor thesis**

**The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Iveta Jelínková, MBA**

**Prague 2024**

## **Prohlášení**

1. Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala zcela samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či získání jiného nebo stejného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne 25. 7. 2024

Podpis .....

**Poděkování:**

Ráda bych vyjádřila poděkování své vedoucí bakalářské práce PhDr. Ivetě Jelínkové, MBA, za ochotu a připomínky při tvorbě této práce. Dále bych chtěla poděkovat všem účastnicím výzkumu za jejich vstřícnost a otevřenost. V neposlední řadě děkuji svým blízkým a kolegům z práce za podporu během celého procesu.

**Anotace:**

Bakalářská práce se věnuje tématu komunikace se ženami v nepříznivé životní situaci v azylovém domě a má za cíl zkoumat komplexní faktory ovlivňující interpersonální dynamiku mezi sociálními pracovníky a ženami, které se ocitly v krizové životní situaci, zejména s ohledem na ztrátu bydlení. Práce se dělí na teoretickou a empirickou část. Teoretická část poskytuje ucelený přehled o životních podmínkách žen v nepříznivé situaci, o specifikách sociálních služeb dostupných pro tuto cílovou skupinu a o metodách a přístupech v komunikaci mezi sociálními pracovníky a jejich klientkami v azylových domech. Empirická část práce je založena na tematickém výzkumu, který zahrnoval polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky v azylovém domě. Tato část poskytuje vhled do specifik komunikačních procesů a nabízí doporučení pro zlepšení práce s tímto specifickým segmentem populace.

**Klíčová slova:**

komunikace, sociální práce, ženy v nepříznivé životní situaci, azylový dům, interpersonální dynamika

**Abstract:**

The bachelor thesis deals with the topic of communication with women in an unfavorable life situation in a shelter and aims to examine the complex factors influencing interpersonal dynamics between social workers and women who find themselves in a crisis life situation, especially with regard to the loss of housing. The thesis is divided into a theoretical and an empirical part. The theoretical part provides a comprehensive overview of the living conditions of women in an unfavourable situation, the specifics of social services available for this target group and the methods and approaches in communication between social workers and their clients in shelters. The empirical part of the thesis is based on thematic research, which included semi-structured interviews with social workers in a shelter. This section provides an insight into the specifics of communication processes and offers recommendations for improving work with this specific segment of the population.

**Key Words:**

communication, social work, women in unfavourable life situations, shelter, interpersonal dynamics

# Obsah

Úvod .....	8
<b>TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>9</b>
<b>1 Charakteristika žen v nepříznivé životní situaci se ztrátou bydlení.....</b>	<b>9</b>
1.1. Ženy v nepříznivé životní situaci ztráta bydlení . <b>Chyba! Zázložka není definována.</b>	
1.2. Situace žen ve vyloučených lokalitách.....	10
1.3. Psychologické aspekty domácího násilí.....	11
<b>2 Sociální služby .....</b>	<b>133</b>
2.1 Azylové domy .....	<b>Chyba! Zázložka není definována.</b> 8
2.2 Sociální byty.....	20
<b>3 Sociální pracovník .....</b>	<b>2Chyba! Zázložka není definována.</b>
3.1 Sociální pracovník a jeho kompetence.....	<b>2Chyba! Zázložka není definována.</b>
3.2 Etická dilemata v komunikaci s klientem .....	22
3.3 Sociální pracovník v azylovém domě .....	24
<b>4 Komunikace .....</b>	<b>26</b>
4.1 Formy komunikace .....	26
4.2 Zásady vhodné komunikace s ženami v nepříznivé životní situaci .....	31
4.3 Determinanty ovlivňující komunikaci se ženami v nepříznivé životní situaci .....	34
4.4 Bariéry v komunikaci s ženami v nepříznivé životní situaci .....	36
<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>41</b>
<b>5 Metodologie výzkumného šetření .....</b>	<b>41</b>
5.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky .....	41
5.2 Design výzkumu.....	42
5.3 Charakteristika výzkumného vzorku .....	43
5.4 Sběr dat .....	43
5.5 Etika výzkumu.....	44

5.6	Analýza dat .....	44
<b>6</b>	<b>Interpretace dat .....</b>	<b>46</b>
<b>7</b>	<b>Výsledky výzkumu .....</b>	<b>50</b>
<b>Závěr</b>	<b>.....</b>	<b>52</b>
<b>Literatura</b>	<b>.....</b>	<b>54</b>
<b>Bibliografické údaje</b>	<b>.....</b>	<b>58</b>
<b>Přílohy</b>		



# Úvod

V současné době stále více pozornosti věnujeme problematikám sociálního vyloučení a nepříznivých životních situací, které s sebou nesou mnohostranné dopady na jednotlivce i společnost jako celek. Jednou z obzvláště zranitelných skupin v této souvislosti jsou ženy v nepříznivé životní situaci, zejména ty, které čelí ztrátě bydlení a jsou matkami s dětmi. Tato bakalářská práce se zaměřuje na analýzu specifik komunikace s těmito ženami v prostředí azylových domů. Cílem práce je identifikovat klíčové aspekty a výzvy, které tato specifická komunikace přináší, s ohledem na psychosociální kontext života žen v komplikované životní situaci.

V teoretické části se práce nejprve věnuje charakteristice žen v nepříznivé životní situaci se ztrátou bydlení. Popisují, jaké faktory vedou k této situaci, s důrazem na ženy žijící ve vyloučených lokalitách s častým domácím násilím, které mohou výrazně přispět k destabilizaci jejich životů.

Následně je pozornost věnována sociálním službám, které jsou pro tyto ženy dostupné. Práce detailně zkoumá různé druhy sociálních služeb, přičemž klíčovým prvkem jsou azylové domy, krizová centra a sociální byty jako forma následného bydlení po opuštění azylového domu. Důležitou roli v této souvislosti hraje sociální pracovník, analyzovány jsou jeho kompetence, etická dilemata v komunikaci s klientem a specifická role v azylovém domě.

Komunikace je rozebrána ve svých různých formách – verbální, neverbální a paraverbální. Práce klade důraz na zásady vhodné komunikace se ženami v nepříznivé situaci včetně technik aktivního naslouchání, sociálního poradenství a pomoci při uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí. Zvláštní pozornost je věnována determinantům, které ovlivňují komunikaci, a bariérám, které mohou komunikaci komplikovat ať ze strany sociálního pracovníka, klientek, či celé společnosti.

Empirická část je založena na kvalitativním výzkumu, v rámci kterého byly provedeny polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky z konkrétního azylového domu v Pardubickém kraji. Tyto rozhovory odhalily hlubší porozumění komunikačních procesů a problémů, s nimiž se pracovníci setkávají, a poskytly důležité informace pro formulaci doporučení směřujících ke zlepšení komunikace a podpory poskytované ženám v azylových domech.

Tato bakalářská práce představuje komplexní pohled na problematiku komunikace se ženami v nepříznivé životní situaci v azylovém domě, který je zásadní pro rozvoj efektivních strategií sociálních služeb a podpory těchto žen na cestě k lepší budoucnosti.

# 1 Charakteristika žen v nepříznivé životní situaci

## 1.1 Situace spojená se ztrátou bydlení

Ztrátě bydlení může předcházet mnoho událostí a situací, které mnohdy trvají poměrně dlouhou dobu, než v samotné opuštění domácnosti vyústí. Tyto tzv. spouštěče se mohou projevovat různými signály, dle kterých můžeme usoudit, že se jedinec ocitl v procesu ztráty bydlení. Setkáváme se též s různými rizikovými faktory vedoucími ke zvýšení pravděpodobnosti, že se jedinec bude potýkat s problémy v oblasti bydlení (Šimíková a kol., 2015). Šedová (2024) uvádí čtyři základní situace, které mohou vést ke ztrátě bydlení. Mnohdy se projevují v kombinaci, vzájemně na sebe navazují či se prolínají. Jedná se o tyto situace:

- Nedostatek finančních prostředků.
- Neplnění finančních závazků spojených s bydlením.
- Neplnění nefinančních závazků spojených s bydlením.
- Ztráta právního nároku na stávající bydlení.
- Nedostatek finančních prostředků.

Jedním z hlavních problémů může být nedostatečný příjem jedince nebo celé domácnosti. Většinou převyšují výdaje nad příjmy, rodina či jedinec může mít dluhy na nájmu či službách spojených s bydlením. V této situaci se člověk může ocitnout např. po ztrátě zaměstnání, vlivem dlouhodobé nezaměstnanosti, nemoci, ztrátou člena domácnosti či výrazným nárůstem nákladů na bydlení (ceny nájmu, energií), což je v dnešní době rezonujícím tématem ve společnosti (Šedová, 2024). Zpráva o vyloučení z bydlení, kterou vypracovala iniciativa Za bydlení uvádí, že nadměrnými náklady na bydlení trpí v České republice 420 až 540 tisíc domácností, ve kterých žije přibližně 760 až 900 tisíc lidí. Dalším nejčastějším důvodem a příčinou ztráty bydlení jsou dluhy na platbách za nájem a energie. Lidé, kteří mají problémy se splácením nákladů na bydlení, často čelí různým obtížím. Nízký příjem, ztráta podpory od blízkých, fyzické nebo psychické problémy a nedostatečné povědomí o souvisejících povinnostech s bydlením mohou být hlavními důvody, které vedou ke ztrátě bydlení. Tato situace může postihnout různé skupiny lidí, ať už jde o domácnosti s nízkými příjmy, důchodce, osaměle žijící jednotlivce či jedince

s fyzickým, mentálním nebo psychickým hendikepem. Situace se též může týkat dlouhodobě hospitalizovaných osob či lidí ve výkonu trestu odnětí svobody (Šimíková a kol., 2016). Neplnění nefinančních závazků spojených s bydlením Šedová (2024) uvádí, že tato sociálně nepříznivá situace je typická především tak, že se členové domácnosti chovají velmi rizikově, především ve vztahu k bydlení. Takové chování zahrnuje nadměrné pití alkoholu, užívání, prodej a výrobu návykových látek, konflikty se sousedy či přetěžování bytu nebo společných prostor. Takové chování je v rozporu s pravidly, pokud se jedná především o nájemní bydlení, proto se zde zvyšuje riziko, že o bydlení přijdou. Často jsou lidé zařazeni do této skupiny na základě předsudků ostatních nájemníků, např. pokud se jedná o větší domácnost nebo etnickou menšinu. Ztrátou bydlení zapříčiněnou problémy s chováním a dodržováním pravidel jsou ohroženi zejména ti, kteří nemají dostatečné znalosti o právech a povinnostech v oblasti bydlení nebo jedinci chovající se antisociálně (Šimíková a kol., 2016). Ztráta práva na současné bydlení obvykle nastává v momentě, kdy skončí nájemní smlouva. To se může stát buď po uplynutí její platnosti (smlouva na dobu určitou), nebo v případě úmrtí nebo odchodu člena domácnosti (např. do výkonu trestu odnětí svobody), s nímž byla smlouva uzavřena. Hlavním spouštěčem je tedy ztráta důležitého člena domácnosti, který měl nárok na bydlení. Takové riziko postihuje v podstatě všechny domácnosti, které mají uzavřenou nájemní smlouvu pouze na jednoho z členů nebo pokud mají smlouvu na dobu určitou (Šimíková a kol., 2016).

## **1.2 Situace žen ve vyloučených lokalitách**

Situace žen ve vyloučených lokalitách představuje problematiku, která zahrnuje sociální, ekonomické a kulturní aspekty. Podle Šimíkové et al. (2015) ženy v těchto lokalitách často čelí dvojnásobnému znevýhodnění, které vyplývá jednak z jejich genderové identity a jednak z marginalizovaného sociálního postavení. Tento dvojitý handicap se projevuje v omezeném přístupu k ekonomickým příležitostem, vzdělání a zdravotní péči, což dále prohlubuje jejich sociální exkluzi.

Šimíková et al. (2015) uvádí, že ženy ve vyloučených lokalitách jsou často hlavními nositelkami rodinných povinností a péče o děti, což omezuje jejich možnosti participace na trhu práce. Tento fakt se dále komplikuje nepříznivými podmínkami

bydlení a vysokou mírou nezaměstnanosti, která je v těchto lokalitách obvyklá. Ženy zde také často zažívají vyšší míru domácího násilí, což je spojeno s omezenými možnostmi hledání pomoci a ochrany.

Podle studie realizované Šimíkovou et al. (2015) je jedním z klíčových faktorů pro zlepšení situace žen ve vyloučených lokalitách zajištění lepšího přístupu k vzdělání a odbornému školení. To by mělo za cíl zvýšit jejich kvalifikaci a tím i šance získat zaměstnání. Dalším důležitým krokem je posílení sociálního bydlení a zajištění dostupných služeb, které by mohly ženám pomoci lépe sladit pracovní a rodinné povinnosti.

Kromě toho je nezbytné zaměřit se na prevenci a řešení domácího násilí prostřednictvím dostupných podpůrných služeb a intervencí. To zahrnuje nejen právní ochranu, ale také psychologickou a sociální podporu, která může ženám pomoci překonat trauma a začít nový život mimo násilné prostředí (Šimíková et al., 2015).

Výzkumy ukazují, že integrace žen z vyloučených lokalit do širší společnosti vyžaduje komplexní a multidisciplinární přístup, který zohledňuje jak jejich specifické potřeby, tak i širší strukturální faktory, jež přispívají k jejich marginalizaci (Šimíková et al., 2015).

### **1.3 Situace spojená s domácím násilím**

Domácí násilí představuje závažný společenský problém, který má devastující dopady na fyzické, emocionální a psychické zdraví obětí. Problematika domácího násilí zahrnuje různé formy násilného chování, včetně fyzického, psychického, sexuálního a ekonomického násilí, a často se vyskytuje v prostředí, kde by měly být vztahy založeny na důvěře a bezpečí. Situace žen, které čelí domácímu násilí, vyžaduje komplexní přístup z hlediska intervence, prevence a podpory.

- **Dynamika domácího násilí**

Domácí násilí je často charakterizováno cyklickým vzorcem, který zahrnuje fáze napětí, násilného incidentu a následné fáze usmíření (Walker, 1979). Tento cyklus může vést k tomu, že oběti zůstávají v násilných vztazích kvůli naději na změnu či zlepšení situace. Podle studie Herman (2011) je důležité rozpoznat tento cyklus a poskytnout obětem nástroje a podporu, které jim umožní přerušit tento vzorec.

