

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA
ÚSTAV PEDAGOGIKY A SOCIÁLNÍCH STUDIÍ



Bakalářská práce

Petra Stonišová

**Emoční inteligence jako předpoklad úspěšné komunikace
s klientem v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež**

Olomouc 2018

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

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a všechny použité prameny jsem uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 18. dubna 2018

.....

podpis

Poděkování

Děkuji paní PaedDr. Aleně Jůvové, Ph.D. za laskavé vedení práce, za cenné rady a připomínky. Děkuji také uživatelům a pracovnícím služeb nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Magnet.

Petra Stonišová

OBSAH

ÚVOD.....	6
I. TEORETICKÁ ČÁST	8
1 Emoce	9
1.1 Fyziologický vznik emocí	9
1.2 Typy emocí.....	11
2 Emoční inteligence	12
2.1 Rozdíl mezi emoční a rozumovou inteligencí.....	12
2.1.1 Rozumová inteligence.....	13
2.1.2 Emoční inteligence (emocionální)	14
2.2 Měření emoční inteligence	17
2.3 Emoční inteligence u dětí	18
2.4 Emoční inteligence u sociálního pracovníka.....	20
3 Komunikace.....	22
3.1 Verbální komunikace	23
3.1.1 Asertivita.....	24
3.2 Neverbální komunikace.....	26
3.3 Naslouchání	31
3.3.1 Aktivní naslouchání (empatické)	32
3.4 Zpětná vazba v komunikaci.....	34
3.5 Úspěšná komunikace a emoční inteligence.....	34
4 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	35
4.1 Poslání NZDM	38
4.2 Klienti NZDM neboli cílová skupina.....	39
4.3 Cíle NZDM.....	41
II. PRAKTICKÁ ČÁST	43
5 Charakteristika výzkumu.....	44
5.1 Cíle výzkumu	44
5.2 Výzkumné metody	45
5.3 Prostředí pro výzkum	45
5.4 Výzkumný vzorek	46

5.4.1	Pozorované jevy	46
5.4.2	Pozorované osoby	46
6	Údaje získané metodou pozorování.....	48
6.1	Shrnutí	53
7	Analýza údajů získaných metodou narace	55
7.1	První narace – ovládání emocí	55
7.2	Druhá narace – motivace	55
7.3	Třetí narace – empatie	56
7.4	Čtvrtá narace – umění mezilidských vztahů.....	57
7.5	Shrnutí pozorovaných jevů.....	57
	ZÁVĚR.....	60
	SEZNAM ZKRATEK.....	62
	SEZNAM OBRÁZKŮ	63
	SEZNAM TABULEK	63
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	64

ÚVOD

„Člověk není rozumná bytost, která má emoce, ale emocionální bytost, která občas myslí.“

František Koukolík (český neuropatolog, spisovatel a publicista)

Emoce jsou velmi důležitou složkou v životě každého člověka bez rozdílu pohlaví, věku, barvy pleti nebo náboženského vyznání. Vysokou emoční inteligencí by měli disponovat pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Do těchto zařízení dochází klienti ohroženi sociálním vyloučením, s problémy, které sami nedokáží řešit. Hledají zde pomoc nebo nevyužívají smysluplně svůj volný čas. Tyto děti a mládež mají problém rozeznat své emoce a následně s nimi pracovat, jelikož v jejich okolí nenalézají podnětné prostředí k jejich rozvoji. Proto je velice důležité, aby sociální pracovníci uměli pracovat nejen s nabytými vědomostmi, ale hlavně se svými emocemi a intuicí.

V teoretické části vysvětlím pojem emoce, emoční inteligence, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a komunikace. V úvodu práce objasním, co jsou emoce, jak z neurologického hlediska vznikají a druhy emocí. Dále navážu vysvětlením pojmu emoční inteligence, rozdílem mezi emočním kvocientem a rozumovou inteligencí, dále pak zmíním možnosti jejího měření. V závěru této kapitoly uvedu, jak se projevuje emoční inteligence, a jak se dá rozvíjet u dětí a sociálních pracovníků. Z poznatků v této kapitole pak čerpám v praktické části práce. V další kapitole pak vymezuji nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, který je zřizován podle zákona č.108/2006 Sb., přiblížím jeho poslání, cíle a cílovou skupinu, pro které je tato služba určena.

Na teoretickou část navazuje část praktická, kde budou podrobně popsány postupy a užití metody. V rámci výzkumu se pokusím prostřednictvím pozorování a narací zabývat především složkami emoční inteligence v rámci komunikace mezi sociálními pracovníci a klienty NZDM.

Hlavním cílem této bakalářské práce je pokusit se objasnit význam emoční inteligence a dále pak zjistit, jaké jsou předpoklady pro její uplatnění při komunikaci mezi sociálními pracovníci a klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Dílčím cílem je přispět k poznání podstaty lidských emocí, emoční inteligence a komunikace v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Emoce

V první kapitole je třeba si vysvětlit, co jsou emoce a proč jsou v životě důležité. Emoce jsou nepostradatelným prvkem našeho každodenního života, který utváří osobnost jako celek. Přesný termín vymezení pojmu emoce se v psychologii podle Hoskovce definuje jako „*citové prožitky, počínaje emočním zabarvením vjemů až po tzv. vyšší emoce estetické a etické*“.¹ S emocemi má každý z nás zkušenost, leč u každého z nás se určité emoce projevují jiným způsobem, v jiné intenzitě a s jiným prožíváním. Můžeme se setkat s různými definicemi emocí.

Daniel Goleman například spojuje „*emoce s pocity a s nimi spojenými myšlenkami, psychickými a fyzickými stavy a také s řadou pohnutek, které vedou k určitému jednání*“.²

Americký psycholog Paul Ekman sestavil v roce 1990 seznam sedmi základních emocí: *Radost, smutek a agonie, hněv, opovržení, strach, překvapení, znechucení/odpor*.

1.1 Fyziologický vznik emocí

Porozumění emočních procesů souvisí s pochopením funkce mozku. Mozek se skládá ze dvou hemisfér, které ovládají většinu tělesných funkcí, jako je činnost svalů a vnímání. Mozkový kmen ovládá základní životní funkce jako dýchání, srdeční činnost, metabolismus všech orgánů, řídí stereotypní reakce a pohyby. Evolučním vývojem se z něj postupně vydělila emoční centra – myslící mozek. Existovala před vznikem center racionálních. Mozková kůra dává všemu, co děláme a vnímáme smysl. Má tedy důležitou roli při chápání emoční inteligence. Umožňuje nám vnímat naše pocity, vyhodnotit situaci a adekvátně reagovat. Varuje nás, když hrozí nebezpečí. Pohotovost emočních reakcí je důležitá pro naše přežití.

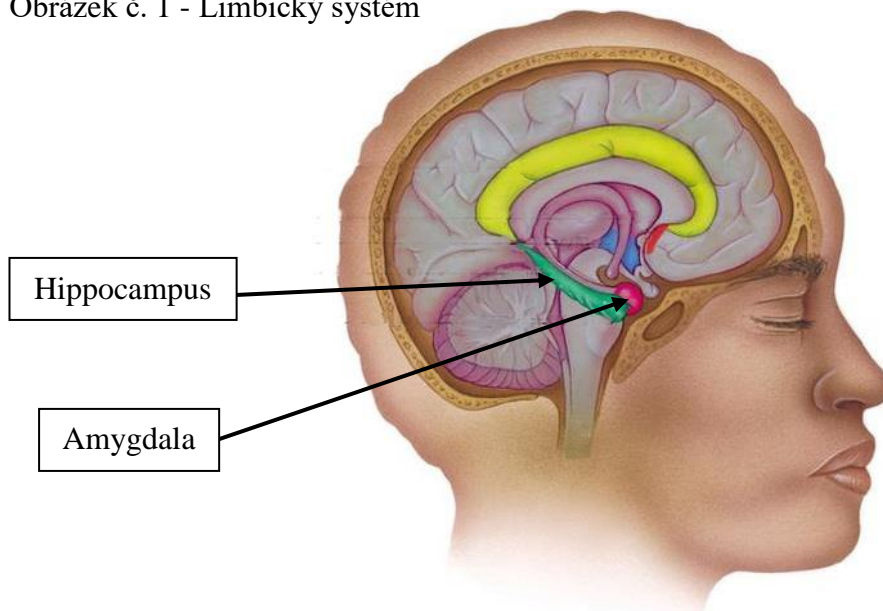
¹ HOSKOVEC, Jiří. *Psychologie*. Praha: Triton, 2002. Psychologická setkávání. ISBN 80-7254-219-2. str. 42.

² GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Vyd. 2., (V nakl. Metafora 1.). Přeložil Markéta BÍLKOVÁ. V Praze: Metafora, 2011. ISBN 978-80-7359-334-6. str. 260.

Z neurologického pohledu emoce vznikají především v limbickém systému, který je uložen hluboko v mozkových polokoulích, často uváděný jako emoční část mozku a primárně zodpovědný za ovládání našich emocí a pudů. Limbický systém se skládá z několika složek. Mezi nejdůležitější patří oblast hippocampusu a amygdaly. Hippocampus je centrem emoční paměti, slouží k identifikaci objektů, událostí apod. Hippocampus s amygdalou jim pak dává emocionální význam. Nesou odpovědnost za většinu schopností učit se a pamatovat si. Amygdala se pokládá za centrum ovládání emocí v mozku (centrum citů). Například citový projev – slzy, vyvolává amygdala. Do limbického systému dále patří neokortex (šedá mozková kůra), které považujeme za sídlo myšlení. K emocím připojuje neokortex myšlenky.³

Máme tedy dva druhy myšlení – emoční a racionální (rozumové). Úspěšnost člověka v životě závisí na obou inteligencích. Bez rozvinuté emoční inteligence není intelekt schopen plně využít všech svých potencialů. Pokud dobře spolupracují, vzrůstá emoční inteligence i intelektuální schopnosti.⁴

Obrázek č. 1 - Limbický systém



Dostupné z: <http://islandbreath.blogspot.cz/2009/06/importance-of-enlightenment.html>

³ NAKONEČNÝ, Milan. *Lidské emoce*. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0763-6. str. 164–167.

⁴ GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence: [proč může být emoční inteligence důležitější než IQ]*. Praha: Columbus, 1997. ISBN 80-85928-48-5. str. 38.

1.2 Typy emocí

Lidské emoce můžeme rozdělit podle délky trvání na afekty, nálady a dlouhodobé citové (emoční) vztahy. **Afekty** charakterizuje rychlý vznik, bouřlivý průběh a krátké trvání. Jedná se o intenzivní a prudké emoční reakce na různé zážitky. Člověk jednající v afektu má nedostatek racionální kontroly nad sebou samým. Naopak **nálady** se vyznačují malou intenzitou a delším trváním. **Dlouhodobé citové vztahy** tvoří trvalé city vztahující se ke konkrétní bytosti, věcem, ideám či aktivitám. Dále emoce dělíme podle kvality na nižší emoce (radost, smutek, strach, hněv aj.) a vyšší emoce (intelektuální, estetické, sociální aj.). **Nižší emoce** spojujeme s instinkty, pudy a jsou vrozené. Řadíme mezi ně city somatické a city obranné či útočné, které slouží jako jakýsi obranný mechanismus proti zevním vlivům. Lidé oproti zvířatům své emoce racionálně ovládají. **Vyšší emoce** označujeme také jako city morální, protože jsou součástí etických, estetických, sociálních a intelektuálních postojů a jednání. Získáváme je během svého života a bývají ovlivňovány společností, vytvářejí postoje, ovlivňují charakter a jednání.⁵

⁵ NAKONEČNÝ, Milan. *Lidské emoce*. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0763-6. str. 63–65.

2 Emoční inteligence

Pojem „emoční inteligence“ použili poprvé v roce 1990 psychologové Peter Salovey z Harvardovy univerzity a John Mayer z New Hampshirské univerzity. Byl použit pro popis emočních dovedností. Tématikou emoční inteligence se zabývá i profesor Harvardovy univerzity Daniel Goleman.

Samotné definice EI jsou vymezeny v následující podkapitole.

2.1 Rozdíl mezi emoční a rozumovou inteligencí

Rozumová a emoční inteligence spolu nesoupeří. Emoční dovednosti nejsou protikladem inteligenčních nebo rozumových schopností. Jsou rozdílné, ale spíše se vzájemně doplňují. Může se stát, že člověk disponuje vysokým IQ, ale i zároveň je velmi emočně inteligentní a naopak. *„Nikdo netvrdí, že IQ není důležitým, standardním měřítkem logického a analytického myšlení, rychlosti a přesnosti počítání, paměťové výbavy a vizuálního a prostorového vnímání. Jeho slabinou je ale jeho schopnost předvídat úspěch člověka v životě, máme-li na mysli úspěch v širším slova smyslu než jako výkon intelektu.“*⁶

Emoční inteligence je mnohem méně geneticky zatížená, je tedy naučitelná. Lze s ní dále pracovat, ovlivňovat a vylepšovat nebo naopak poškozovat.⁷

Jedná se o schopnosti zvládat vlastní emoce a vcítit se do emocí ostatních. V průběhu života se vytváří v nejrůznějších sociálních interakcích ať již v rodině, okruhu známých, ve škole nebo v práci. V životě ji tedy buď navyšujeme nebo naopak poškozujeme a snižujeme. Na rozdíl na IQ nám EI pomáhá v běžných životních situacích. Lidé s vyšší EI snáze komunikují, navazují vztahy, dokážou mít své emoce na kontrolou a jsou schopni lépe zvládat stresové situace.⁸

⁶ WILDING, Christine.: Emoční inteligence – Vliv emocí na osobní a profesní úspěch. Praha: GRADA, 2010, str. 23.

⁷ BRADBERRY, Travis a Jean GREAVES. *Emoční inteligence*. Brno: BizBooks, 2013. ISBN 978-80-265-0039-1. str. 31–32.

⁸ GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence: [proč může být emoční inteligence důležitější než IQ]*. Praha: Columbus, 1997. ISBN 80-85928-48-5. str. 51–53.

2.1.1 Rozumová inteligence

IQ je veličina používaná jako výstup k popisu inteligence člověka v poměru k ostatní populaci. Je to vrozená vlastnost, její míru tedy nemůže ovlivnit, ale můžeme ji rozvíjet získáváním zkušeností a procvičováním modelových situací. Měří se standardizovanými inteligenčními testy.⁹

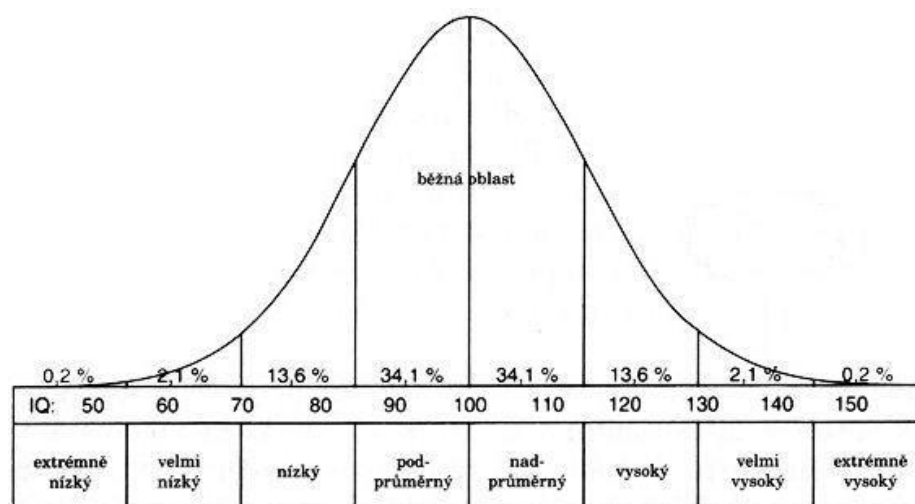
Stern definoval inteligenční kvocient jako poměr mentálního a chronologického věku:

$$IQ = \frac{\text{Mentální věk}}{\text{Chronologický věk}} * 100$$

Při čemž mentální věk vyjadřuje, jak náročné úlohy byl testovaný schopen adekvátně řešit. Chronologický věk je skutečný věk testovaného jedince.