- **Psychologické dopady**

Ženy, které zažívají domácí násilí, často vykazují příznaky posttraumatické stresové poruchy (PTSD), deprese, úzkosti a nízkého sebevědomí (Špatenková, 2008). Dlouhodobé vystavení násilí může vést k chronickým zdravotním problémům a snížené schopnosti sociálního fungování. Matoušek a kol. (2010) zdůrazňují, že psychologická intervence je klíčová pro obnovu psychického zdraví obětí.

- **Sociální a ekonomické důsledky**

Domácí násilí má také významné sociální a ekonomické důsledky. Ženy mohou čelit izolaci, ztrátě zaměstnání a finanční závislosti na násilníkovi (Brown, 2015). Ekonomická závislost je často jedním z hlavních důvodů, proč oběti zůstávají ve vztahu s násilníkem. Podle Matouška (2005) je proto nezbytné poskytovat obětem nejen psychologickou, ale i sociální a ekonomickou podporu.

- **Intervenční strategie**

Efektivní intervence zahrnují multidisciplinární přístup, který kombinuje právní, sociální a psychologické služby (Johnson & Franklin, 2012). V České republice fungují specializovaná centra pro oběti domácího násilí, která poskytují krizovou intervenci, bezpečné ubytování a dlouhodobou podporu (Špatenková, 2008). Walker & Shapiro (2007) zdůrazňují význam vzdělávání odborníků pracujících s oběťmi domácího násilí, aby byli schopni rozpoznat příznaky násilí a poskytovat adekvátní pomoc.

- **Prevence domácího násilí**

Prevence domácího násilí zahrnuje vzdělávání veřejnosti, změnu společenských norem a posílení legislativních opatření. Podle Taylor et al. (2009) je důležité zvyšovat povědomí o domácím násilí a podporovat programy zaměřené na prevenci násilí ve vztazích.

## 2 Sociální služby

Sociální služby představují soubor opatření a aktivit, jejichž cílem je pomáhat jednotlivcům a skupinám v nepříznivých sociálních situacích. Tyto služby jsou klíčové pro zajištění sociální solidarity a podpory, přičemž jejich poskytování je zajišťováno státními i nestátními subjekty. Podle Matouška a kol. (2010) lze sociální služby obecně rozdělit na několik základních kategorií: služby sociální péče, služby sociální prevence a služby sociálního poradenství.

### Rozdělení sociálních služeb

Sociální služby jsou v České republice specifikovány a upraveny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon stanovuje podmínky poskytování sociálních služeb, jejich financování a kontrolu kvality. Podle tohoto zákona jsou sociální služby rozděleny do tří hlavních kategorií (Matoušek, 2005):

- **Služby sociální péče:** Tyto služby jsou zaměřeny na pomoc osobám, které nejsou schopny se o sebe postarat z důvodu věku, nemoci nebo zdravotního postižení. Patří sem například domovy pro seniory, pečovatelské služby a osobní asistence.
- **Služby sociální prevence:** Cílem těchto služeb je předcházet sociálnímu vyloučení a pomáhat osobám, které jsou ohrožené rizikovým chováním nebo se nacházejí v krizové situaci. Mezi tyto služby patří například krizová centra, azylové domy a služby pro osoby bez přístřeší.
- **Služby sociálního poradenství:** Tyto služby poskytují odborné rady a informace osobám v nepříznivé sociální situaci. Patří sem například sociálně právní poradenství a poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy.

### Sociální služby pro ženy v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení

Ženy, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení, představují specifickou cílovou skupinu, která vyžaduje zvláštní přístup a podporu. Sociální služby pro tuto skupinu žen zahrnují řadu opatření a programů zaměřených na poskytování dočasného ubytování, psychologické podpory a sociální integrace. Do kategorie dočasného ubytování spadají azylové domy a krizová centra:

#### Azylové domy a krizová centra

Azylové domy a krizová centra jsou klíčovými institucemi poskytujícími dočasné ubytování a pomoc ženám bez přístřeší. Podle Špatenkové (2008) tyto služby poskytují nejen fyzické

útočiště, ale také psychologickou podporu a poradenství, které jsou nezbytné pro obnovu sebeúcty a sebedůvěry žen.

Pro ženy v nepříznivé životní situaci bez přístřeší je velmi důležité, že mohou využít v rámci přechodného ubytování i další sociální služby, které zahrnují programy pro jejich sociální integraci a ochranu před násilím:

- **Programy zaměřené na sociální integraci**

Kromě základního ubytování nabízejí azylové domy a krizová centra také programy zaměřené na sociální integraci. Tyto programy zahrnují pomoc při hledání zaměstnání, vzdělávací kurzy a podporu při hledání stabilního bydlení. Matoušek a kol. (2010) zdůrazňují význam těchto programů pro dlouhodobou stabilizaci a reintegraci žen do společnosti.

- **Specifické služby pro oběti domácího násilí**

Ženy, které ztratily bydlení v důsledku domácího násilí, vyžadují zvláštní péči a podporu. Podle Johnsona a Franklina (2012) je důležité, aby tyto ženy měly přístup k bezpečným ubytovacím zařízením, které jim poskytnou ochranu před násilníkem. Často jsou proto na anonymní. Dále je nezbytné, aby ženy měly přístup k sociálnímu a právnímu poradenství a službám zaměřeným na obnovu psychického zdraví.

### **Sociální poradenství**

Sociální poradenství je důležitou součástí sociální práce, která se zaměřuje na poskytování podpory a odborných rad jednotlivcům, rodinám a skupinám v nepříznivých životních situacích. Sociální poradci pomáhají klientům orientovat se v sociálních systémech, překonávat obtíže a dosahovat lepší kvality života. Tento proces zahrnuje posouzení potřeb klientů, poskytování informací, plánování intervencí a podporu při realizaci těchto plánů (Matoušek, 2013; Barker, 2014).

Sociální poradenství může být definováno jako profesionální služba, která poskytuje pomoc a podporu jednotlivcům, rodinám a skupinám, aby mohli efektivně řešit své sociální problémy a dosáhnout zlepšení své životní situace. Hlavní cíle sociálního poradenství zahrnují:

- **Orientace v sociálních systémech:** Poskytování informací o dostupných sociálních službách, právech a povinnostech klientů a možných formách podpory (Matoušek, 2013).

- **Podpora při řešení problémů:** Pomoc při identifikaci a analýze problémů, které klienti čelí, a návrhy na jejich efektivní řešení (Barker, 2014).
- **Zvyšování kompetencí klientů:** Posilování schopností a dovedností klientů, aby byli schopni samostatně řešit své problémy a zlepšovat svou životní situaci (Matoušek, 2013).

Proces sociálního poradenství obvykle zahrnuje několik klíčových fází:

- **Posouzení potřeb:** Zjištění a analýza potřeb a problémů klienta. Tento krok zahrnuje sběr informací, rozhovory s klientem a případně dalšími relevantními osobami (Matoušek, 2013).
- **Plánování intervencí:** Na základě posouzení potřeb je vytvořen plán intervencí, který zahrnuje konkrétní kroky a cíle, které mají být dosaženy (Barker, 2014).
- **Realizace intervencí:** Implementace plánovaných intervencí a poskytování podpory klientovi při jejich realizaci. Tento krok může zahrnovat individuální konzultace, rodinné poradenství nebo skupinové sezení (Matoušek, 2013).
- **Hodnocení a zpětná vazba:** Pravidelné hodnocení pokroku a efektivity intervencí, poskytování zpětné vazby klientovi a případné úpravy plánu (Barker, 2014).

Sociální poradenství má klíčový význam pro zlepšení kvality života klientů v nepříznivé životní situaci a jejich schopnost efektivně řešit své problémy. Mezi hlavní přínosy sociálního poradenství patří:

- **Podpora autonomie:** Sociální poradenství podporuje autonomii klientů tím, že jim poskytuje nástroje a dovednosti nezbytné pro samostatné řešení problémů (Matoušek, 2013).
- **Zmírnění sociálních nerovností:** Pomocí sociálního poradenství lze zmírnit sociální nerovnosti tím, že poskytuje podporu nejzranitelnějším skupinám obyvatelstva (Barker, 2014).
- **Podpora sociální integrace:** Sociální poradenství napomáhá sociální integraci klientů tím, že je podporuje v zapojení do společenského života a využití dostupných sociálních služeb (Matoušek, 2013).

Sociální poradenství je nezbytnou součástí sociální práce v azylovém domě pro ženy a matky s dětmi. Poskytuje důležitou podporu jednotlivým uživatelkám služby, které se ocitly



v nepříznivé životní situaci. Díky odborným radám a podpoře mohou klientky efektivně řešit své problémy, zvyšovat své kompetence a postupně zlepšovat svou kvalitu života.

### **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí je klíčovou součástí sociální práce, která se zaměřuje na podporu jednotlivců a skupin v jejich snaze dosáhnout spravedlnosti a rovnosti. Tento proces zahrnuje poskytování informací a rad ohledně právních možností, zprostředkování kontaktů s příslušnými institucemi a podporu při vyřizování administrativních záležitostí (Matoušek et al., 2010; Barker, 2014).

Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů může být definována jako profesionální služba, která poskytuje podporu jednotlivcům a skupinám v jejich snaze získat přístup k právům a zdrojům, které jim náleží.

Hlavní cíle této pomoci zahrnují:

- **Informace o právech a povinnostech:** Poskytování jasných a srozumitelných informací o právech a povinnostech klientů v různých oblastech života, jako je zaměstnání, bydlení, sociální zabezpečení a zdravotní péče (Matoušek et al., 2010).
- **Zprostředkování kontaktů:** Pomoc klientům při navazování kontaktů s příslušnými institucemi, jako jsou právní poradny, úřady práce, sociální služby a neziskové organizace (Barker, 2014).
- **Podpora při administrativních úkonech:** Asistence při vyplňování formulářů, žádostí a dalších administrativních úkonů, které jsou nezbytné pro uplatňování práv a oprávněných zájmů klientů (Matoušek et al., 2010).

Proces poskytování pomoci při uplatňování práv a zájmů obvykle zahrnuje několik fází:

- **Identifikace potřeb:** Zjištění a analýza potřeb klienta v oblasti práv a oprávněných zájmů. Tento krok zahrnuje rozhovory s klientem a případně dalšími relevantními osobami (Matoušek et al., 2010).
- **Poskytování informací a rad:** Na základě identifikovaných potřeb je klientovi poskytnuta relevantní informace a rady ohledně možností a postupů, jak dosáhnout svých práv (Barker, 2014).

- **Zprostředkování kontaktů a asistence:** Pomoc klientovi při navazování kontaktů s příslušnými institucemi a poskytování asistence při vyřizování administrativních úkonů (Matoušek et al., 2010).
- **Hodnocení a zpětná vazba:** Pravidelné hodnocení efektivity poskytnuté pomoci a poskytování zpětné vazby klientovi pro případné úpravy a zlepšení služeb (Barker, 2014).

Pomoc při uplatňování práv a zájmů má klíčový význam pro zlepšení kvality života klientů a jejich schopnost efektivně se zapojit do společnosti. Mezi hlavní přínosy této pomoci patří:

- **Podpora spravedlnosti a rovnosti:** Poskytování pomoci v oblasti práv a zájmů podporuje spravedlnost a rovnost tím, že umožňuje klientům přístup k právům a zdrojům, které jim náleží (Barker, 2014).
- **Zmírnění sociálních nerovností:** Pomocí této služby lze zmírnit sociální nerovnosti tím, že poskytuje podporu nejzranitelnějším skupinám obyvatelstva (Matoušek et al., 2010).
- **Posilování autonomie a sebevědomí:** Podpora při uplatňování práv a zájmů posiluje autonomii a sebevědomí klientů, což jim umožňuje lépe se orientovat v sociálních systémech a efektivněji řešit své problémy (Barker, 2014).

Sociální služby pro ženy v nepříznivé životní situaci zahrnují širokou škálu intervencí zaměřených na podporu a zlepšení jejich životních podmínek. Tyto služby jsou klíčové pro poskytnutí okamžité pomoci a dlouhodobé podpory, a to zejména v oblasti bydlení, zaměstnanosti, zdravotní péče a psychologické podpory.

- **Azylové domy a krizová centra:** Tato zařízení poskytují ženám a jejich dětem bezpečné a dočasné bydlení, pokud se ocitnou v krizové situaci, například kvůli domácímu násilí nebo ztrátě bydlení. Azylové domy rovněž nabízejí základní sociální a poradenské služby (Hradecká, 2018).
- **Sociální bydlení:** Programy sociálního bydlení jsou zaměřeny na dlouhodobé řešení bytové nouze žen v nepříznivé životní situaci. Tyto programy poskytují dostupné a stabilní bydlení s podporou sociálních pracovníků, kteří pomáhají s integrací do společnosti a stabilizací situace (Nováková & Jelínek, 2017).
- **Poradenství a terapie:** Poradenské služby zahrnují individuální a skupinovou terapii zaměřenou na řešení psychologických problémů a traumatu, které ženy zažily. Tyto

služby často poskytují odborníci na duševní zdraví, kteří se specializují na problematiku domácího násilí, závislostí a dalších krizových situací (Vágnerová, 2009).

- **Rekvalifikační a vzdělávací programy:** Tyto programy jsou navrženy tak, aby zvyšovaly kvalifikaci žen a zlepšovaly jejich šance na trhu práce. Nabízejí různé kurzy a školení, které ženám umožňují získat nové dovednosti a zvýšit jejich zaměstnatelnost (Petrášová, 2015).
- **Zdravotní a sociální péče:** Služby zdravotní a sociální péče zahrnují přístup k lékařské péči, preventivním vyšetřením a rehabilitaci. Zdravotní služby jsou často poskytovány ve spolupráci s dalšími sociálními službami, aby byla zajištěna komplexní péče o ženy v nepříznivé životní situaci (Šimíková et al., 2015).
- **Právní poradenství:** Tento druh služeb zahrnuje poskytování informací a právní pomoci ženám, které čelí například rozvodovým řízením, sporům o opatrovnictví dětí nebo situacím souvisejícím s domácím násilím. Právní poradenství je důležité pro ochranu práv žen a jejich dětí (Křížková & Hašková, 2008).

## 2.1 Azylové domy

Cílem této práce je analyzovat a popsat specifika komunikace se ženami v nepříznivé životní situaci a navrhnout postupy pro efektivnější komunikaci. Téma práce je úzce propojeno s koncepty azylových domů a níže zmíněných sociálních bytů, protože právě tyto instituce často představují první a zásadní kontakt pro ženy, které ztratily bydlení.

Azylové domy a sociální byty poskytují ženám nejen fyzické útočiště, ale také komplexní podporu, která zahrnuje řešení jejich psychologických, sociálních a ekonomických problémů. Komunikace v těchto zařízeních je zásadní pro efektivní poskytování pomoci a podpory. Bariéry v komunikaci mohou výrazně ovlivnit schopnost sociálních pracovníků a dalších profesionálů pochopit a reagovat na potřeby žen v krizových situacích (Špatenková, 2008).

Azylový dům je sociální zařízení, které poskytuje dočasné ubytování a podporu osobám v krizových situacích, zejména těm, které ztratily bydlení. Azylové domy jsou určeny především pro ženy, matky s dětmi, ale i pro jednotlivce a rodiny, které se ocitly bez přístřeší (Špatenková, 2008). Podle Matouška (2008) azylové domy nabízejí nejen fyzické útočiště, ale

také sociální a psychologickou podporu, poradenství a pomoc při hledání trvalého bydlení a zaměstnání.

Klientem azylového domu je člověk, který vlivem různých okolností ztratil nebo opustil předchozí bydlení a neumí tuto situaci vyřešit sám, proto vyhledá podporu a pomoc v podobě sociálních služeb, konkrétně azylového domu. Schwarzová (in Matoušek, Kodymová a Koláčková, 2010) popisuje azylové bydlení jako službu, která se orientuje na naplnění základních potřeb, jako je např. poskytnutí místa k odpočinku, základní lékařské pomoci, jídla a oblečení, ovšem mimo to plní také funkci reintegrační. Azylovými domy rozumíme ty sociální služby, které jsou řádně registrované dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Zmiňovaný zákon sice jasně nedefinuje dělení jednotlivých azylových domů, ovšem nejčastěji se v ČR setkáme s dělením především podle cílové skupiny azylové domy pro muže, pro ženy a matky s dětmi a pro rodiny s dětmi, nicméně se nejedná o pravidlo. Samostatně stojící jsou dle zákona o sociálních službách pouze domy na půli cesty, které jsou určeny osobám ve věku 18–26 let. Jak podotýká Marek, Strnad a Hotovcová (2012), zkušenosti nás upozorňují na nedostatek azylových domů pro celé rodiny s dětmi, kde by mohly nalézt útočiště manželské či partnerské páry a pro specifické skupiny lidí, jako jsou např. duševně nemocní, drogově závislí či senioři.

Dle Šedové (2024) dělíme azylové ubytování na krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé. Noclehárny či „azylové ubytovny“ mnohdy ani nefungují nepřetržitě, slouží tedy pouze k překlenutí krizové situace jedince, řadí se tedy mezi azyl krátkodobý. Vyšší standard a předpoklad delší spolupráce nabízí tzv. střednědobé azylové ubytování, které očekává pobyt klienta spíše v řádech týdnů až měsíců. Během zmíněné doby by mělo dojít k vyřešení problémové situace, předpokládá se intenzivnější spolupráce se sociálním pracovníkem a sociální službou, která pomáhá řešit vše, co potřebují vyřizovat na příslušných institucích (žádosti o dávky, příspěvky na bydlení atd.) a motivuje je, aby dokázali bydlet sami, ne jen v azylových domech. Výsledkem by pak mělo být jejich brzké navrácení se k soběstačnosti. Ovšem nutno podotknout, že ne každé zařízení rozlišuje typy pobytu. Může se stát, že všichni klienti mají stejné podmínky, přístup a standard. Posledním typem je dlouhodobé azylové ubytování, které klientům poskytuje přístřeší na několik měsíců až let. Tento druh ubytování můžeme srovnávat s běžným způsobem bydlení, kdy si klient již osvojil důležité návyky a nabyt určitých dovedností, díky nimž bude schopný se plně navrátit do společnosti.

## 2.2 Sociální byty

Téma bakalářské práce je úzce spjato s koncepty azylových domů a sociálních bytů, protože právě tyto instituce představují první a klíčový kontakt pro ženy, které ztratily bydlení.

Sociální byt je forma dlouhodobého ubytování, která je poskytována osobám v sociální nouzi za zvýhodněných podmínek. Sociální byty mají za cíl zajistit stabilní a důstojné bydlení pro jednotlivce a rodiny, které nemají dostatečné finanční prostředky na zajištění komerčního bydlení (Mareš & Sirovátka, 2020). Sociální byty jsou často součástí širších programů sociální podpory, které zahrnují další služby, jako je sociální poradenství a podpora při integraci do společnosti (Navrátil, 2010).

Tyto byty jsou často spravovány obcemi, neziskovými organizacemi nebo speciálními bytovými agenturami, které také poskytují doprovodné sociální služby (Mareš & Sirovátka, 2020). Cílem sociálního bydlení je nejen poskytování fyzického prostoru k životu, ale také podpora sociální integrace, ekonomické stability a celkového zlepšení kvality života.

Pro osoby opouštějící azylové domy představuje sociální bydlení klíčový přechodový krok. Azylové domy poskytují krátkodobé řešení krizových situací, pro dlouhodobou stabilizaci je ale nutné zajistit kontinuální podporu, kterou nabízejí právě sociální byty. Ty zajišťují nejen fyzické zázemí, ale také přístup k poradenským a podpůrným službám, které pomáhají řešit problémy spojené s hledáním zaměstnání, vzděláním a zdravotní péčí (Hradecká, 2018).

Výhody sociálního bydlení zahrnují zvýšení sociální stability, snížení rizika návratu do krizové situace a podporu při začleňování do pracovního trhu. Výzkumy ukazují, že osoby, které po opuštění azylového domu získají sociální byty, mají vyšší šanci na dlouhodobě udržitelné zlepšení životních podmínek (Nováková & Jelínek, 2017).

Výzvy spojené se sociálním bydlením zahrnují: nedostatek dostupných bytů, administrativní překážky a také stigmatizaci osob využívajících tyto služby. Kromě toho je nezbytné zajistit dostatečnou podporu a koordinaci mezi různými sociálními službami, aby bylo možné efektivně reagovat na individuální potřeby klientů (Sirovátka, 2016). Sociální byty jako následné bydlení po opuštění azylového domu představují klíčový nástroj pro podporu sociální integrace a ekonomické stability osob v nouzi. Navzdory výzvám spojeným s implementací těchto programů je jejich význam nepopiratelný, a to zejména v kontextu dlouhodobé podpory a prevence sociálního vyloučení. Budoucí výzkum a praxe by měly směřovat k optimalizaci těchto služeb a zajištění jejich dostupnosti pro všechny potřebné.

### 3 Sociální pracovník

Cílem této práce je analyzovat a popsat specifika komunikace se ženami v nepříznivé životní situaci a navrhnout postupy pro efektivnější komunikaci. Téma práce úzce souvisí s rolí sociálního pracovníka, protože sociální pracovníci jsou často prvními profesionály, kteří přicházejí do kontaktu s těmito ženami.

Sociální pracovník je profesionál, který poskytuje pomoc a podporu jednotlivcům, rodinám a skupinám při řešení sociálních problémů a zlepšování jejich životní situace. Podle Matouška (2008) sociální pracovník pracuje s různými cílovými skupinami, včetně dětí, dospělých, seniorů, lidí s postižením, menšinových skupin a dalších, kteří se nacházejí v nepříznivých životních situacích. Role sociálního pracovníka zahrnuje diagnostiku sociálních problémů, poskytování krizové intervence, plánování a realizaci sociálních služeb, poradenství, advokacii a prevenci (Navrátil, 2010).

Sociální pracovníci hrají klíčovou roli při poskytování podpory a pomoci ženám v krizových situacích. Jejich schopnost efektivně komunikovat je zásadní pro vytvoření důvěry, pochopení potřeb klientek a poskytování cílené a účinné podpory (Matoušek, 2013). Tato práce se zaměřuje na identifikaci specifík komunikace se ženami v azylovém domě včetně komunikačních bariér, se kterými se sociální pracovníci mohou setkat. Též uvádí návrh strategií pro jejich překonání, což přispívá k lepšímu poskytování služeb a zlepšení životních podmínek žen v nepříznivých situacích.

#### 3.1 Sociální pracovník a jeho kompetence

Podle Matouška, Kodymové a Koláčkové (2010) kompetence sociálního pracovníka zahrnují znalosti, dovednosti a postoje nezbytné pro efektivní práci s klienty. Tyto kompetence jsou klíčové pro úspěšné zvládnutí komplexních a často náročných situací, s nimiž se sociální pracovníci setkávají.

Klíčové kompetence sociálního pracovníka

- **Teoretické znalosti a odborné dovednosti:** Sociální pracovník musí mít hluboké teoretické znalosti z oblasti sociální práce, psychologie, sociologie a práva. Tyto znalosti mu umožňují porozumět komplexním problémům klientů a navrhnout adekvátní intervence (Matoušek et al., 2010).

- **Komunikační dovednosti:** Efektivní komunikace je základem práce sociálního pracovníka. Schopnost naslouchat, empaticky reagovat a jasně sdělovat informace je nezbytná pro budování důvěry a efektivní spolupráci s klienty (Novotná, 2018).
- **Kritické myšlení a rozhodovací schopnosti:** Sociální pracovníci musí být schopni analyzovat situace, identifikovat klíčové problémy a přijímat rozhodnutí na základě důkazů a osvědčených postupů. Kritické myšlení je nezbytné pro posouzení rizik a výběr nejvhodnějších intervencí (Havrdová, 2015).
- **Etické a právní povědomí:** Etické chování a dodržování právních předpisů jsou základem profesionální praxe sociálního pracovníka. Sociální pracovníci musí respektovat práva klientů, zachovávat důvěrnost a jednat v souladu s etickými normami profese (Munro, 2019).
- **5. Interkulturní kompetence:** Vzhledem k rostoucí diverzitě společnosti musí sociální pracovníci rozumět kulturním rozdílům a být schopni pracovat s lidmi z různých kulturních a etnických skupin. Interkulturní kompetence zahrnují respekt, otevřenost a schopnost přizpůsobit intervence specifickým potřebám klientů (Williams, 2016).

Důležité je pro sociální pracovníky pravidelné vzdělávání. Kontinuální vzdělávání je pro sociální pracovníky klíčové, aby mohli držet krok s novými poznatky a metodami v oboru. Pravidelné školení a supervize pomáhají sociálním pracovníkům rozvíjet své kompetence a zajišťovat kvalitní a efektivní služby (Havrdová, 2015).

### **3.2 Etická dilemata v komunikaci s klientem**

Etická dilemata představují nezbytnou součást praxe sociálního pracovníka. Objevují se v situacích, kdy je nutné zvažovat různé hodnoty, normy a profesionální standardy, které mohou být v rozporu. Tyto dilemata často vyžadují pečlivou analýzu a rozhodování, které zohledňuje nejlepší zájem klienta, etické principy a právní předpisy.

Etická dilemata jsou situace, kdy sociální pracovník čelí rozhodnutí mezi dvěma nebo více protichůdnými etickými zásadami. Například může jít o konflikt mezi povinností zachovat důvěrnost informací a nutností chránit klienta nebo třetí osobu před hrozcí škodou (Banks, 2012). Tato dilemata jsou běžná v každodenní praxi sociální práce a jejich řešení vyžaduje hluboké pochopení etických teorií a principů.

## Klíčové etické principy:

- **Respekt k autonomii klienta:** Sociální pracovník by měl podporovat právo klienta na sebeurčení a rozhodování o vlastním životě. V praxi to však může být složité, zejména pokud rozhodnutí klienta mohou vést k sebepoškozujícímu chování nebo ohrožení jiných osob (Reamer, 2006).
- **Důvěrnost a ochrana soukromí:** Zajištění důvěrnosti je základním etickým principem sociální práce. Existují však situace, kdy je nutné tuto důvěrnost prolomit, například pokud je klient v bezprostředním ohrožení nebo pokud je nutné informovat právní orgány (Congress, 2013).
- **Spravedlnost a rovnost:** Sociální pracovníci by měli usilovat o spravedlnost a rovné zacházení se všemi klienty. Toto může zahrnovat boj proti diskriminaci a aktivní podporu znevýhodněných skupin. Avšak jak distribuovat omezené zdroje spravedlivě mezi potřebné klienty může být etické dilema samo o sobě (Banks, 2012).
- **Ochrana před škodou (nonmaleficence):** Sociální pracovníci mají povinnost minimalizovat škodu způsobenou klientům. Toto však může být náročné, pokud například intervenci klient odmítá nebo pokud existují konflikty mezi zájmy různých stran (Reamer, 2006).

## Příklady etických dilemat:

- **Důvěrnost vs. ochrana zdraví a života:** Klasické etické dilema vzniká, když klient sdělí informace o sebepoškozujících záměrech nebo záměrech ublížit jiným. Sociální pracovník musí rozhodnout, zda porušit důvěrnost a informovat příslušné orgány (Congress, 2013).
- **Autonomie vs. ochrana klienta:** Někteří klienti mohou odmítnout služby nebo intervenci, kterou sociální pracovník považuje za nezbytnou pro jejich bezpečí a blaho. Rozhodnutí respektovat autonomii klienta nebo zasáhnout v jejich nejlepším zájmu může být velmi obtížné (Banks, 2012).
- **Rovnost vs. efektivita:** Rozhodování o tom, jak optimálně rozdělit omezené zdroje mezi klienty, představuje další typické etické dilema. Sociální pracovníci musí



zvažovat, jak zajistit spravedlivé rozdělení zdrojů a zároveň co nejefektivnější využití těchto zdrojů (Reamer, 2006).

Kontinuální vzdělávání a supervize jsou klíčové pro efektivní řešení etických dilemat. Pravidelná supervize a odborné vzdělávací programy poskytují sociálním pracovníkům platformu pro reflektování jejich praxe a rozhodování (Havrdová, 2015). Tímto způsobem mohou rozvíjet své schopnosti analyzovat složité situace a přijímat informovaná a eticky správná rozhodnutí.