Za průměrné IQ se považuje hodnota v rozmezí 90–110, té dosahuje zhruba 50 % populace. Nižší hodnoty než 90 označují podprůměrný výkon a nad 110 jsou nadprůměrné. Statistické rozložení hodnot IQ v celkové populaci nám znázorňuje tzv. Gaussova křivka.

Obrázek č. 2 - Gaussova křivka (rozložení IQ v populaci)



Dostupné z: https://www.geocaching.com/geocache/GC4F5FX_iq-130?guid=582cf1b7-e3a3-43fd-b8ec-23c0defe6126

⁹ Test IQ. *Co je IQ?* [online]. 2018 [cit. 2018-02-10]. Dostupné z: <http://www.test-iq.cz/co-je-iq/>

2.1.2 Emoční inteligence (emocionální)

V psychologické literatuře najdeme definici, která uvádí: „*emocionální inteligence zahrnuje vnímání a chápání vlastních emocí a empatickou vnímavost a chápavost v meziosobních kontaktech*“¹⁰

Podle Golemana se emoční inteligencí rozumí „*schopnost vyznat se sám v sobě i v ostatních, vnitřní motivace a zvládnání vlastních emocí a emocí cizích*.“¹¹ Salovey a Mayer přicházejí s definicí emoční inteligence jako „*schopnost monitorovat a zvládat vlastní i cizí pocity a využívat pocitů jako řídicího nástroje jak myšlenkové činnosti, tak jednání*.“¹²

Každý z odborných autorů ji definuje jinak. Společnou složkou definicím je pochopení emocí u sebe i u druhých a umění správného použití.

Pro úspěch v životě a v práci jsou důležité vědomosti, odbornost a přirozená inteligence, ale i celá řada lidských vlastností a schopností, které se nazývají emoční inteligencí. Rozlišujeme tedy „všeobecný inteligenční faktor rozumové inteligence – IQ a „emoční inteligenci – EQ. Emoční inteligence zahrnuje schopnosti vnímat vlastní i cizí pocity a emoce, rozlišovat je a využívat těchto informací ve svém myšlení a jednání. Emoční inteligence neznamena plně rozumět svým emocím. V životě každého člověka někdy nastanou chvíle, kdy si svoje emoce nedokáže vyložit. To se může stát i člověku s vysokou mírou emoční inteligence. Pochopení lidské psychiky a emocí je běh na dlouho trať.

¹⁰ HOSKOVEC, Jiří. *Psychologie*. Praha: Triton, 2002. Psychologická setkávání. ISBN 80-7254-219-2. str. 45.

¹¹ GOLEMAN, Daniel. *Práce s emoční inteligencí: jak odstartovat úspěšnou kariéru*. Praha: Columbus, 2000. ISBN 80-7249-017-6. str. 305.

¹² GOLEMAN, Daniel. *Práce s emoční inteligencí: jak odstartovat úspěšnou kariéru*. Praha: Columbus, 2000. ISBN 80-7249-017-6. str. 305–306.

EI má podle Golemana 5 vzájemně se ovlivňujících složek:¹³

- a) „*Znalost vlastních emocí – sebeuvědomění.*
- b) *Zvládání emocí.*
- c) *Schopnost sám sebe motivovat.*
- d) *Vnímavost k emocím jiných lidí – empatie.*
- e) *Umění mezilidských vztahů.*“

A. Znalost vlastních emocí neboli sebeuvědomění

Podstatné je rozpoznání vlastních citů ve chvíli jejich vzniku. Musíme si uvědomovat své skutečné pocity, abychom je mohli použít v našem rozhodování. Lidé, kteří přesněji vědí, co cítí, se snáze rozhodují a dělají menší chyby v důležitých rozhodnutích. Pokud nedochází k pochopení skutečných pocitů nastává životní bezradnost. Naložení s city tak, aby odpovídaly dané situaci je základem rozvinutého sebeuvědomění.¹⁴

Porucha sebeuvědomění vlastních pocitů je nazývána alexitymie. Při poruše nedochází k prožívání silných emocí. Člověk s diagnózou zůstává netečný, neidentifikuje své pocity, a tudíž jim nerozumí. Příčinou může být porucha mozku nebo neúplný kognitivně – emoční vývoj v dětství. Porucha může vzniknout i v dospělosti, např. traumatický stres.¹⁵

B. Zvládání emocí

Naučit se zvládat svoje emoce je velmi důležité. Díky vrozenému uspořádání mozku většinou není v naší moci vyhodnotit, jak se zachováme přemožení silnou emocí. Můžeme však ovlivnit délku trvání emoce. Tomu se říká sebeovládání nebo seberegulace, v podstatě se jedná o přiměřené používání citů v dané situaci. Mělo by dojít k usměrnění svých citů. Naučit se zbavovat nepříjemných pocitů jako je

¹³ GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence: [proč může být emoční inteligence důležitější než IQ]*. Praha: Columbus, 1997. ISBN 80-85928-48-5. str. 50–51.

¹⁴ GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence: [proč může být emoční inteligence důležitější než IQ]*. Praha: Columbus, 1997. ISBN 80-85928-48-5. str. 50.

¹⁵ KANITZ, Anja von. *Jak rozvíjet svou emoční inteligenci*. Praha: Grada, 2008. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2582-6. str. 34–35.

sklíčenost či podrážděnost, rozčilení.¹⁶ Tyto nálady většinou vymizí samy. V opačném případě, kdy přetrvávají delší dobu anebo přecházejí do extrémů, např. zuřivost či deprese, pak nastává nutná návštěva odborného lékaře a vážnější situace řešit pomocí psychofarmak. Důležité je využívat své emoce tak, aby se pro nás staly hnací silou při splňování vytýčených cílů.¹⁷

C. Schopnost sám sebe motivovat

Motivaci využíváme k tomu, abychom se mohli dlouhodobě soustředit na danou činnost. Poskytuje nám sílu a energii při úkolech, které máme. Ty pak zvládali s pohodou a bez stresu. Pomocí ní můžeme dosáhnout takzvaného stavu „proudění“, kdy podáváme své nejlepší výkony. Motivace nám pomáhá trénovat sám sebe. Dochází ke zvýšení nároků na sebe samé, učíme se, jak odkládat odměny či uspokojení, zvyšuje naši psychickou odolnost vůči neúspěchům a přemáhá naši zbrkllost. Je pravděpodobné, že čím je vyšší emoční inteligence, tím je lepší motivace.¹⁸

D. Vnímavost k emocím jiných lidí neboli empatie

Empatie je základní lidskou vlastností, jedná se o vcítění se do pocitů druhých lidí. Pomocí empatie cítíme lépe potřeby druhých lidí, dokážeme jim pomoci s jejich starostmi a lépe se vžíváme do situací, ve kterých se ocitají. Emoce jsou častěji vyjádřeny neverbálním způsobem, než pomocí slov. Empatický člověk nemá nouze o přátele, je pro ně oporou, o kterou se mohou kdykoli opřít. Tito lidé vynikají v profesích, kde se o někoho starají. Většinou velké množství empatie nalézáme u harmonických vztahů. Naopak u osob psychopatických empatie chybí.¹⁹

¹⁶ GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence: [proč může být emoční inteligence důležitější než IQ]*. Praha: Columbus, 1997. ISBN 80-85928-48-5. str. 50.

¹⁷ GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence: [proč může být emoční inteligence důležitější než IQ]*. Praha: Columbus, 1997. ISBN 80-85928-48-5. str. 64.

¹⁸ GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence: [proč může být emoční inteligence důležitější než IQ]*. Praha: Columbus, 1997. ISBN 80-85928-48-5. str. 50.

¹⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. str. 53.

Vnímavost k jiným lidem se dá rozvíjet, ale k tomuto dochází většinou pouze v dětském věku, kdy děti napodobují vzor v dospělé osobě.