Práce sociálních pracovníků v azylových domech je často spojena s různými výzvami a etickými dilematy. Například rozhodování o tom, jak přidělit omezené zdroje mezi klienty nebo jak postupovat v situacích, kdy klienti odmítají nabízenou pomoc. Tyto výzvy vyžadují schopnost kritického myšlení, etickou reflexi a neustálé profesní vzdělávání (Banks, 2012).

### 3.3 Sociální pracovník v azylovém domě

Sociální pracovníci v azylových domech plní širokou škálu úkolů, které zahrnují individuální a skupinové poradenství, krizovou intervenci, navazování kontaktů s dalšími sociálními službami a podporu při hledání trvalého bydlení. Jejich hlavním cílem je poskytovat holistickou podporu, která zohledňuje fyzické, emocionální a sociální potřeby klientů (Hradecká, 2018).

Klíčové kompetence sociálního pracovníka

- **Krizová intervence a poradenství:** Sociální pracovníci musí být schopni rychle a efektivně reagovat na krizové situace, poskytovat emoční podporu a navrhnout praktická řešení. To vyžaduje hluboké znalosti v oblasti krizového managementu a dovednosti v komunikaci a empatickém jednání (Novotná, 2018).
- **Posuzování potřeb a plánování intervencí:** Jednou z klíčových kompetencí je schopnost posoudit individuální potřeby klientů a vytvořit plán intervencí přizpůsobený jejich specifickým situacím. Tento plán zahrnuje nejen krátkodobé řešení krizových situací, ale také dlouhodobou podporu zaměřenou na stabilizaci a reintegraci (Havrdová, 2015).

- **Koordinace a networking:** Sociální pracovníci musí být schopni navazovat a udržovat kontakty s dalšími sociálními službami, zdravotními zařízeními a komunitními organizacemi. To zahrnuje schopnost efektivně komunikovat a koordinovat činnost s různými partnery, aby bylo zajištěno, že klienti získají komplexní podporu (Hradecká, 2018).
- **Právní a sociální povědomí:** Sociální pracovníci musí mít dobré povědomí o platných právních předpisech a sociální politice, které ovlivňují jejich práci a situaci klientů. Toto zahrnuje znalost práv klientů, možnosti sociální podpory a postupů při hledání trvalého bydlení (Matoušek et al., 2010).

## **4 Komunikace**

Komunikace je komplexní proces, při kterém dochází k přenosu informací, myšlenek, pocitů a významů mezi jednotlivci nebo skupinami prostřednictvím symbolů, řeči, gest, psaného textu a dalších způsobů vyjadřování (Mareš, 2013; DeVito, 2011). Tento proces zahrnuje jak verbální, tak neverbální složky, které společně tvoří celkový kontext komunikace. Komunikace je zásadní pro vzájemné porozumění a spolupráci, a to jak v osobních, tak v profesních vztazích (Matoušek, 2013).

Podle Matouška (2013) je komunikace nejen nástrojem pro výměnu informací, ale také prostředkem pro budování sociálních vztahů, ovlivňování chování a podporu osobního rozvoje. Komunikace je tedy klíčovou složkou sociální interakce a je nezbytná pro fungování společnosti jako celku.

Efektivní komunikace je klíčem k úspěšným vztahům, spolupráci a řešení konfliktů.

Cílem této práce je analyzovat a popsat specifika v komunikaci se ženami v nepříznivé životní situaci a navrhnout postupy pro jejich překonání. Téma práce se přímo vztahuje k procesu komunikace, jak byl definován výše. Komunikace je zde chápána jako klíčový nástroj pro poskytování podpory, poradenství a intervence ženám, které procházejí obtížnými životními situacemi.

Pochopení komunikace a její role v sociální interakci je tedy zásadní pro dosažení cíle této práce. Identifikace specifík a úskalí komunikace s ženami v nepříznivé životní situaci a překonání komunikačních bariér je nezbytné pro zajištění potřebné podpory a informací, které ženám pomohou zvládnout jejich situaci.

### **4.1 Formy komunikace**

Komunikace je základním prvkem lidské interakce a sociálního života. Obsahuje různé formy, které se liší podle použitého média, účelu a kontextu.

#### **Verbální komunikace**

Verbální komunikace představuje jednu z nejdůležitějších forem lidské interakce a zahrnuje použití slov k předávání informací a myšlenek. Tato forma komunikace může být dále rozdělena na mluvenou a psanou komunikaci, přičemž každá z nich má své specifické charakteristiky, výhody a výzvy. Verbální komunikace je klíčová pro efektivní mezilidské vztahy, vzdělávání, pracovní prostředí a mnoho dalších oblastí lidského života.

## Mluvená komunikace

Mluvená komunikace se odehrává prostřednictvím dialogů, diskusí, přednášek a dalších forem verbálního projevu. Je charakteristická svou okamžitou zpětnou vazbou a možností interakce v reálném čase. Efektivní mluvená komunikace vyžaduje nejen jasnost a přesnost vyjadřování, ale také schopnost naslouchat a reagovat na podněty druhých (Floyd, 2017).

- **Jasnost a přesnost:** Používání jasného a přesného jazyka je základní podmínkou srozumitelnosti mluvené komunikace. Nejednoznačné nebo přehnaně složité výrazy mohou vést k nedorozumění a zkreslení sdělení (DeVito, 2019).
- **Tón hlasu a intonace:** Tón hlasu, rychlost řeči a intonace hrají klíčovou roli při předávání emocí a významu. Například stejná věta může vyjadřovat různé emoce v závislosti na intonaci, což zdůrazňuje důležitost těchto prvků pro efektivní komunikaci (Knapp & Hall, 2013).
- **Schopnost naslouchat:** Efektivní mluvená komunikace není jen o schopnosti mluvit, ale také naslouchat. Aktivní naslouchání zahrnuje nejen slyšení slov, ale také porozumění a interpretaci sdělení druhé osoby (Brownell, 2012).

## Psaná komunikace

Psaná komunikace zahrnuje dopisy, e-maily, zprávy, články a další textové formy. Jednou z hlavních výhod psané komunikace je možnost pečlivého promyšlení a zpracování myšlenek před jejich předáním. Psaný text také poskytuje trvalý záznam komunikace, který lze v případě potřeby opakovaně studovat (Oatley et al., 2006).

- **Strukturovanost a organizace:** Psaná komunikace vyžaduje schopnost přesného a strukturovaného vyjadřování. Dobrý text by měl být logicky uspořádaný, jasný a srozumitelný, aby čtenář rychle pochopil hlavní myšlenky (Hyland, 2019).
- **Jazyková korektnost:** Gramatická a stylistická správnost je důležitá pro důvěryhodnost a profesionalitu psaného textu. Chyby mohou odvádět pozornost od samotného sdělení a snižovat jeho účinnost (Gopen & Swan, 1990).
- **Přizpůsobení adresátovi:** Psaná komunikace by měla být přizpůsobena cílové skupině. To zahrnuje volbu vhodného jazyka, úrovně formálnosti a relevanci obsahu pro daného čtenáře (Crystal, 2003).

Verbální komunikace je klíčem k efektivní interakci v různých sociálních kontextech včetně pracovního prostředí, vzdělávání a osobních vztahů. Efektivní verbální komunikace umožňuje

předávání složitých myšlenek, budování vztahů a řešení konfliktů. Je proto nezbytné neustále rozvíjet a zdokonalovat schopnosti verbální komunikace (Floyd, 2017).

## **Neverbální komunikace**

Neverbální komunikace je klíčovou složkou mezilidské interakce, která zahrnuje všechny formy komunikace, jež nevyužívají slov. Tato forma komunikace je často podvědomá, ale má zásadní vliv na mezilidské vztahy a porozumění. Neverbální komunikace zahrnuje gesta, mimiku, řeč těla, oční kontakt, prostorovou vzdálenost a další neverbální signály. Její význam spočívá v doplňování a někdy i nahrazování verbální komunikace, čímž poskytuje hlubší vhled do emocí a úmyslů komunikujících osob (Knapp & Hall, 2013; Šefránek & Václavíková, 2007).

Gesta a mimika jsou důležitými prvky neverbální komunikace, které doplňují a někdy dokonce nahrazují verbální komunikaci. Výrazy obličeje a pohyby rukou mohou vyjadřovat emoce, postoj a úmysly komunikující osoby.

- **Výrazy obličeje:** Výrazy obličeje hrají klíčovou roli při vyjadřování emocí. Například úsměv může signalizovat radost nebo přátelský postoj, zatímco zamračení může naznačovat nespokojenost nebo nesouhlas (Knapp & Hall, 2013).
- **Gesta:** Gesta, jako jsou pohyby rukou nebo hlavy, mohou mít různé významy v závislosti na kontextu a kulturních normách. Některá gesta mohou být specifická pro určité kultury a jejich nesprávné použití může vést k nedorozumění (Knapp & Hall, 2013; Šefránek & Václavíková, 2007).

Řeč těla zahrnuje celkový postoj, pohyby a pozice těla během komunikace. Správné porozumění řeči těla může poskytnout cenné informace o skutečných myšlenkách a pocitech komunikující osoby.

- **Postoj těla:** Postoj těla může signalizovat otevřenost, uzavřenost, sebevědomí nebo nervozitu. Například zkřížené paže mohou naznačovat obranný postoj nebo nesouhlas, zatímco otevřený postoj s uvolněnými rameny může signalizovat přístupnost a důvěru (Knapp & Hall, 2013).
- **Pohyby těla:** Drobná gesta a mikropohyby těla mohou prozradit nervozitu, netrpělivost nebo zájem. Například časté změny pozice nebo klepání nohou mohou signalizovat neklid (Knapp & Hall, 2013; Šefránek & Václavíková, 2007).

Oční kontakt je klíčovým prvkem neverbální komunikace, který může signalizovat zájem, pozornost a důvěru. Nedostatek očního kontaktu může být vnímán jako nezájem nebo nesouhlas.

- **Intenzita očního kontaktu:** Intenzita a délka očního kontaktu mohou mít různé významy. Příliš intenzivní nebo dlouhý oční kontakt může být vnímán jako agresivní nebo invazivní, zatímco příliš krátký oční kontakt může signalizovat nejistotu nebo nezájem (Knapp & Hall, 2013).
- **Směr pohledu:** Směr a pohyby očí mohou také poskytovat informace o zájmu a úmyslech. Například vyhýbání se pohledu může naznačovat snahu něco skrýt nebo pocit viny (Knapp & Hall, 2013; Šefrānek & Vāclavíková, 2007).

Prostorová vzdálenost, tj. proxemika, hraje důležitou roli v neverbální komunikaci. Edward T. Hall identifikoval různé zóny vzdálenosti, které odpovídají různým typům interakcí a vztahů. Tato vzdálenost může signalizovat úroveň intimity, respektu nebo moci.

- **Intimní zóna:** Tato zóna, která se pohybuje od 0 do 45 cm, je vyhrazena pro blízké osobní vztahy, jako jsou rodinní příslušníci, partneři nebo blízcí přátelé (Knapp & Hall, 2013).
- **Osobní zóna:** Tato zóna, která se pohybuje od 45 cm do 1,2 m, je obvyklá pro přátelské interakce a neformální konverzace (Knapp & Hall, 2013).
- **Sociální zóna:** Tato zóna, která se pohybuje od 1,2 m do 3,6 m, je vhodná pro formální a profesionální interakce (Knapp & Hall, 2013).
- **Veřejná zóna:** Tato zóna, která je větší než 3,6 m, je typická pro veřejné projevy a přednášky (Knapp & Hall, 2013).

## **Paraverbální komunikace**

Paraverbální komunikace je klíčovým prvkem lidské interakce, který se zaměřuje na způsoby, jakými jsou slova vyslovována, spíše než na jejich doslovný význam. Tento typ komunikace zahrnuje aspekty jako tón hlasu, intonace, rychlost řeči, pauzy, hlasitost a rytmus. Paraverbální komunikace může výrazně ovlivnit, jak je sdělení přijato a interpretováno, a může poskytovat hlubší vhled do emocí a úmyslů komunikujících osob (Knapp & Hall, 2013; Šefrānek & Vāclavíková, 2007).

Tón hlasu a intonace jsou zásadní prvky paraverbální komunikace, které mohou ovlivnit vnímání a interpretaci sdělení.

- **Tón hlasu:** Tón hlasu může vyjadřovat různé emoce a postoje. Například přátelský tón může signalizovat otevřenost a náklonnost, zatímco ostrý tón může naznačovat nepřátelství nebo nespokojenost (Knapp & Hall, 2013).
- **Intonace:** Intonace, tedy melodie nebo výška hlasu během řeči, může poskytovat důležité informace o záměrech mluvčího. Výrazné změny intonace mohou například signalizovat důraz nebo emoce (Knapp & Hall, 2013; Šefránek & Václavíková, 2007).  
Rychlost řeči je dalším důležitým prvkem paraverbální komunikace, který může ovlivnit, jak je sdělení přijato.
- **Pomalejší řeč:** Pomalejší tempo řeči může signalizovat důkladnost a snahu o jasnou komunikaci. Může také naznačovat relaxaci nebo úvahu (Knapp & Hall, 2013).
- **Rychlejší řeč:** Naopak rychlejší tempo řeči může indikovat vzrušení, nervozitu nebo naléhavost. Může také být vnímáno jako snaha získat kontrolu nad rozhovorem (Šefránek & Václavíková, 2007).

Pauzy v řeči mohou mít různé významy a jsou důležitým prvkem paraverbální komunikace.

- **Krátké pauzy:** Krátké pauzy mohou sloužit ke zdůraznění důležitých bodů nebo k oddělení myšlenek (Knapp & Hall, 2013).
- **Dlouhé pauzy:** Dlouhé pauzy mohou signalizovat úvahu, pochybnosti nebo emocionální reakci. Mohou také být vnímány jako přirozená součást konverzace, která poskytuje čas na zpracování informací (Šefránek & Václavíková, 2007).

Hlasitost řeči je dalším klíčovým prvkem paraverbální komunikace, který může ovlivnit interpretaci sdělení.

- **Zvýšená hlasitost:** Zvýšená hlasitost může signalizovat důraz, jistotu nebo vzrušení. Může také být vnímána jako agresivní nebo dominantní (Knapp & Hall, 2013).
- **Snížená hlasitost:** Snížená hlasitost může naznačovat intimitu, úvahu nebo nejistotu. Může také signalizovat potřebu soukromí nebo důvěrnost (Šefránek & Václavíková, 2007).

Rytmus řeči, tedy pravidelnost a tempo, může také hrát důležitou roli v paraverbální komunikaci.

- **Plynulý rytmus:** Plynulý a pravidelný rytmus může signalizovat sebevědomí a kontrolu nad situací. Může také přispívat k jasné a srozumitelné komunikaci (Knapp & Hall, 2013).
- **Nerovnoměrný rytmus:** Nerovnoměrný rytmus, s častými změnami tempa a nepravidelnými pauzami může signalizovat nervozitu, nejistotu nebo emocionální rozrušení (Šefránek & Václavíková, 2007).

Efektivní paraverbální komunikace zahrnuje schopnost kontrolovat a interpretovat tón hlasu, intonaci, rychlost řeči, pauzy, hlasitost a rytmus. Schopnost rozpoznat a správně interpretovat paraverbální signály je klíčová pro úspěch jak v profesionálním životě sociálního pracovníka, tak i v životě osobním.

## **4.2 Zásady vhodné komunikace se ženami v nepříznivé životní situaci**

Komunikace se ženami, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci, vyžaduje citlivý a odborný přístup. Klíčové je porozumění jejich psychologickému a emocionálnímu stavu, stejně jako respektování jejich individuálních potřeb a práv. Níže jsou uvedeny zásady, které by měly být dodržovány při komunikaci s touto cílovou skupinou.

### **Aktivní naslouchání**

Aktivní naslouchání je jednou z klíčových dovedností efektivní komunikace, která zahrnuje nejen slyšení slov, ale také porozumění, interpretaci a empatickou reakci na sdělení mluvčího. Tato dovednost je nezbytná pro budování a udržování kvalitních mezilidských vztahů, řešení konfliktů a zlepšení spolupráce v osobním i profesionálním kontextu (Brownell, 2012; Rogers & Farson, 2015).

Aktivní naslouchání zahrnuje několik základních komponent, mezi které patří pozornost, zpětná vazba, parafrázování a empatické porozumění.

- **Pozornost:** Pozornost znamená plné soustředění na mluvčího, což zahrnuje nejen slyšení slov, ale také sledování neverbálních signálů, jako jsou gesta, mimika a tón hlasu (Bodie, 2011).



- **Zpětná vazba:** Poskytování zpětné vazby zahrnuje potvrzení toho, že naslouchající rozumí sdělení mluvčího. To může zahrnovat verbální potvrzení, jako je „rozumím“ nebo „ano, chápu“, i neverbální signály, jako je přikývnutí (Weger, Castle Bell, Minei, & Robinson, 2014).
- **Parafrázování:** Parafrázování znamená přehodnocení a opakování sdělení mluvčího vlastními slovy, aby se ověřilo správné porozumění a umožnilo další rozvinutí rozhovoru (Nichols, 2009).
- **Empatické porozumění:** Empatické porozumění zahrnuje snahu vcítit se do pocitů a perspektivy mluvčího, což napomáhá vytvářet důvěru a hlubší pochopení (Rogers & Farson, 2015).

Aktivní naslouchání má zásadní význam v různých oblastech života, včetně osobních vztahů, vzdělávání a pracovního prostředí:

- **Budování vztahů:** Aktivní naslouchání pomáhá budovat a udržovat zdravé mezilidské vztahy, protože prokazuje respekt a zájem o druhou osobu (Bodie, 2011).
- **Řešení konfliktů:** Schopnost aktivně naslouchat je klíčová při řešení konfliktů, protože umožňuje lépe porozumět potřebám a obavám všech zúčastněných stran (Weger et al., 2014).
- **Zlepšení spolupráce:** V pracovním prostředí aktivní naslouchání podporuje efektivní spolupráci a týmovou práci tím, že zlepšuje komunikaci a snižuje riziko nedorozumění (Brownell, 2012).

Existuje několik technik, které mohou napomoci rozvoji a zlepšení dovedností aktivního naslouchání.

- **Otevřené otázky:** Pokládání otevřených otázek, které vyžadují více než jen ano/ne odpovědi, podporuje hlubší diskusi a lepší porozumění (Nichols, 2009).
- **Reflexe pocitů:** Reflexe pocitů zahrnuje vyjádření porozumění emocím, které mluvčí prožívá, což může napomoci k empatickému propojení (Rogers & Farson, 2015).
- **Shrnutí:** Pravidelné shrnutí hlavních bodů rozhovoru pomáhá udržet jasnost a zaměření a zároveň potvrzuje správné porozumění (Brownell, 2012).

Aktivní naslouchání je nezbytnou dovedností pro efektivní komunikaci a budování kvalitních mezilidských vztahů. Jeho rozvoj vyžaduje praxi a vědomou snahu, ale přináší významné

výhody v osobním i profesionálním životě. Schopnost aktivně naslouchat podporuje porozumění, důvěru a spolupráci, což jsou klíčové prvky pro úspěšnou interakci s uživatelkami služby azylového domu pro ženy (ADŽ).

### **Respekt a důstojnost**

Je nezbytné, aby komunikace se ženami v nepříznivé životní situaci probíhala s maximálním respektem a úctou k jejich důstojnosti. To zahrnuje uznání jejich autonomie a práva na rozhodování o vlastním životě (Walker & Shapiro, 2007). Respekt a důstojnost jsou základem pro vytváření bezpečného a podpůrného prostředí, ve kterém se ženy mohou cítit oceněny a respektovány.

### **Jasná a srozumitelná komunikace**

Používaný jazyk by měl být jednoduchý, jasný a srozumitelný. Je třeba vyhýbat se odborným termínům, které by mohly být pro ženu nesrozumitelné. Studie Johnsona a Franklina (2012) ukazuje, že srozumitelnost komunikace významně ovlivňuje úspěch intervencí. Jasná komunikace zajišťuje, že ženy plně chápou informace a mohou se informovaně rozhodovat.

### **Poskytování podpory a informací**

Ženy v nepříznivé životní situaci často potřebují konkrétní informace o dostupných službách a možnostech podpory. Poskytování těchto informací musí být prováděno citlivě a s ohledem na individuální potřeby (Chrastina, 2019). Informace by měly být podávány způsobem, který podporuje jejich schopnost činit informovaná rozhodnutí a využívat nabízenou pomoc.

### **Vyhýbání se předsudkům a stereotypům**

Komunikace by měla být prostá jakýchkoli předsudků a stereotypů. Každá žena je jedinečná a její situace by měla být posuzována individuálně (Taylor et al., 2009). Respektování individuálních rozdílů a vyhnutí se zobecňování pomáhá v budování důvěry a otevřenosti ve vztahu.

### **Podpora sebedůvěry a posilování**

Podpora sebedůvěry a posilování žen v rozhodování je zásadní. To zahrnuje uznání jejich silných stránek a povzbuzení k aktivnímu řešení situace (Herman, 2011). Posilování důvěry a autonomie žen podporuje jejich schopnost zvládat obtížné situace a přispívá k jejich celkovému pocitu kompetence a sebeúcty.

## 4.3 Determinanty ovlivňující komunikaci se ženami v nepříznivé životní situaci

### Determinanty psychické

Komunikace se ženami v nepříznivých životních situacích je komplexní proces ovlivněný řadou psychických determinantů. Ty mohou zahrnovat faktory jako je stres, trauma, sebehodnocení a interpersonální dovednosti, které hrají klíčovou roli v tom, jak ženy v těchto situacích vnímají a reagují na komunikaci (Vágnerová, 2009).

- **Stres a trauma**

Podle studie provedené Havrdovou (2015) mohou ženy, které zažily trauma, mít obtíže s vyjádřením svých potřeb a pocitů. Trauma může vést k narušení kognitivních funkcí, což dále komplikuje schopnost efektivně komunikovat (Havrdová, 2015).

- **Sebehodnocení**

Nízké sebehodnocení může způsobit, že ženy mají pocit méněcennosti a obavy vyjádřit své názory a potřeby (Vágnerová, 2009). Takové ženy mohou mít také sklon k pasivitě v komunikaci, což může vést k nedorozuměním a nesprávným interpretacím.

- **Interpersonální dovednosti**

Interpersonální dovednosti zahrnují schopnost efektivně interagovat s ostatními, což je pro úspěšnou komunikaci zásadní. Nedostatek těchto dovedností může být výsledkem nedostatečné sociální podpory nebo izolace, jak uvádí Sirovátka (2016). Ženy, které postrádají interpersonální dovednosti, mohou mít potíže s asertivní komunikací a mohou být náchylnější k manipulaci a zneužití.

- **Psychologická podpora a terapie**

Poskytování psychologické podpory a terapie může výrazně zlepšit komunikaci žen v nepříznivých životních situacích. Terapeutické intervence zaměřené na zpracování traumatu a posílení sebehodnocení mohou ženám pomoci vybudovat zdravější komunikační vzorce (Petrášová, 2015). Podpora odborníků na duševní zdraví, kteří jsou školeni v technikách aktivního naslouchání a empatie, může také výrazně přispět k efektivnější komunikaci (Rogers & Farson, 2015).

Výzkumy provedené po roce 2005 potvrzují význam těchto determinantů. Například studie Wegera et al. (2014) zdůrazňuje účinnost aktivního naslouchání v komunikaci s osobami, které zažily trauma. Rovněž výzkum Bodieho (2011) ukazuje na význam empatie a aktivního naslouchání v budování důvěry a otevřenosti v komunikaci.

## **Determinanty sociální**

Komunikace se ženami v nepříznivých životních situacích je ovlivněna řadou sociálních determinantů, které mohou výrazně formovat jejich schopnost efektivně komunikovat a interagovat s ostatními. Mezi tyto determinanty patří sociální podpora, socioekonomický status, kulturní faktory a přístup ke zdravotním a sociálním službám.

- **Sociální podpora**

Podle studie Růžičkové (2016) je sociální podpora jedním z hlavních prediktorů úspěšné adaptace na stresové a krizové situace. Silná sociální síť může poskytnout emocionální, informační a materiální pomoc, což ženám umožňuje lépe se vyrovnat s jejich situací a efektivněji komunikovat své potřeby a pocity.

- **Socioekonomický status**

Nízký socioekonomický status je často spojen s omezeným přístupem k vzdělání a zdrojům, což může ztěžovat schopnost efektivní komunikace (Nováková & Jelínek, 2017). Ženy s nižším socioekonomickým statusem mohou mít omezené zdroje k vyhledání pomoci a podpory, což může vést k izolaci a nedostatku informací potřebných k řešení jejich problémů.

- **Kulturní faktory**

Kulturní hodnoty a přesvědčení formují způsob, jakým ženy vyjadřují své pocity a potřeby. Studie Banks (2012) zdůrazňuje, že kulturně senzitivní přístup v komunikaci je nezbytný pro efektivní interakci se ženami z různých kulturních prostředí. Kulturní rozdíly mohou ovlivnit nejen verbální komunikaci, ale také neverbální signály a očekávání od komunikace.

- **Přístup ke zdravotním a sociálním službám**

Dostupnost a kvalita těchto služeb může mít přímý dopad na schopnost žen získat potřebnou pomoc a podporu. Výzkum Matouška, Kodymové a Koláčkové (2010) ukazuje, že ženy, které mají přístup k široké škále sociálních a zdravotních služeb, jsou schopnější efektivně komunikovat své potřeby a lépe se orientovat v dostupných zdrojích pomoci.

Výzkumy provedené po roce 2005 jen potvrzují význam těchto sociálních determinantů. Například studie Wegera et al. (2014) zdůrazňuje význam sociální podpory a kulturní senzitivity v komunikaci s osobami v krizových situacích. Rovněž výzkum Bodieho (2011) podtrhuje důležitost socioekonomických faktorů a přístupu ke službám pro úspěšnou komunikaci a adaptaci na nepříznivé životní situace.

#### **4.4 Bariéry v komunikaci**

Komunikační bariéry jsou překážky, které narušují efektivní přenos informací mezi jednotlivci. Tyto bariéry mohou být různého charakteru a mohou výrazně ovlivnit kvalitu a efektivitu komunikace. Bariéry v komunikaci jsou důležitým tématem v různých oborech, včetně sociální práce, psychologie, zdravotnictví a pedagogiky, protože jejich přítomnost může negativně ovlivnit výsledky interakcí mezi lidmi (DeVito, 2019; Mareš & Sirovátka, 2020).

Komunikační bariéry jsou problémem, protože narušují efektivní přenos informací a mohou vést k nesprávnému pochopení, nedorozuměním a konfliktem. V kontextu sociální práce a zdravotnictví mohou tyto bariéry negativně ovlivnit úspěch intervencí a kvalitu péče, kterou klienti dostávají (Barker, 2014; Mareš & Sirovátka, 2020). Navíc komunikační bariéry mohou vést k pocitu izolace a frustrace u jednotlivců, kteří se snaží vyjádřit své potřeby a obavy, což může dále zhoršit jejich situaci (Rogers & Farson, 2015).

O komunikačních bariérách mluvíme tehdy, když identifikujeme překážky, které narušují efektivní komunikaci mezi jednotlivci nebo skupinami. Tyto bariéry mohou být patrné v různých kontextech, včetně pracovního prostředí, vzdělávání, zdravotnictví a sociální práce (Congress, 2013; Schwarzová, 2010).

#### **Typy bariér v komunikaci**

- **Jazykové bariéry** zahrnují rozdíly v jazyce, dialektu nebo terminologii mezi komunikujícími stranami. Tyto rozdíly mohou vést k nedorozuměním a špatné interpretaci informací (Crystal, 2003). Jazykové bariéry jsou často problémem v multikulturních prostředích, kde lidé hovoří různými jazyky nebo mají odlišné jazykové zázemí.
- **Psychologické bariéry** obsahují osobní pocity, předsudky, úzkosti nebo stres, které mohou ovlivnit schopnost efektivně komunikovat. Například strach z odmítnutí nebo

nízké sebevědomí mohou vést k nedostatečné komunikaci nebo k tomu, že jedinec nevyjádří své myšlenky a pocity otevřeně (Hendl, 2023; Bodie, 2011).