E. Umění mezilidských vztahů

Znamená přizpůsobit své jednání na základě vcítění se do druhých lidí a naučit se předvídat, jak budou lidé reagovat v určitých společenských vztazích a situacích. Dovednost pak obratně využívat v přesvědčování či vedení lidí. Dále se pak dá uplatnit v týmové práci nebo v zájmu spolupráce s ostatními. Patří mezi základní dovednost u úspěšných manažerů a vedoucích. Pro utváření dobrých mezilidských vztahů je podstatné zvládat emoce druhých, proto je na odvětví komunikace důležité pracovat a zdokonalovat se.

Absence komunikace může být důvodem selhání vztahů i u inteligentních osob. Lidé bez této dovednosti jsou arogantní a necitliví.

Zvládat mezilidské vztahy umožní přirozeně ovlivnit rozhovor, rozvíjet intimní vztahy. Osoba, která disponuje zmíněnou schopností inspiruje ostatní.

2.2 Měření emoční inteligence

Míru emoční inteligence vyjadřuje emoční kvocient označený zkratkou EQ. Nelze ji měřit stejně jako IQ, protože bohužel neexistuje žádný písemný test, který přesně zhodnotí velikost emoční inteligence. EQ testy v současné době nejsou tak rozvinuté a rozšířené jako IQ testy. To se dá přičíst na vrub neustálému vývoji definice a vymezení EQ.²⁰ Lze vypracovat test, který nám pomůže vyzkoušet si svou emoční inteligenci a jeho prostřednictvím poznat nedostatky, na kterých je třeba zapracovat po její rozvoj. Zjistí indikátor, který charakterizuje naši schopnost jednat s lidmi, vycházet s nimi a komunikovat. Dá nám tedy podnět k zaměření se na zlepšení a rozvoj daných oblastí emoční inteligence.²¹ Lidé s vyšším nebo vysokým EQ mají dobré předpoklady být dobří manažeři, vůdčí osobnosti či

²⁰ WILDING, Christine.: *Emoční inteligence – Vliv emocí na osobní a profesní úspěch*. Praha: GRADA, 2010, str. 26–27.

²¹ BROCKERT, Siegfried a Gabriele BRAUN. *Testy emocionální inteligence: 52 testů EQ*. Praha: Ikar, 1997. ISBN 80-7202-149-4. str. 16–17.

poradci, ale také přátelé nebo partneři. Je statisticky dokázáno, že lidé s vyšším IQ pracují pro lidi s vysokým EQ.²²

2.3 Emoční inteligence u dětí

Emoční inteligenci se dá učit a rozvíjet ji už na raného dětství. Oproti IQ se dá emoční inteligence zlepšovat a ovládat. Není to jako u vrozené inteligence, kterou buď člověk má, nebo nemá. „*Malé děti své emoce silně prožívají, aniž přesně vědí, co to znamená. Reakce jejich blízkých jim pomáhají to, co se s nimi děje, vysvětlit.*“²³ Příkladem může být situace, kdy dítěti spadne na zem zmrzlina. Začne plakat a je smutné. Matka mu situaci objasní: „*Ty jsi smutný, protože nemáš svoji zmrzlinu?*“ I když je očividné, proč dítě pláče, je dobré, zvláště pak ve velmi malém věku verbalizovat jeho pocity a popisovat situace, které se kolem něho odehrávají. Snáze pak ve starším věku pochopí pochody emocí ve svém vlastním těle a následně tak pro ně bude jednodušší pochopení emocí u druhých.

Wilding potvrzuje: „*Je-li dítě vychovááno v milující, emočně otevřené rodině, zjistíte, že v dospělosti dokáže snadno projevat emoce.*“ Zároveň ale dodává, že pokud je tomu naopak a dítě již jako malé citově strádá, vyrůstá v rodině bez lásky, negativně se to podepisuje na jeho dalším emočním vývoji.²⁴

Pro děti, obzvláště ty nejmenší, je názor a chování rodičů velmi podstatné. Pokud rodiče dítěti věří a svým chováním mu dávají dobrý příklad, jak být dobrým člověkem, tak i dítě bude napodobovat jejich jednání a kopírovat styl života. Dítě potřebuje nezávislost, a proto je třeba nechat dětem dostatek prostoru, a hlavně nechat je nést odpovědnost za to, co dělají. Mezi základ rodčovství patří neustálý projev lásky, a to i případě, když děti provedou cokoli nesprávného. Zvláště v tento okamžik potřebují vědět, že jsou svými rodiči milovány.

²² GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence: [proč může být emoční inteligence důležitější než IQ]*. Praha: Columbus, 1997. ISBN 80-85928-48-5. str. 52.

²³ KANITZ, Anja von. *Jak rozvíjet svou emoční inteligenci*. Praha: Grada, 2008. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2582-6. str. 23.

²⁴ WILDING, Christine.: *Emoční inteligence – Vliv emocí na osobní a profesní úspěch*. Praha: GRADA, 2010, str. 43.

Wilding dále uvádí 5 kroků, jak děti učit emoční inteligenci:²⁵

1. Uvědomit si emoci dětí (stejným způsobem, jak si být vědomi svých vlastních).
2. Snažit se tyto emoce rozpoznávat a využít je jako příležitost pro otevřený rozhovor.
3. Naslouchat s empatií a nesnažit se emoce dětí nijak zmenšovat.
4. Pomoci dítěti najít vhodná slova pro označení právě prožívaných emocí.
5. Snažit se s dítětem prozkoumat možnosti, jak vyřešit problémy. Neříkat mu, aby nebylo emocionální.

Tyto kroky následně vedou ke zlepšení zdraví, dosahování lepších výsledků ve škole, lepších vztahů s vrstevníky, eliminace problémů s chováním, výkyvů nálad a násilného chování.

Důležité je zmínit, že dětem navštěvujícím NZDM se právě tyto potřebné kroky chování k rozvoji jejich emoční inteligence v rodině většinou nedostává. Děti ve většině případů pochází z neúplných, problémových nebo sociálně slabých rodin. Rodiče děti zanedbávají nebo týrají, místo potřebné pozornost pro jejich rozvoj osobnosti. Většina problémů a nevhodné chování dětí je způsobeno právě v rodinném prostředí, kdy u dětí není nastaven model správného chování a zvyků. Jedná se ze začátku o zvyky sociální, ale časem se přidávají i nesprávně nastavené zvyky pracovní a morální. V NZDM se proto pokouší alespoň částečně o nastavení správných sociálních, společenských a morálních zvyklostí, aby tyto děti v dospělosti mohly fungovat ve všech prostředích a zapojily se do běžného osobního i pracovního života.

²⁵ WILDING, Christine.: Emoční inteligence – Vliv emocí na osobní a profesní úspěch. Praha: GRADA, 2010, str. 214.

2.4 Emoční inteligence u sociálního pracovníka

Koeficient emoční inteligence a sociální práce není dosud příliš probádaný. V odborných publikacích zaměřených na sociální práci se častěji setkáváme s pojmem profesionální chování. Pojem emoční inteligence je však mnohdy až nad míru používán v oblasti marketingu, managementu a teambuildingu.

Náplň práce sociálních pracovníků v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež si jednotlivé organizace upravují podle svých požadavků. Sociální pracovník zastává převážně roli kontaktního pracovníka. Ten by měl disponovat komunikačními schopnostmi, které využívá nejen k navázání kontaktu se zájemcem o službu, ale také k postupnému budování vzájemného vztahu a důvěry. Hlavní náplní práce je navazování kontaktů, přímá práce s klienty, poskytování základního poradenství, zajištění denní služby v klubu, řešení potřeb dětí, pomoc se školou, organizace skupinových a preventivních akcí, administrativa, uzavírání dohod o službě, individuální práce s klienty, individuální plánování, komunikace s úřady a jinými službami apod.

Sociální práce je považována za odbornou činnost. Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je vysoká odborná příprava, plná svéprávnost, zdravotní způsobilost, osobní zralost, zkušenosti a uplatnění empirických postojů.²⁶ Sociální pracovník by měl mít přehled a teoretické znalosti. Ještě důležitějším jsou však osobní předpoklady pro výkon této práce a emoční inteligence.