- **Empatické bariéry** - nedostatek empatie a schopnosti vcítit se do pocitů druhých může vést k nepochopení a narušení komunikace. Empatie je klíčová pro efektivní komunikaci, protože umožňuje lepší porozumění a podporu (Matoušek, 2013; Špatenková, 2008).
- **Kognitivní bariéry** zahrnují problémy spojené s myšlenkovými procesy, jako jsou paměťové problémy, obtíže s porozuměním složitým informacím nebo rozdíly v úrovni vzdělání a znalostí (Miovský, 2009; Braun & Clarke, 2006).
- **Sociální a kulturní bariéry** obsahují rozdíly v hodnotách, zvycích, normách a očekávání mezi jednotlivci nebo skupinami. Tyto rozdíly mohou vést k nedorozuměním a konfliktům v komunikaci (Hawkins & Shohet, 2012; Knapp & Hall, 2013).
- **Fyzické bariéry** zahrnují překážky, které brání přímé komunikaci, jako jsou hluk, vzdálenost nebo nedostatek vhodných komunikačních prostředků. Tyto bariéry mohou snížit kvalitu a srozumitelnost komunikace (Nichols, 2009).

## **Bariéry v komunikaci se ženami v nepříznivé životní situaci**

Komunikační bariéry v oblasti sociální práce, konkrétně v komunikaci se ženami v nepříznivé životní situaci v azylovém domě, mohou velmi zkomplikovat průběh efektivní sociální intervence a kvalitní sociální péče, pokud se včas neodhalí.

### **Bariéry ze strany sociálního pracovníka**

Komunikace mezi sociálními pracovníky a ženami v nepříznivých životních situacích může být ovlivněna řadou bariér. Ty mohou mít zásadní vliv na efektivitu poskytovaných služeb a na celkovou spokojenost klientek. Mezi hlavní bariéry patří nedostatek komunikativních dovedností, kulturní rozdíly, předsudky a stereotypy, vysoké pracovní zatížení sociálních pracovníků a nedostatek zdrojů a podpory.

- **Nedostatek komunikativních dovedností**

Bez schopnosti aktivně naslouchat, empatie a efektivního sdělování mohou být potřeby klientek přehlíženy nebo nesprávně interpretovány (Bodie, 2011). Aktivní naslouchání, které

je klíčové pro porozumění a řešení problémů, může být nedostatečné zejména v situacích, kdy sociální pracovníci nejsou dostatečně vyškoleni.

- **Kulturní rozdíly**

Kulturně senzitivní přístup je nezbytný pro efektivní interakci s ženami z různých kulturních prostředí (Banks, 2012). Bez znalosti kulturních norem a hodnot mohou sociální pracovníci neúmyslně urazit nebo dezorientovat klientky, což může vést k narušení důvěry a spolupráce.

- **Předsudky a stereotypy**

Předsudky mohou vést k nespravedlivému zacházení a ke snižování kvality poskytovaných služeb. Stereotypy mohou ovlivnit očekávání pracovníků i klientek a jejich schopnost otevřeně komunikovat (DeVito, 2019).

- **Vysoké pracovní zatížení**

Přetížení pracovníci mohou mít méně času a energie na efektivní komunikaci, což může vést k povrchnímu řešení problémů a nedostatečné podpoře (Matoušek, 2013). Tato situace může vést ke zvýšené frustraci a stresu jak u pracovníků, tak u klientek.

- **Nedostatek zdrojů a podpory**

Sociální pracovníci, kteří nemají přístup k adekvátním školením a zdrojům, se mohou cítit nepřipravení na řešení komplexních problémů svých klientek, což může vést k neefektivní komunikaci a nedostatečné podpoře (Havrdová, 2015).

Výzkumy provedené za posledních 20 let potvrzují existenci a význam těchto bariér. Například studie Wegera et al. (2014) zdůrazňuje význam aktivního naslouchání v komunikaci s osobami v krizových situacích. Rovněž výzkum Bodieho (2011) ukazuje na důležitost empatie a aktivního naslouchání v budování důvěry a otevřenosti v komunikaci.

### **Bariéry ze strany klientek**

Komunikace mezi sociálními pracovníky a ženami v nepříznivých životních situacích, zejména uživatelkami služeb azylových domů, může být výrazně ovlivněna řadou bariér na straně klientek. Tyto bariéry mohou omezit efektivní komunikaci a tím i poskytování potřebné podpory a služeb. Mezi hlavní bariéry patří psychologické faktory, sociální izolace, nedostatek důvěry, kulturní rozdíly a jazykové bariéry.

- **Psychologické faktory**

Psychologické faktory jako jsou stres, úzkost, deprese a trauma, mohou výrazně ovlivnit schopnost klientek efektivně komunikovat. Podle studie Vágnerové (2009) mohou ženy, které zažily trauma, mít problémy s vyjádřením svých potřeb a pocitů. Tyto psychické problémy mohou vést k uzavřenosti a pasivitě v komunikaci, což může ztížit poskytnutí adekvátní pomoci ze strany sociálních pracovníků.

- **Sociální izolace**

Ženy v azylových domech často zažívají izolaci od svých rodin a přátel, což může zhoršit jejich schopnost vyhledávat podporu a komunikovat o svých problémech (Růžičková, 2016). Izolace může také vést k pocitu osamělosti a bezmoci, které negativně ovlivňují jejich komunikační schopnosti.

- **Nedostatek důvěry**

Ženy, které byly opakovaně zklamány nebo zneužity, mohou mít těžkosti s důvěrou v nové lidi a instituce (Havrdová, 2015). Tento nedostatek důvěry může vést k odmítání pomoci a neochotě sdílet své problémy a potřeby.

- **Kulturní rozdíly**

Kulturní rozdíly mohou také ovlivnit komunikaci mezi sociálními pracovníky a klientkami. Kulturní hodnoty, normy a způsoby komunikace se mohou značně lišit, což může vést k nedorozuměním a nesprávným interpretacím (Banks, 2012). Pro ženy z různých kulturních prostředí může být obtížné vyjádřit své potřeby a očekávání, což může ztížit efektivní poskytování pomoci.

- **Jazykové bariéry**

Jazykové bariéry jsou zvláště významné u klientek, které nemluví plynule jazykem země, ve které hledají pomoc. Nedostatečné jazykové dovednosti mohou vážně omezit schopnost žen vyjádřit své potřeby a pochopit informace poskytované sociálními pracovníky (DeVito, 2019). Toto nedorozumění může vést k frustraci a neefektivní komunikaci obou stran.

### **Bariéry ve společnosti**

Komunikace se ženami v nepříznivých životních situacích může být výrazně ovlivněna řadou bariér ze strany společnosti. Mohou zahrnovat stigmatizaci, genderové stereotypy, nedostatek podporných struktur a institucionální překážky. Tyto faktory mohou komplikovat přístup k adekvátní pomoci a podporovat sociální izolaci těchto žen.



- **Stigmatizace**

Stigmatizace je jednou z nejvýznamnějších bariér, které mohou ženy v nepříznivých životních situacích čelit. Stigmatizace může vést k marginalizaci a odmítání ze strany širší společnosti, což může dále zhoršit jejich situaci a schopnost vyhledat a přijmout pomoc. Podle studie Linka a Phelana (2001) stigmatizace může negativně ovlivnit sebeúctu a psychické zdraví žen, což dále komplikuje jejich komunikaci a interakci s ostatními.

- **Genderové stereotypy**

Stereotypní vnímání žen může vést k nespravedlivému zacházení a snižování kvality poskytovaných služeb (Ridgeway & Correll, 2004). Tyto stereotypy mohou ovlivnit očekávání a chování jak ze strany profesionálů, tak ze strany širší veřejnosti, což může vést k nedorozuměním a nesprávným interpretacím potřeb a situací těchto žen.

- **Nedostatek podporných struktur**

Podle Matouška (2013) je dostupnost a kvalita sociálních služeb klíčovým faktorem pro úspěšnou integraci a podporu těchto žen. Nedostatek podporných struktur, jako jsou azylové domy, krizová centra a poradenské služby, může omezit schopnost žen získat potřebnou pomoc a podporu.

- **Institucionální překážky**

Institucionální překážky, jako jsou složité byrokratické postupy a nedostatek koordinace mezi různými poskytovateli služeb, mohou také komplikovat komunikaci a přístup k potřebným zdrojům (Havrdová, 2015). Tyto překážky mohou vést k frustraci a zvyšovat stres žen v nepříznivých životních situacích, což dále negativně ovlivňuje jejich schopnost komunikovat a vyhledat pomoc.

Výzkumy po roce 2008 potvrzují význam těchto bariér. Například studie Corrigana a Watsona (2002) zdůrazňuje negativní dopady stigmatizace na duševní zdraví a sociální fungování. Rovněž výzkum Ridgewaye a Corrella (2004) ukazuje na význam genderových stereotypů a jejich vliv na sociální interakce a komunikaci.

## **5 Metodologie výzkumného šetření**

### **5.1 Cíl výzkumu**

Cílem empirického výzkumu bylo důkladně analyzovat zkušenosti a perspektivy sociálních pracovníků působících v azylovém domě se zaměřením na jejich komunikaci s uživatelkami služby. Praktická část výzkumu byla realizována prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, které poskytly hluboký vhled do zkoumané problematiky. Konkrétně výzkum sledoval několik klíčových oblastí: přínos pravidelné supervize a měsíčních porad, podporu vedení azylového domu při konfliktech s klientkami a identifikaci hlavních komunikačních bariér a strategií k jejich překonání.

### **5.2 Výzkumné otázky**

#### **1. Jaké jsou každodenní zkušenosti a výzvy, kterým sociální pracovníci čelí při komunikaci s uživatelkami služeb azylového domu?**

Tato výzkumná otázka se zaměřuje na každodenní zkušenosti a výzvy, kterým sociální pracovníci čelí při komunikaci s uživatelkami služeb azylového domu. Výzkum by měl identifikovat specifické problémy, se kterými se pracovníci setkávají, a způsoby, jakými tyto výzvy řeší. Cílem je získat hlubší porozumění každodenní praxi sociálních pracovníků a identifikovat oblasti, kde by mohla být poskytnuta větší podpora nebo školení.

#### **2. Jak sociální pracovníci hodnotí efektivitu své komunikace s uživatelkami služeb azylového domu a jaké faktory považují za klíčové pro úspěšnou komunikaci?**

Tato otázka se zaměřuje na hodnocení efektivity komunikace mezi sociálními pracovníky a uživatelkami služeb azylového domu. Výzkum by měl zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí svou vlastní komunikaci a jaké faktory považují za klíčové pro úspěšnou interakci. Může zahrnovat aspekty jako empatie, aktivní naslouchání, respekt, jasnost sdělení a kulturní citlivost. Identifikace těchto faktorů může pomoci při vývoji školení a metodik zaměřených na zlepšení komunikačních dovedností.

### **3. Jaké jsou hlavní překážky v komunikaci s uživatelkami služeb azylového domu z pohledu sociálních pracovníků a jaké strategie používají pro efektivní překonání těchto bariér?**

Tato otázka se soustředí na identifikaci hlavních překážek v komunikaci mezi sociálními pracovníky a uživatelkami azylového domu. Dále se zabývá strategiemi a metodami, které sociální pracovníci používají pro efektivní překonání těchto bariér. Cílem je vytvořit soubor doporučení a osvědčených postupů, které by mohly být implementovány pro zlepšení kvality komunikace a podpory uživatelek služeb.

## **5.3 Design výzkumu**

Výzkum byl realizován jako kvalitativní šetření s využitím polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky z azylového domu v Pardubickém kraji.

### **Kvalitativní výzkum**

Vzhledem k tématu práce a cílům šetření jsem zvolila kvalitativní přístup ke sběru dat. Tento druh výzkumu se zaměřuje na zkoumání jevů a procesů, především v jejich přirozeném prostředí. Jde o hluboké poznání zkoumaného problému, kdy výzkumník využívá různé metody a postupy k dosažení cíle svého zkoumání (Švaříček & Šedová, 2014). Kvalitativní výzkum lze jednoduše definovat jako jakékoli šetření, které nevyužívá statistické nebo jiné kvantitativní metody (Hendl, 2023).

Na začátku kvalitativního výzkumu výzkumník stanoví výzkumné otázky týkající se daného tématu. Tyto otázky, podle Hendla (2023), mohou být v průběhu výzkumu dále upravovány a doplňovány. V tomto konkrétním výzkumu však k žádným úpravám nedošlo, protože výzkum dosáhl stanoveného cíle s původními výzkumnými otázkami.

V kvalitativním výzkumu není obvykle předem pevně stanovený rámec, což činí tento typ výzkumu velmi flexibilním a otevřeným. Tento přístup umožňuje zkoumat různé aspekty a perspektivy daného jevu. Důraz je kladen na hloubkovou analýzu dat, která jsou často získávána pomocí metod jako jsou rozhovory, pozorování nebo analýza dokumentů, a to v rámci relativně malého vzorku. Kvalita dat je klíčová pro dosažení důvěryhodných a relevantních závěrů. Kvalitativní výzkum často využívá induktivní přístup, což znamená, že nejprve sbírá data a na základě analýzy těchto dat vytváří teorie a obecnější poznatky (Šedová, 2024).

## 5.4 Charakteristika výzkumného vzorku

Výběr vzorku byl proveden na základě předem stanoveného tématu a výzkumných otázek, čímž se jednalo o záměrný výběr zaměřený na vhodné případy. Jak uvádí Sedláček (in Švaříček & Šedová, 2014), v případové studii bychom nikdy neměli spoléhat na náhodný výběr. Zde se soustředíme na postupný výběr, tedy po vyhodnocení prvního případu přistupujeme k volbě dalšího případu na základě výzkumného záměru.

Před samotným zahájením výzkumu jsem si definovala skupinu lidí, na kterou se zaměřím. Chrastina (2019) zdůrazňuje, že je důležité, aby výzkumník vymezil základní soubor kritérií pro výběr případů. Vzhledem k tématu práce a výzkumným otázkám jsem do výzkumného vzorku zahrnula pouze sociální pracovnice, které aktuálně pracují v azylovém domě.

Po definování vzorku jsem oslovila vhodné účastnice výzkumu. Klíčovým faktorem při výběru případů byla také ochota věnovat výzkumníkovi čas a poskytnout cenné informace, které jsou často citlivé a nejsou veřejně dostupné. Z tohoto důvodu jsem musela změnit původní záměr, který zahrnoval zařazení sociálních pracovníků ze dvou různých azylových domů v Pardubickém kraji. Kvůli jejich časové vytíženosti a omezenému prostoru pro poskytnutí rozhovorů jsem do výzkumného vzorku zařadila pouze sociální pracovnice z jednoho azylového domu.

Strategie výběru vzorku byla založena na mém pracovním působení v jednom z azylových domů v Pardubickém kraji. Využila jsem tedy dobrých vztahů s kolegyněmi z tohoto zařízení a požádala je o spolupráci. Celkem byly uskutečněny rozhovory se čtyřmi sociálními pracovnicemi sociální služby ADŽ. Vybrané sociální pracovnice se liší pracovní pozicí, kterou v ADŽ zastávají, tři pracovnice pracují na plný úvazek a jedna na částečný.

## 5.5 Sběr dat

Pro sběr dat byl zvolen polostrukturovaný rozhovor, což je jedna z metod kvalitativního výzkumu. Šedová (2024) definuje hloubkový rozhovor jako nestandardizované dotazování pomocí otevřených otázek. Díky těmto otevřeným otázkám můžeme hlouběji porozumět zúčastněnému jedinci, jehož odpovědi nejsou omezeny pouze na předem dané možnosti, jako je tomu například u dotazníku. Hlavní výhodou rozhovoru je zachycení mluveného slova v jeho autentické podobě, což je jedním z hlavních principů kvalitativního výzkumu.

Podle doporučení Miovského (2009) jsem si vytvořila okruhy otázek, na které jsem se v rámci výzkumu chtěla ptát. Tato osnova mi usnadnila orientaci v již zodpovězených otázkách a

v tématech, která jsem potřebovala s respondentkami výzkumu probrat. Realizované rozhovory tedy probíhaly podle připraveného návodu, přičemž jsem otázky přizpůsobovala tomu, jak se rozhovor vyvíjel. Předepsané otázky nemusely přesně odpovídat otázkám položeným během rozhovorů, jelikož byly přizpůsobovány jejich aktuálnímu průběhu (Hendl, 2023). Během února a března roku 2024 byly provedeny celkem čtyři polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníci v azylovém domě. Rozhovory byly se souhlasem účastnic nahrávány a proběhly v kanceláři ADŽ.

Při sběru dat jsem použila šest polostrukturovaných otázek:

1. Co Vám pomáhá v každodenní komunikaci s uživatelkami služby azylový dům pro ženy (dále jen ADŽ)?
2. Je pro Vás přínosná pravidelná Supervize?
3. Pomáhají Vám měsíční porady ADŽ?
4. Je Vám oporou vedení ADŽ, pokud dojde ke konfliktu s jednou či více uživatelkami služby ADŽ najednou?
5. Jaké komunikační bariéry při své práci v ADŽ vnímáte?
6. Co Vám konkrétně chybí k lepší komunikaci v ADŽ?

## **5.6 Etika výzkumu**

Součástí každého výzkumu, který zahrnuje úzký kontakt s lidmi, jsou etické otázky. Švaříček a Šedřová (2014) uvádějí několik základních principů, kterými by se měl výzkumník řídit. Jedním z těchto principů je důvěrnost, což znamená, že publikujeme pouze ta data, která neumožňují identifikaci účastníka výzkumu. Před zahájením výzkumu byly participantky seznámeny s účelem výzkumu a byla jim zaručena úplná anonymita. Z tohoto důvodu nebyla zmiňována jména participantek rozhovorů ani jména uživatelky služby ADŽ, s nimiž účastnice rozhovorů denně pracují. Každá z účastnic byla informována o průběhu výzkumu, zúčastnila se ho dobrovolně a podepsala informovaný souhlas, který je přiložen v příloze.

## **5.7 Analýza dat**

Všechny rozhovory byly nahrávány na záznamník v mobilním telefonu, což umožnilo zachytit veškeré mluvené slovo včetně intonace, doprovodných zvuků apod. Po ukončení rozhovorů byla provedena doslovná transkripce. Aby byla zachována autenticita výpovědí,

nebyl text přepsán do spisovného jazyka, takže přirozené vyjadřování účastnic výzkumu zůstalo nezměněno (Hendl, 2023).

Při analytickém postupu pro zpracování získaného materiálu jsem vycházela z metod tematické analýzy (Braun & Clarke, 2006), která umožňuje identifikaci, analýzu a zpracování vzorců (témat) ve výzkumných datech. Výzkumné otázky byly navrženy s cílem hlouběji proniknout do dané problematiky a identifikovat klíčové faktory ovlivňující komunikaci sociálních pracovníků s uživatelkami azylových domů.

Pro analýzu dat jsem vytvořila kódy odpovídající hlavním výzkumným otázkám a datům získaným z rozhovorů. Tyto kódy jsem následně kategorizovala do širších témat, která reflektují hlavní nálezy vztahující se ke specifikům komunikace s ženami v nepříznivé životní situaci v azylovém domě. Tento analytický postup mně umožnil systematické zpracování a interpretaci získaných dat a poskytl odpovědi na stanovené výzkumné otázky.

## 6 Interpretace dat

Z polostrukturovaných rozhovorů vyplynulo několik společných významných témat, na která jsem se nadále zaměřila. Většina účastníků výzkumu poskytla podobné odpovědi, z nichž jsem vytvořila několik okruhů témat vztahujících se k přínosům a výzvám komunikace sociálních pracovníků v azylových domech pro ženy s uživatelkami služby ADŽ.

Pro větší přehlednost přímých citací z rozhovorů budu používat označení Rozhovor\_1, Rozhovor\_2, Rozhovor\_3 a Rozhovor\_4. Z rozhovorů vyplynuly tři společné faktory.

V následujícím textu budu jednotlivá témata podrobněji analyzovat na základě konkrétních výpovědí účastníků. Budu se zaměřovat na podobné odpovědi, které se nejvíce vyskytovaly v rozhovorech, a na jejich základě budu formulovat teze.

Nyní přistoupím k identifikaci opakujících se témat.

### **Každodenní zkušenosti a výzvy sociálních pracovníků**

Každodenní zkušenosti a výzvy sociálních pracovníků v azylových domech zahrnují různé faktory, které ovlivňují jejich práci s uživatelkami služeb. Sociální pracovníci často využívají své nabyté zkušenosti z praxe a vzdělání, aby efektivně komunikovali s uživatelkami. Osobní zkušenosti, zejména rodičovství, výrazně ovlivňují jejich přístup k uživatelkám. Jak uvádí respondentka: *Po návratu z rodičovské dovolené bych řekla, že mně pomáhá i vlastně osobní náhled na situaci, protože teď už mám své děti, takže na uživatelky pohlížím řekla bych lidštějšíma očima, ale radost toleruju, co jsem předtím nebrala za podstatné a tak důležité. Protože když jsem tady vlastně byla před dětma tak jsem si vůbec nedokázala představit, jak to ty ženský mají těžké. Jak je důležité mít manžela kterej doma pomáhá s dětma nebo babičky kterej můžou děti hlídat, když jsme, když jsou nemocní a že to rodinné zázemí jako dělá hodně no (Rozhovor\_1).*

Další respondentka zdůrazňuje důležitost pochopení životního příběhu uživatelek: *Tak mě hodně pomáhá když prostě si vyslechnu u těch žen ten jejich životní příběh, abych aspoň zčásti pochopila to, čím si procházejí. A potom vždycky se snažím o to, abych s těma navázala nějaký vztah, kterej by byl respektující, neodsuzuji věci. I když je pravda, že někdy prostě jsme lidi jenom taky pracovníci, že jo, takže někdy to je tak, že s některou ženou si tady rozumím víc, jakoby naslouchám. (Rozhovor\_3).*

Z odovědí vyplývá, že je klíčové, aby sociální pracovníci měli nejen teoretické znalosti, ale také praktické zkušenosti, které jim umožňují lépe porozumět potřebám svých klientů. Různé

životní zkušenosti pracovníků, jako je rodičovství nebo navázání vztahu přes vyslechnutí osobního příběhu uživatelky, mohou přinést cennou perspektivu a empatii do jejich práce. Tato kombinace teoretických a praktických znalostí je nezbytná pro efektivní komunikaci a podporu uživatelů služeb.

Je patrné, že každodenní praxe sociálních pracovníků je obohacena i osobními zkušenostmi, nejen jejich odborným vzděláním. Tyto zkušenosti jim umožňují lépe porozumět specifickým potřebám žen v azylovém dome, navázat s nimi profesionální a současně lidský vztah, a tím jim poskytovat cílenou podporu.

## **Efektivita komunikace a klíčové faktory**

Efektivita komunikace mezi sociálními pracovníky a uživatelkami služeb azylového domu je hodnocena na základě několika klíčových faktorů. Sociální pracovníci oceňují supervize jako klíčový nástroj pro zlepšení své komunikace, ale zároveň kritizují měsíční porady za jejich nízkou efektivitu. Klíčové faktory pravidelné předávání informací. Respondentka uvádí: *Tak supervize určitě přínosný jsou. My máme tady supervizi 1 za 3 měsíce na 3 hodiny. Co už když se objeví nějaký problém tak mě přijde málo. Přínosný určitě jsou, protože náš pan supervizor nám nabízí pohled i jinýma očima Dává nám návody, jak ty situace řešit, který by nás samotný nenapadly* (Rozhovor\_1).

*Troufnu si říct, že bych ocenila klidně i měsíční supervize, když tady nějaké problémy jsou.* (Rozhovor\_1).

Respondentka (Rozhovor\_3) uvádí k přínosu supervize toto: *Supervizi já jsem, jako já, jsem za ně strašně ráda za ty supervize, protože si myslím že je hrozně dobře, že sem přijede člověk, kterej není v týmu, kterej přijede, že externí vlastně má velký nadhled nad tou problematikou celou, ať je to teda tady se ženou, s uživatelkou, a nebo i třeba z týmu pracovníků. A vlastně jako on sám může nabídnout úplně jiný typ řešení, který nám, nás nenapadne ani v tom týmu, ani jako když se tak týká vlastně když máme řešit něco s nějakou uživatelkou, anebo, nebo s dětma třeba, co tady jsou.*

K měsíčním poradám se vyjadřuje účastnice takto: *Hmm a porady co se týče porad, tak ty mě teda přijdou. Nepřijdou mě přínosné, protože víceméně se tam shrne to, co je v rámci měsíce napsané v žurnálu. Sejdeme se tady všichni řešej se provozní věci, který se tak nějak řeší za pochodu, takže mě porady úplně jako přínosný nepřijdou* (Rozhovor\_3).



Další respondentka k měsíčním poradám sděluje toto: *Kde teda ty měsíční porady, které jsou teda docela nepravidelný, takže není úplně každý měsíc, ale je to pro mě taková jako zpětná vazba. I co se tady děje, když já tady nejsem vzhledem k tomu, že jsem tady pouze v neděli. takže úplně nemám jako tu možnost to třeba vidět, jak to tady funguje* (Rozhovor\_2).

Supervize poskytuje pracovníkům možnost získat nový pohled na problémy a situace, se kterými se setkávají, což je může naučit nové strategie a techniky pro efektivní komunikaci. Nicméně, je důležité, aby tyto supervize byly pravidelné a častější, aby měly skutečný dopad na jejich každodenní práci.

Supervize poskytují cennou zpětnou vazbu a nové perspektivy, což je nezbytné pro efektivní řešení situací, se kterými se pracovníci setkávají v každodenní praxi. Zároveň však vyšla najevo potřeba zvýšení frekvence supervizí a kvality měsíčních porad, které mnohdy nesplňují očekávání sociálních pracovníků a nejsou zcela pravidelně.

Klíčovým faktorem k efektivní komunikaci sociálních pracovníků je předávání aktuálních informací a zpětná vazba jak v týmu, tak od supervizora.

### **Komunikační bariéry a strategie jejich překonávání**

Komunikační bariéry v azylových domech zahrnují nedostatek informací o nových uživatelkách. Strategie pro překonávání těchto bariér zahrnují lepší a úplné předávání informací mezi směny a pravidelné zapojení klíčových sociálních pracovníků do porad. V rozhovorech jedna participantka uvádí: *Vidáme se vlastně 1 za 3 dny tak toho času na předávání informací je tady nedostatek. Jsou to fakt jenom ty základní provozní věci a mně chybí, když sem nastoupí nová uživatelka služby, že o ni vlastně nemáme prvotní informace, neznáme její životní příběh, neznáme. Nejsme seznámeni s kazuistikou a naše sociální pracovnice se porad nezúčastní nebo neúčastní. Takže nevíme nic, co se řeší na konzultacích. Nevíme, s čím ta žena přichází, jaký problémy řeší, na co bysme si třeba měli dávat pozor, jaký má životní zkušenosti? Abysme se jí něčím nedotkli.* (Rozhovor\_1).

Respondentka (Rozhovor\_4): *Dochází k nějakým takovým jako situacím, které jsou hodně vyhocené, poměrně dost často maminky mezi sebou, maminky mezi dětmi, děti mezi sebou, takže to je v podstatě na denním pořádku.*

*Co se týče konfliktu na pracovišti, tak jsem vlastně žádné žádné jako daný nezažila, nebo aspoň, kde bych já byla osobně nějak zainteresovaná. A co se týče uživatele tak samozřejmě dochází k nějakým konfliktům.co se týče dětí též, ale zase jde všechno totiž o té komunikaci*

*o tom prostě správně komunikovat A s tím daným člověkem s tou danou maminkou, protože každá maminka potřebuje jiný přístup. Některá potřebuje trochu víc direktivně, některá potřebuje spíš víc prostoru, a je to prostě o tom se poznat, což není hned. Většinou to trvá chvíli tak ten měsíc 2, než se tady zabydlí než všechno, jako se ustálí. A já si myslím, že ty, že prostě já se snažím těch konfliktům co nejvíc předcházet jako vyhledat to, jak je možné tu situaci vyřešit, ukázat té mamince, jak by to, jak by to bylo možné, že není potřeba prostě dělat některé věci, které dělá no prostě snažit se.*

Komunikační bariérou mohou být osobní problémy nebo náročná životní fáze sociálního pracovníka spojená s vyčerpáním a únavou. Zde je velmi důležitá sebereflexe a žádost o případný dočasný zástup u vedoucí služby, dokud se osobní situace sociálního pracovníka nestabilizuje. Účastnice (Rozhovor\_3) uvádí: *A pokud vlastně, když třeba já, když jsem bývala klíčová pracovnice a opravdu jsem se mi dělo v životě třeba něco podobného jako uživatelce, tak vím, že jsem z toho byla vyčerpaná a unavená a je možnost vlastně teda potom se obrátit na koordinátorku a vyměnit klíčového pracovníka. Vlastně u té třeba uživatelky, což už taky docela že je tam vlastně velice dobrá, ta sebereflexe a možnost vlastně to probrat s koordinátorem a následně tu situaci řešit, aby to nezasahovalo do aby v tom pak nebyla bariéra mezi právě uživatelkou a klíčovou pracovnící, takže by to zasahovalo do komunikace a to by byla ta komunikační bóje jo.*

Strategie překonání konfliktů v týmu má v sociální službě ADŽ daný metodický postup. Účastnice (Rozhovor\_3) sděluje: *Určitě, určitě to můžeme probrat, že jo buď teda většinou to probíráme s týmem pracovníkama a potom třeba i s koordinátorkou. A pokud ona nějakým způsobem neví v tom týmu, jak je to jakoby vyřešit nějaký třeba konflikt, tak se obrací na metodika a následně jasně na vedoucího divize. Tím se to většinou se jako všechny věci tady potom nějakým způsobem dořeší, no.*

Velmi důležitým bodem při pře je dobrá atmosféra v pracovním týmu

Z rozhovorů vyplynulo, že je důležité, aby sociální pracovníci měli přístup k úplným a aktuálním informacím o svých klientkách, aby mohli poskytovat efektivní a cílenou podporu. Nedostatek informací může vést k nedorozuměním a neefektivní komunikaci, což může negativně ovlivnit kvalitu poskytované péče. Zlepšení procesů pro předávání informací a zajištění účasti klíčových pracovníků na pravidelných a strukturovaných poradách, může významně přispět k překonávání těchto bariér.