Mezi obecné předpoklady a dovednosti sociálního pracovníka patří **zdatnost a inteligence**. Jedná se o fyzickou zdatnost, protože pomáhat druhým může být někdy velmi vysilující a těžká práce. Je tedy důležité respektovat své tělo, udržovat si kondici a vyváženou stravu, jelikož právě naše tělo je prvotním zdrojem energie. Inteligencí rozumíme touhu stále obohacovat své znalosti, např. čtení odborné literatury, seznamování se s novými teoriemi a technikami. Dále se předpokládá emoční a sociální inteligence, které by měly být na vysoké úrovni a být přirozenou součástí osobnosti. Dalším předpokladem je přitažlivost, kdy se nejedná jen

²⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., *O sociálních službách*, ve znění platném k 8. 9. 2014, §110.

o fyzickou přitažlivost, tzn. jak se pracovník obléká a jak vypadá, ale také pro jeho odbornost nebo jak klient vnímá názorovou příbuznost. Dále zde řadíme **důvěryhodnost**. Složky, které k ní přispívají jsou **diskrétnost, spolehlivost, využívání moci** (po svěření pracovníkovi se klientovi bude věnovat) a **porozumění**. Poslední **komunikační dovednosti**, jež jsou nezbytné v každé fázi této práce. Ke čtyřem základním dovednostem v této oblasti řadíme **fyzickou přítomnost**, kdy pracovník pomáhá klientovi už jen tím, že se s ním setkává, a to fyzicky i psychologicky. **Naslouchání**, představuje schopnost přijímat a rozumět signálům, které klient vysílá, ať již jde o signály verbální, neverbální, vyjádřené otevřeně, nebo skrytě. **Empatii**, představuje vhled do světa klienta, vcítění se do jeho uvažování a pocitu, do jeho problému; představuje schopnost reagovat na jeho chování s pochopením. A **analýzu klientových prožitků**, což je schopnost nalézt, vyjádřit a popsat klientovy zážitky, chování a pocity, což vše umožňuje během zvládání klientových problémů pracovat konstruktivně.²⁷

Vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a jeho klientem vyhází z emoční vazby, která je založena na pochopení, toleranci a spoluúčasti. Empatie musí být doprovázena racionalitou (jde o řešení problému, nikoliv o zavlčení do situace). Pokud si toto sociální pracovník neuvědomí, může se u něho projevit syndrom vyhoření.²⁸

²⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. str. 52–54.

²⁸ Vyhoření znamená vyčerpání organismu úzce související s výkonem povolání. Důvodem tohoto vyčerpání může být jeden nebo celá řada důvodů, které po dlouhou dobu intenzivně působily na pracovníka a výsledkem pak je pochybnost o smysluplnosti vlastní práce, o schopnosti ji zastávat a o možnosti ji vůbec vykonávat s reálnými, viditelnými a pozitivními výsledky.

3 Komunikace

Samotné slovo komunikace má mnoho významů. Tato kapitola bude pojednávat o vysvětlení pojmu sociální komunikace, která probíhá mezi dvěma nebo více lidmi.

Sociologická definice tvrdí, že komunikace je „*Přenos informací na určitého jedince nebo skupiny k jiným. Komunikace je nezbytným základem všech sociálních interakcí. V bezprostřední komunikaci hrají kromě jazyka významnou roli i neverbální náznaky, které účastníci používají k interpretaci toho, co druzí říkají a dělají. S rozvojem písma a elektronických médií se komunikace do jisté míry odděluje na bezprostředního kontextu sociálních vztahů.*“²⁹

Každá komunikace má určité funkce, které se mohou zkombinovat. Základní komunikační funkce jsou informativní, poznávací, instruktivní, vzdělávací a výchovná, socializační a společensky integrující, přesvědčovací, posilující a motivující, zábavná, svěřovací a úniková (odreagování se na starosti, shonu). Neméně důležitou je funkce osobní identity (ujasnění si svého já, svých postojů, názorů, sebevědomí a ambicí).³⁰

Lidská komunikace nemusí být jen pozitivní a přínosná, má i své negativní projevy. Mezi takové patří například pomluvy a fámy, lhaní, manipulace, agresivita, dezinformace atp. Aby komunikace byla úspěšná a měla potřebný efekt, musí být vzájemná. Důležité není jen to, co říkáme, ale i to, jak to říkáme. Pro úspěšnou komunikaci se potřebujeme umět vžít do ostatních lidí a získat si jejich důvěru.

²⁹ GIDDENS, Anthony.: Sociologie. Praha, nakladatelství Argo 1999, str. 550.

³⁰ VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 9788024726144. str. 24.

Komunikace je důležitá pro: ³¹

- Předávání informací.
- Umění požádat o to, co chceme.
- Sdělení svých pocitů.
- Pochopení pocitů druhých lidí.
- Dosahování cílů a výsledků.

Komunikaci dělíme na verbální a neverbální. Důležité je, aby tyto složky byly ve shodě. Verbální složka je vědomá, tudíž se dá jednoduše ovlivnit. Naopak neverbální je spíše nevědomá, hůře se ovládá. Člověk si ji mnohdy ani neuvědomuje. Proto je při konverzaci důležité vnímat také signály, které vysílá jak naše tělo, tak i všech ostatních komunikujících. Jedná se o podstatný zdroj informací.

3.1 Verbální komunikace

Jde o komunikaci pomocí slov, bez ohledu na to, jestli jsou psaná nebo mluvená. Dělíme ji na také na formální či neformální.³²

Paralingvistická komunikace

Zabývá se doprovodnými rysy, které ovlivňují význam a smysl komunikace. Mezi základní prvky patří: „...*hlasitost projevu, kvalita řeči, výška tónu hlasu, barva hlasu, intonace, emoční zbarvení projevu, plynulost řeči, rychlost řeči, chyby v projevu atp.*“³³

³¹ WILDING, Christine. *Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch*. Praha: Grada, 2010. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2754-7. str. 171.

³² QUISOVÁ, Silvie. *Sociální komunikace v pomáhajících profesích*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě, Ústav pedagogických a psychologických věd, 2009. ISBN 978-80-7248-551-2. str. 33.

³³ VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 9788024726144. str. 115.

Písemná komunikace

Zprostředkována ve formě rukopisu, strojopisu nebo na počítači. Písemná komunikace vyžaduje zřetelnost, úplnost, stručnost, správnost a zdvořilost. Písemná komunikace zahrnuje: „...*korespondenci (úřední dopis, osobní a společenský dopis, životopis a motivační dopis, e-mail, SMS a MMS zprávy), vizitky, odborné publikace atp.*“³⁴

Pokud se sociální pracovník chce přiblížit a porozumět sdělení klienta, musí mít na mysli denotativní a konotativní význam slov.³⁵

Denotace jsou známá slova, znaky či symboly, kterým rozumíme a víme, co se jimi myslí. Při jejich zaznamenání automaticky chápeme základní význam. Některá slova se stejně píšou a vyslovují, ale mají více smyslů (např. koruna, kohoutek...). V takovémto případě se hovoří o rozdílné denotaci slov. Naopak konotace označuje rozsah myšlenek, představ, citů a hodnocení, která se seskupují okolo určitého slova. To znamená, že slova nebo slovní spojení může vyvolat odlišné až protikladné a neslučitelné city, hodnocení a postoje, což může vést nejen k nedorozumění, ale také ke sporům a konfliktům.³⁶

3.1.1 Asertivita

Asertivní jednání se zpravidla definuje jako jednání, které není ani pasivní ani agresivní. Člověk, který jedná asertivně, trvá na svých vlastních právech způsobem, který nepoškozuje práva druhých a nesnižuje jejich důstojnost. Zvyšuje sebedůvěru u neprůbojných a zároveň umožňuje zachovávat lidskou důstojnost pro sebe i pro druhé lidi. Vyjadřuje vlastní pocity, potřeby a názory jasně, přímo a přijatelným způsobem. Asertivita se překládá jako zdravé a přiměřené sebezprosažení. Tento způsob jednání se může stát celoživotní strategií člověka v jeho komunikaci

³⁴ VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 9788024726144. str. 206–256.

³⁵ QUISOVÁ, Silvie. *Sociální komunikace v pomáhajících profesích*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě, Ústav pedagogických a psychologických věd, 2009. ISBN 978-80-7248-551-2. str. 33.

³⁶ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2. str. 86–87.

s ostatními lidmi a může být pomůckou při řešení nejrůznějších nepřehledných a obtížných situací a prostředkem pro zachování sebeúcty.³⁷

Manipulativní chování je protipólem asertivity. Ovlivňování druhých lidí pomocí různě skrytých a nepříjemných manévrů o správnosti myšlenky nebo názoru, které nejsou manipulovaným jedincům vlastní. Manipulátor na začátku většinou jedná tak, aby získal u svých potenciálních obětí sympatie – často využívá své charisma a znalost slabých stránek ostatních. Manipulovaná osoba si nemusí uvědomovat, že je manipulována. Mezi druhy manipulací se řadí například snaha vyvolat v druhém pocit viny nebo získání vlastního komfortu či pohody na úkor druhého, případně využívání jeho dobroty a laskavosti.

Agresivní chování je pojímáno jako neohleduplnost na zájmy druhých lidí. Neustále se snaží prosazovat svá přání, práva a potřeby – bez ohledu na ostatní. Agresivně jednající člověk jedná na úkor jiných, nedbá na jejich práva a požadavky. Jako další znak je srážení důvěry ostatních. Pokud dochází k jeho selhání, obviňuje z toho okolí a není schopen přiznat své vlastní chyby a pochybení. To může u druhých lidí vyvolat protiútok nebo pasivitu. V rámci agrese nemluvíme pouze o fyzickém napadení, ale také o sarkasmu a ironizování.³⁸

Pasivní chování je opakem aktivity. Člověk hledá způsob, jak nikomu nepřekážet a nevadit. Netrvá na svých právech, vyhýbá se konfrontaci a chce být se všemi v harmonii. Pasivním lidem chybí sebejistota v projevu, často se nedokáží prosadit, neustále se omlouvají a vciťují se do přání druhých. Pasivní chování znamená nemluvit o svých emocích a přáních, mají nutkání je potlačovat, pro zájem druhých.

³⁷ MEDZIHORSKÝ, Štefan. *Asertivita*, Elfa, nakladatelství Jitky Studničné, Praha 1991, str. 7–9.

³⁸ MEDZIHORSKÝ, Štefan. *Asertivita*, Elfa, nakladatelství Jitky Studničné, Praha 1991, str. 36.

Deset základních asertivních práv:³⁹

1. ***Každý je sám sobě jedinou autoritou a nejvyšším soudcem*** – nikdo jiný než právě my sami, nemůže hodnotit to, co opravdu chceme nebo o co usilujeme.
2. ***Právo sdělovat druhým, co chceme a nechceme, co se nám líbí a nelíbí a stát si za tím*** – nemusíme nabízet omluvy nebo výmluvy, kterými bychom měli zdůvodnit své chování.
3. ***Právo sami posoudit, nakolik jsme zodpovědní za řešení problémů ostatních lidí*** – pomáhat můžeme, ale jen v rámci svých vlastních možností.
4. ***Právo změnit svůj názor.***
5. ***Právo dělat chyby a být za ně zodpovědný*** – chybovat je lidské.
6. ***Právo říci: „Já nevím.“***
7. ***Právo být nezávislí na dobré vůli ostatních.***
8. ***Právo dělat nelogická rozhodnutí.***
9. ***Právo říci: „Já ti nerozumím.“***
10. ***Právo říct: „Je mi to jedno.“***

3.2 Neverbální komunikace

Jedná se o „...bezprostřední komunikaci prováděnou mezi jedinci, která není založena na řeči, ale na výrazu tváře nebo gestech.“⁴⁰ Je stejně důležitá jako verbální komunikace a mnohdy napoví více než komunikace verbální. Měli bychom však dávat bedlivý pozor, abychom si různá gesta nevyložili špatně. Nesprávná interpretace může vést k mnohým nedorozuměním. K pochopení sdělení je kromě verbálních a neverbálních projevů podstatný také kontext celé situace. Při posuzování sdělení bychom měli brát v potaz všechny tři složky.

³⁹ NOVÁK, Tomáš a Věra CAPPONI. *Asertivně do života*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-3869-7. str. 43–48.

⁴⁰ GIDDENS, Anthony.: *Sociologie*. Praha, nakladatelství Argo 1999, str. 560.

Do neverbální komunikace patří:

a) Kinezika

Zahrnuje všechny druhy pohybů. Řadíme k ní chironomii (= zabývá se pohyby rukou a zvláštní část tvoří řeč hluchoněmých), gestiku a posturologii.⁴¹

Kinezika a interakce sociálního pracovníka s klientem

V průběhu komunikace se sociální pracovník zaměřuje na jednotlivé pohyby rukou, nohou a celého těla klienta. Mezi nevědomé pohyby patří např. hraní s rukama nebo jiným předmětem, pohupování celého těla apod. Tyto projevy napovídají o napětí, nervozitě a nejistotě.⁴²

b) Mimika

Jedná se o komunikaci prostřednictvím obličeje. Výrazy ve tváři jsou způsobené stahy obličejových svalů, vyjadřují prožívání jedince, jeho vztah ke sdělení informací a k objektu. Tyto svaly umožňují přes 1 000 různých výrazů. Rozlišují se 2 obličejové zóny – první zónu představuje čelo, nos a oči. Druhou zónou je dolní polovina obličeje se rty. Horní část obličeje poukazuje na nepříjemné psychické stavy, naopak dolní část na ty pozitivní.⁴³

Mimika a interakce sociálního pracovníka s klientem

Významné jsou při komunikaci s klientem ústa, která mohou napovědět o jeho aktuálním stavu. Můžeme jimi vyjádřit radost, smutek, nadšení, odpor apod. Prostředkem komunikace ústy je úsměv, sděluje radost, pohodu a uvolnění. U sociálního pracovníka poukazuje na povzbuzení, ocenění a pochopení. Také by

⁴¹ KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0. str. 66.

⁴² CHRENKOVÁ, Monika. *Komunikace s klientem*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-424-5. str. 30.

⁴³ VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 9788024726144. str. 61–62.

se měl vyhnout ironickým, rozpačitým a strojeným úsměvům. Někdy úsměvy u klientů mohou signalizovat rozpaky a nejistotu.⁴⁴

c) Vizika

Komunikace prostřednictvím očí, očního kontaktu, obočí i okolních svalů. Někdy se řadí do mimiky. Oční kontakt působí jako vysílač, ale také přijímače. Signály očí tedy hodnotí oba hovořící.⁴⁵ Přiměřený oční kontakt trvá přibližně 3 vteřiny, kratší může být vnímán jako nezájem nebo nejistota. Naopak větší může působit nepřátelsky nebo manipulativně. V roli hovořícího se udržuje delší kontakt z důvodu získání zpětné vazby.⁴⁶

Vizika a interakce sociálního pracovníka s klientem

Oční kontakt sociálního pracovníka by měl zabírat okolo 60 % času rozhovoru. Měl by tedy být neustálý, ne však přehnaný. Klienta by přílišné „zírání“ mohlo uvést do rozpaků. Při skupinové práci je důležité udržovat oční kontakt se všemi klienty. Oči jsou zdrojem informací, lze z nich poznat co se v klientovi děje, co prožívá a nastínit jeho osobnost.⁴⁷

d) Gestika

Komunikace pomocí výrazných pohybů, nejčastěji rukou, nohou, hlavy nebo celého těla. Doprovázejí a dokreslují verbální komunikaci, ale mohou také vyjadřovat pravý opak. Jejich význam záleží na kontextu, konkrétní osobě a kultuře. Ve většině případů bývají používána vědomě. Existují však i gesta, která jsou nevědomá a hovořící se o nich dozví např. při shlednutí videozáznamu.⁴⁸

⁴⁴ CHRENKOVÁ, Monika. *Komunikace s klientem*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-424-5. str. 29.