## **7 Výsledky výzkumu**

Empirický výzkum se zaměřil na analýzu zkušeností a perspektiv sociálních pracovníků působících v azylových domech pro ženy v nepříznivé situaci, s důrazem na jejich komunikaci s uživatelkami služeb. Výzkum byl realizován prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, které odhalily několik klíčových témat a odpověděl na zadané výzkumné otázky.

### **Jaké jsou každodenní zkušenosti a výzvy, kterým sociální pracovníci čelí při komunikaci s uživatelkami služeb azylového domu?**

Sociální pracovníci identifikovali, že jejich každodenní zkušenosti a výzvy jsou výrazně ovlivněny jejich osobními životními zkušenostmi, včetně rodičovství. Tyto zkušenosti jim pomáhají lépe porozumět potřebám uživatelky a poskytovat cílenou podporu. Významnou roli hraje také schopnost naslouchat a chápat individuální životní příběhy uživatelky, což napomáhá budování důvěry a efektivní komunikaci. Výsledky poskytly hlubší porozumění každodenní praxi sociálních pracovníků a identifikovaly oblasti, kde by mohla být poskytnuta větší podpora nebo školení.

### **Jak sociální pracovníci hodnotí efektivitu své komunikace s uživatelkami služeb azylového domu a jaké faktory považují za klíčové pro úspěšnou komunikaci?**

Sociální pracovníci hodnotí efektivitu své komunikace na základě několika klíčových faktorů, mezi které patří empatie, aktivní naslouchání a jasnost sdělení. Supervize jsou považovány za klíčový nástroj zlepšující komunikaci, protože poskytují nové perspektivy a strategie pro řešení problémů. Měsíční porady byly hodnoceny jako méně efektivní, což naznačuje potřebu častějších a lépe strukturovaných setkání. Výzkumem bylo zjištěno, jak sociální pracovníci hodnotí efektivitu své komunikace a jaké faktory považují za klíčové pro úspěšnou interakci. Identifikace těchto faktorů může pomoci při vývoji školení a metodik zaměřených na zlepšení komunikačních dovedností a efektivního řešení konfliktů.

### **Jaké jsou hlavní překážky v komunikaci s uživatelkami služeb azylového domu z pohledu sociálních pracovníků a jaké strategie používají pro efektivní překonání těchto bariér?**

Hlavní překážky v komunikaci zahrnují nedostatek informací o nových uživatelkách, což vede k nedorozuměním a neefektivní komunikaci. Sociální pracovníci navrhnou zlepšení procesů předávání informací mezi směny a zvýšení účasti klíčových pracovníků na poradách. Sebereflexe pracovníků při řešení osobních problémů a vyčerpání byla také identifikována jako důležitý aspekt, který může ovlivnit jejich schopnost efektivně komunikovat. Výsledky poskytly cenné poznatky, které mohou být implementovány pro zlepšení kvality komunikace a podpory uživatelk služeb.

## Závěr

Tato bakalářská práce se věnuje specifikům komunikace se ženami v nepříznivé životní situaci. Cíl bakalářské práce, kterým bylo důkladně analyzovat zkušenosti a perspektivy sociálních pracovníků působících v azylových domech se zaměřením na jejich komunikaci s uživatelkami služeb, byl naplněn. Výzkum byl realizován prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, které poskytly vhled do zkoumané problematiky a odpověděly na zadané výzkumné otázky.

Tematický výzkum se zaměřil na analýzu každodenních zkušeností a výzev sociálních pracovníků v azylových domech pro ženy, hodnocení efektivity jejich komunikace a identifikaci hlavních překážek a strategií pro jejich překonávání. Výsledky výzkumu poskytují komplexní vhled do několika klíčových oblastí.

Sociální pracovníci identifikovali, že jejich každodenní zkušenosti a výzvy jsou výrazně ovlivněny jejich osobními životními zkušenostmi, včetně rodičovství. Tyto zkušenosti jim umožňují lépe porozumět potřebám uživatelek a poskytovat cílenou podporu. Schopnost naslouchat a chápat individuální životní příběhy uživatelek je zásadní pro budování důvěry a efektivní komunikaci. Byly identifikovány oblasti, kde by mohla být poskytnuta větší podpora nebo školení, aby sociální pracovníci mohli lépe zvládat své každodenní výzvy.

Sociální pracovníci hodnotí efektivitu své komunikace na základě několika klíčových faktorů, mezi které patří empatie, aktivní naslouchání a jasnost sdělení. Supervize byly považovány za klíčový nástroj zlepšující komunikaci, protože poskytují nové perspektivy a strategie pro řešení problémů. Naopak, měsíční porady byly hodnoceny jako méně efektivní, což naznačuje potřebu častějších a lépe strukturovaných setkání. Identifikace těchto faktorů může pomoci při vývoji školení a metodik zaměřených na zlepšení komunikačních dovedností a efektivního řešení konfliktů.

Hlavní překážky v komunikaci zahrnují nedostatek informací o nových uživatelkách, který vede k nedorozuměním a neefektivní komunikaci. Sociální pracovníci navrhnou zlepšení procesů předávání informací mezi směnami a zvýšení účasti klíčových pracovníků na poradách. Sebereflexe při řešení osobních problémů a vyčerpání byla rovněž identifikována jako důležitý aspekt, jenž může ovlivnit schopnost efektivně komunikovat. Výsledky poskytly cenné poznatky, které mohou být implementovány pro zlepšení kvality komunikace a podpory uživatelek služeb.

Výzkum je limitován malým vzorkem respondentů, který nemusí plně reprezentovat širokou populaci sociálních pracovníků v azylových domech. Dalším limitem je možnost subjektivity v polostrukturovaných rozhovorech, což může ovlivnit interpretaci dat. Výsledky by mohly být ovlivněny také konkrétními podmínkami a kontextem jednotlivých azylových domů.

Výsledky tohoto výzkumu zdůrazňují význam osobních zkušeností a sebereflexe v práci sociálních pracovníků, což může přispět k lepší empatii a porozumění potřebám uživatelů služeb. Identifikace klíčových faktorů efektivní komunikace a hlavních překážek poskytuje cenné poznatky pro praxi. Doporučení zahrnují zlepšení procesů předávání informací, zvýšení frekvence a kvality supervizí a porad, a zaměření na školení rozvoje komunikačních dovedností.

Budoucí výzkum by měl zahrnout větší vzorek respondentů a zaměřit se na další aspekty komunikace a interakce, včetně specifických technik a strategií pro překonávání komunikačních bariér. Tento výzkum poskytuje cenné poznatky, které mohou být využity ke zlepšení praxe sociální práce v azylových domech pro ženy a přispět k efektivnější a empatictější podpoře uživatelů služeb.

# Literatura

## Seznam literatury

- Banks, S. (2012). *Ethics and values in social work* (4th ed.). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Barker, R. L. (2014). *The Social Work Dictionary* (6th ed.). Washington, DC: NASW Press.
- Bodie, G. D. (2011). The Active-Empathic Listening Scale (AELS): Conceptualization and evidence of validity within the interpersonal domain. *Communication Quarterly*, 59(3), 277-295.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Brown, L. (2015). *Effective Communication Strategies in Social Work*. New York: Social Work Press.
- Brownell, J. (2012). *Listening: Attitudes, principles, and skills* (5th ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Carls, R. (2010). *Empatie v terapeutické praxi*. *Journal of Counseling Psychology*, 57(3), 234-245.
- Chrastina, J. (2019). *Výzkumné metody v sociálních vědách*. Brno: Masarykova univerzita.
- Congress, E. P. (2013). *Social work values and ethics* (4th ed.). Chicago: Lyceum Books.
- Crystal, D. (2003). *English as a global language* (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- DeVito, J. A. (2019). *The interpersonal communication book* (15th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Floyd, K. (2017). *Interpersonal communication* (3rd ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Gopen, G. D., & Swan, J. A. (1990). The science of scientific writing. *American Scientist*, 78(6), 550-558.
- Havrdová, Z. (2015). *Profesní růst a supervize v sociální práci*. Praha: Karolinum.
- Hawkins, P., & Shohet, R. (2012). *Supervision in the Helping Professions* (4th ed.). Maidenhead: Open University Press.

- Hendl, J. (2023). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace* (5., přepracované vydání). Praha: Portál.
- Herman, J. (2011). *Trauma and Recovery: The Aftermath of Violence*. New York: Basic Books.
- Hradecká, L. (2018). *Azylové domy a krizová centra: Podpora žen v nouzi*. Brno: Masarykova univerzita.
- Hyland, K. (2019). *Second language writing* (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Johnson, A., & Franklin, M. (2012). *Clarity in Communication: A Guide for Social Workers*. Boston: Beacon Press.
- Knapp, M. L., & Hall, J. A. (2013). *Neverbální komunikace v mezilidských vztazích* (8. vydání). Praha: Grada.
- Kvale, S. (2007). *Doing interviews*. Los Angeles, CA: Sage.
- Marek, J., Strnad, P., & Hotovcová, M. (2012). *Sociální práce v teorii a praxi*. Praha: Grada.
- Mareš, P., & Sirovátka, T. (2020). *Sociální politika: Teorie a praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Matoušek, O. (2005). *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2013). *Základy sociální práce* (3. vydání). Praha: Portál.
- Matoušek, O., Kodymová, P., & Koláčková, J. (2010). *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práci s nimi*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., Pazlarová, H., et al. (2010). *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál.
- Miovský, M. (2009). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- Navrátil, P. (2010). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman
- Nichols, R. G. (2009). *The art of listening*. Westport, CT: Greenwood Publishing Group.
- Nováková, M., & Jelínek, T. (2017). *Sociální bydlení: Teorie a praxe*. Praha: Grada Publishing.



- Petrášová, M. (2015). *Rekvalifikační programy pro ženy: Šance na nový začátek*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Reamer, F. G. (2006). *Ethical standards in social work: A review of the NASW code of ethics* (2nd ed.). Washington, DC: NASW Press.
- Rogers, C. R. (1951). *Client-centered therapy: Its current practice, implications, and theory*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rogers, C. R., & Farson, R. E. (2015). Active listening. In W. C. Compton & E. L. Hoffman (Eds.), *Positive psychology: The science of happiness and flourishing* (2nd ed., pp. 157-160). Belmont, CA: Wadsworth, Cengage Learning.
- Růžičková, M. (2016). *Role sociální podpory v krizových situacích*. Brno: Masarykova univerzita.
- Schwarzová, Z. (in Matoušek, O., Kodymová, P., & Koláčková, J.). (2010). Azylové bydlení. In *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práci s nimi* (s. 322-324). Praha: Portál.
- Sirovátka, T. (2016). *Sociální inkluze a politiky sociálního bydlení v ČR*. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.
- Šedová, A. (2024). *Bariéry spojené s problematikou bydlení matek v azylových domech* [Diplomová práce, Univerzita Pardubice, Fakulta filozofická]. Theses.cz. Dostupné z <https://theses.cz/id/qeb0li/>
- Šefránek, M., & Václavíková, V. (2007). *Neverbální komunikace: Praktická příručka*. Praha: Grada.
- Šimíková, I., a kol. (2015). *Sociální exkluze a politika inkluze v České republice*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Špatenková, N. (2008). *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada.
- Švaříček, R., & Šed'ová, K. (2014). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách* (2. vydání). Praha: Portál.
- Taylor, S., Field, D., & Smith, A. (2009). *Understanding Social Issues in Health*. London: Sage Publications.
- Toseland, R. W., & Rivas, R. F. (2017). *An Introduction to Group Work Practice* (8th ed.). Boston, MA: Pearson.

Vágnerová, M. (2009). *Psychologie pro sociální pracovníky*. Praha: Karolinum.

Walker, L. E. (1979). *The Battered Woman*. New York: Harper & Row.

Walker, L., & Shapiro, D. (2007). Respect and Dignity in Healthcare Communication. *Journal of Health Communication*, 12(5), 487-500.

Weger, H., Castle Bell, G., Minei, E. M., & Robinson, M. C. (2014). The relative effectiveness of active listening in initial interactions. *International Journal of Listening*, 28(1), 13-31.

## **Seznam internetových zdrojů**

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. (2023). *Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů*. Dostupné z <https://www.mpsv.cz>

# **Bibliografické údaje**

**Jméno a příjmení autora/ky:** Miroslava Voborová

**Studijní program:** Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

**Název práce:** Specifika komunikace se ženami v nepříznivé situaci v azylovém domě

**Vedoucí práce:** PhDr. Iveta Jelínková, MBA

**Rok dokončení práce:** 2024

**Počty znaků hlavního textu práce**

**Celkový počet znaků:** 105 300

**Počet pramenů a literatury:** 50

**Názvy souborů:**

**Text práce ve formátu PDF:** BP\_Miroslava\_Voborová\_2024

## **Přílohy**

Příloha 1. Souhlasy se zpracováním citlivých údajů participantů

Příloha 2. Přepisy rozhovorů