⁴⁵ VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4. str. 65.

⁴⁶ KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0. str. 87.

⁴⁷ CHRENKOVÁ, Monika. *Komunikace s klientem*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-424-5. str. 28.

⁴⁸ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988. ISBN 25-095-88. str. 71-73.

Gestika a interakce sociálního pracovníka s klientem

Ve vztahu sociálního pracovníka a klienta při komunikaci mohou gesta – zejména pomocí horních končetin a rukou – signalizovat přijetí/nepřijetí, otevřenost, nervozitu apod. Klient pohybu rukou doplňuje mluvené slovo, poukazuje tak na své vnitřní rozpoložení. Sociální pracovník by neměl gestikulaci opomíjet a měl by se na ní u klienta zaměřit.⁴⁹

e) Haptika

Jedná se o nejprimitivnější formu neverbální komunikace založené na dotyku. Hmat se totiž ze smyslů rozvíjí nejdříve. Dotýkání se je typickým projevem přátelství, pocitu bezpečí a důvěry. Ve většině případů je intimní záležitostí. Doteky mohou mít mnoho významů, např. formální nebo neformální, přátelský a nepřátelský. Důležité je dodržování osobní hranice a vyhodnocení jaké druhy doteku jsou v určité situaci přijatelné.⁵⁰

Haptika a interakce sociálního pracovníka s klientem

Podání ruky se pojí s pozdravem a seznámením. Sociálnímu pracovníkovi může posloužit jako orientační prostředek současného stavu klienta, jeho postoji k sobě samému i pomáhajícímu. Běžné podání ruky bývá krátké se středně silným stiskem a doprovázeno očním kontaktem. Měli bychom se vyhnout příliš silnému stisku nebo naopak slabému. Stisk ruky může poukazovat na osobnost klienta či jeho aktuální stav.⁵¹

⁴⁹ CHRENKOVÁ, Monika. *Komunikace s klientem*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-424-5. str. 31.

⁵⁰ KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0. str. 89.

⁵¹ CHRENKOVÁ, Monika. *Komunikace s klientem*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-424-5. str. 34.

f) Posturologie /Posturika

Komunikace pomocí polohy a postoje těla. Celé držení těla, napětí či uvolnění, polohy rukou, nohou a hlavy, směr natočení těla a uspořádání všech částí těla. Vychází z poznatku, že: „*lze nemluvit, ale nelze nezaujmout žádnou polohu těla a žádný postoj!*“⁵² Poloha vyjadřuje míru postoje k hovořícímu, jeho sdělení a okolnímu dění, momentální psychické rozpoložení a stupeň zaujetí.

Posturika a interakce sociálního pracovníka s klientem

Sociální pracovník by se měl zaměřit na polohy klientova těla. Uzavřená poloha vypovídá o sklíčenosti nebo úzkosti. Naopak otevřená poukazuje na otevřenost klienta přijmutí podávané informace.⁵³

g) Proxemika

Komunikace založená na posouzení umístění hovořících v prostoru a orientace v něm, zejména v horizontální i vertikální poloze. Je založena na potřebě každého člověka mít určitou vzdálenost na ostatních, aby se cítil bezpečně a otevřeně. Lze díky ní posoudit emocionální vztah jedinců, formální pozici, kulturu a etniku nebo osobnost člověka (introvert⁵⁴ X extrovert⁵⁵). Vertikální vzdálenost se bere v potaz při rozdílné výšce hovořících, kdy není možnost očního kontaktu. Vyšší člověk může působit nadřazeně a menší naopak submisivně. Horizontální vzdálenost se rozděluje do 4 skupin: ⁵⁶

- Intimní zóna – na úplného dotyku do 30 až 60 centimetrů.
- Osobní zóna – na 30 – 60 centimetrů do 1,2 až 2 metrů.
- Společenská, sociální, skupinová zóna – na 1,2 metrů do 3,6 až 10 metrů.
- Veřejná zóna – nad 3,6 metrů.

⁵² VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4. str. 70.

⁵³ CHRENKOVÁ, Monika. *Komunikace s klientem*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-424-5. str. 31.

⁵⁴ uzavřený, vyhýbá se konfliktům, nedůvěřivý, tichý, vážný, kritický k lidem

⁵⁵ otevřený, rychle reaguje, tendence kontaktovat svět, přizpůsobivý, přístupný, společenský, aktivní

⁵⁶ VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4. str. 68–69.

Proxemika a interakce sociálního pracovníka s klientem

Důležité je dodržování osobního prostoru klientů. Při narušení hranice se negativně ovlivňuje celý pomáhající proces. Od prvního kontaktu dochází k postupnému sblížení obou účastníků v proxemické oblasti. Sociální pracovník by měl kromě horizontální polohy respektovat také polohu vertikální.⁵⁷

h) Paralingvistika

Zahrnuje soubor všech doprovodných jevů verbální komunikace kromě slov. Důraz se tedy nedává tomu, co se říká, ale jak se to říká. Patří do ní např. hlasitost řeči, intonaci, výšku tónu, ale také chyby a správnost výslovnosti apod.⁵⁸

Paralingvistika a interakce sociálního pracovníka s klientem

Mezi sociálním pracovníkem a klientem zaujímá významnou roli. Mohou pomoci přesněji zprostředkovat prožívání klienta v daném momentu. Pomáhající by se měl zaměřit na možný rozpor mezi verbálním a paralingvistickým projevem klienta.⁵⁹

3.3 Naslouchání

Vedle komunikace je pro sociální práci důležité i naslouchání. Je její podstatnou součástí, bez níž by nemohla jako taková fungovat. Zaujímá důležitý časový úsek celého procesu komunikace. Nelze ji brát jako samozřejmost. Pro úspěšnost je důležité zvládnutí správné techniky poslouchání, aktivního naslouchání a kladení otázek. Hlavním posláním je nejen pochopení klientovy situace, ale i vytvoření pozitivního vztahu mezi ním a sociálním pracovníkem.⁶⁰

⁵⁷ CHRENKOVÁ, Monika. *Komunikace s klientem*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-424-5. str. 33.

⁵⁸ KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0. str. 93.

⁵⁹ CHRENKOVÁ, Monika. *Komunikace s klientem*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-424-5. str. 37.

⁶⁰ VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4. str. 45.

3.3.1 Pasivní naslouchání

Jedná se o naslouchání, při němž je posluchač pasivní, není zřejmé, zda rozumí a chápe to, co slyší. Jde jen o strohý příjem a zpracování informací, bez snahy o porozumění. Posluchač neinterpretuje tvrzení hovořícího, působí jako „vrba“ a neposkytuje zpětnou vazbu k obsahu sdělení.⁶¹

3.3.2 Aktivní naslouchání (empatické)

Opakem pasivního naslouchání. Posluchač je zúčastněný, vnímavý, přitakává a přikyvuje. Vnáší do rozhovoru otázky či vlastní myšlenky. Poskytuje hovořícímu odezvu a snaží se o empatický přístup k němu. Hovořícího však nepřerušuje, vždy počká až dokončí, co chtěl říct. Ovšem existují situace, kdy je nezbytné hovořícího vyrušit, např. hovor je urážlivý a nepřijatelný nebo se začíná opakovat. Cílem je získat maximum informací a pochopit sdělení, následně poskytnout vhodnou zpětnou vazbu. Charakterizováno slovy jako: „*vcítit se, soucítit, vytušit, rozpoznat, rozumět, pochopit.*“⁶²

„Pravidla aktivního naslouchání:

- *Pozornost posluchače je zcela zaměřena na hovořícího.*
- *Posluchač je ochoten naslouchat a porozumět hlavně citovým prožitkům hovořícího.*
- *Posluchač udržuje zrakový kontakt s hovořícím.*
- *Zaujímá otevřený postoj, je nakloněn.*
- *Občasné pokývnutí hlavou jako vyjádření pozornosti a souhlasu.*
- *Vyjádření vyvolané emoce vhodnou mimikou.*
- *Občasné vyjádření souhlasu slovy: ano, chápu, rozumím...*
- *Kladení doplňujících otázek, které usměrňují hovor klienta.*“⁶³

⁶¹ PRÁZDNIHOVÁ ŠKOLA LIPNICE. *Klíčový rok* [online]. 2013 [cit. 2018-02-05]. Dostupné z: http://pslold.psl.cz/projekt-klicovy-rok/tymoveprojekty/docs/Kliceni_Naslouchani_prodlouzene.pdf

⁶² VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4. str. 48–49.

⁶³ STŘEDNÍ ZDRAVOTNICKÁ ŠKOLA, KARVINÁ, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE. *Komunikace* [online]. 2013 [cit. 2018-01-03]. Dostupné z: <http://www.sszdra-karvina.cz/komunikace/aktnasl/anap1.htm>

Techniky aktivního naslouchání:⁶⁴

- 1. Povzbuzování** – Sociální pracovník musí navázat kontakt s klientem, vytvořit pocit bezpečí a důvěry, projevit upřímný zájem o klienta. Na místě je použití povzbuzujících vět, např.: „*Jsem ráda, že jste za mnou přišel.*“ nebo „*Oceňuji Vaši odvahu o tom mluvit.*“
- 2. Objasňování** – Sociální pracovník klade otevřené objasňující otázky k vyjasnění sdělovaného obsahu a získání dalších informací. V této fázi jsou důležité otázky typu „*Jak a kdy se to stalo?*“ či „*Co si to tom myslíte?*“ je třeba se vyhnout otázce „*proč?*“, v klientovi může vyvolat pocit viny.
- 3. Parafrázování** – Sociální pracovník si ověří, zda správně pochopil sdělení, předkládá myšlenky, fakta a zároveň se snaží o shrnutí klientova sdělení. „*Nestačí jen partnera slyšet. Je třeba i porozumět tomu, co říká. Pochopit to. K tomu je zapotřebí dobré interpretace.*“⁶⁵ Často používanou frází je „*Jestli jsem to dobře pochopila, tak vy říkáte ...?*“ nebo „*Pochopila jsem vás dobře ...?*“ Není nutné jako synonyma k vyřčenému používat cizí slova a odborné termíny, klienta by to mohlo vést k nejistotě. Parafrázování vede k lepší pochopení klienta i jeho situace, aby pracovník neudělal unáhlený závěr.
- 4. Zrcadlení** – Sociální pracovník zrcadlí emoční projevy klienta. Dává verbálně či neverbálně jasně najevo, že chápe situaci, ve které se klient nachází a vnímá a rozumí jeho pocitům. Do zrcadlení pocitů se hodí například projev empatie „*Připadáte mi smutný.*“ nebo „*Vidím, že Vás to velmi trápí.*“
- 5. Shrnutí** – Sociální pracovník poskytuje klientovi komentář, úmyslem je shrnout a zrekapitulovat nejdůležitější informace, které vzešly z rozhovoru, případně o dosažených pokrocích a plánech na příští sezení. Ať už se jedná o fakta, myšlenky či pocity.
- 6. Ocenění** – Sociální pracovník by měl ocenit a zhodnotit vše, co po poskytnutém rozhovoru bude možné. Klient tak získá pocit, že pracovník věří v jeho schopnosti, v něj samotného a že ho respektuje a váží si ho. Díky

⁶⁴ QUISOVÁ, Silvie. *Sociální komunikace v pomáhajících profesích*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě, Ústav pedagogických a psychologických věd, 2009. ISBN 978-80-7248-551-2. str. 43–45.

⁶⁵ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej – naslouchám*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2010. Malý duchovní život. ISBN 978-80-7195-405-7. str. 96.

ocenění klienta může překročit k dalšímu řešení problému a další možné spolupráci.

3.4 Zpětná vazba v komunikaci

Zpětná vazba umožňuje říct vlastní návrhy a projevit porozumění. Možností tyto informace předat jsou buď verbálně nebo neverbálně. Lidé o sobě navzájem hovoří a vyměňují si různé informace, následně chtějí slyšet reakce na své jednání. Zpětná vazba je potřebná ke vývoji, inspiruje nás, pomáhá nám pochopit naši roli mezi ostatními. Umožňuje učit se z vlastních chyb a opakovat úspěchy. Člověk by měl dospět k porozumění svého prožívání a porozumění prožívání ostatních lidí na základě vlastních zkušeností.

3.5 Úspěšná komunikace a emoční inteligence

Komunikace je základní složkou mezilidské interakce. Dobrá komunikace je umění. Na jedné straně je něco sděleno a na druhé přijímáno. Setkávají se lidé, kteří spolu komunikují a vzájemně se ovlivňují. Klade se důraz na efektivní komunikaci, která vede k dosažení cíle. „*Dobrá dovednost komunikovat a naslouchat je klíčovou složkou emoční inteligence.*“⁶⁶

Důležitá je schopnost naladit se na druhého, porozumět jeho potřebám a prožívání.

⁶⁶ WILDING, Christine. *Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch*. Praha: Grada, 2010. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2754-7. Str. 171.

4 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále NZDM) spadá do služeb sociální prevence určeným dětem a mladým lidem ohroženým společensky nežádoucími jevy. Dochází k prolnutí teorie a metod sociální práce a sociální pedagogiky. Sociální pracovníci pak volí vhodné kroky pro práci s klienty. Jednou z hlavních zásad pro poskytování služeb je nízkoprahovost (maximální otevřenost a přiblížení se klientům).⁶⁷

Termínem **nízkoprahovost** rozumíme "dostupný, neodrazující na vstupu nebo také nízký práh, který je snadný překročit". Znamená vstup bez peněz, průkazky, přihlášky, příjmení. Stačí nahlásit své jméno nebo přezdívku na kterou se s ním nadále bude jednat. Klienti se nemusí zúčastnit nabízených programů. Mohou přijít a odejít kdykoli během otevírací doby klubu. Je třeba zdůraznit, že to neznamena odstranění všech hranic. Klienti mohou službu využívat při dodržování určitých předpisů. Tyto pravidla a případně jejich sankce si určuje každé zařízení individuálně.

Dalšími důležitými zásadami jsou **mlčenlivost** o všech informacích, které se ve vzájemné spolupráci na klienta dozví. Dochází k **respektu a rovnému přístupu**, kdy se pracovník vyhýbá moralizování a odsuzování. Nárok na využívání služby mají všichni bez rozdílu pohlaví, národnosti, náboženského vyznání nebo sexuální orientace. Pracovníci musí mít dostatečnou **kvalifikaci** a dodržují **profesionalitu**. S každým klientem se jedná s **individuálním přístupem podle** jeho potřeb a přání. Díky uvedeným zásadám dojde k naplnění cílů a prospěšnosti zařízení.

⁶⁷ Srov. KAPPL, M. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, str. 411.

Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách definuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jako zařízení „poskytující ambulanci, popřípadě terénní služby dětem ve věku na 6 do 26 let, ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.“⁶⁸

Ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona nalezneme vyjmenované základní úkony při činnosti v poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Jsou to:

- a) **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:** zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity; pracovní výchovná činnost; nácvik a upevnování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností; zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání
- b) **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí;
- c) **sociálně terapeutické činnosti:** socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- d) **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:** pomoc při vyřizování běžných záležitostí; pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.⁶⁹

Na základě uvedeného členění činností vypracovala pracovní skupina ČAS přehled výkonů vedoucí k naplňování procesu individuálního plánování a práce s uživateli služby. Mezi výchovně – vzdělávací a aktivizační činnosti patří **pobyt**

⁶⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., *O sociálních službách*, ve znění platném k 8. 9. 2014, §52.

⁶⁹ Vyhláška č. 505/2006 Sb., ve znění platném k 13. 12. 2014, § 27.

v zařízení, kdy se jedná o dobu, kterou stráví klient v prostorech klubu. Klientovi je poskytováno teplo, světlo, místo k sezení a odpočinku, zázemí, základní i složitější aktivity. Používanou metodu a způsob práce, kdy sociální pracovník vytváří prostor pro navázání důvěry je **kontaktní práce**. Musí dojít k vybudování prostoru pro další práci s klientem. Jedná se o cílené navazování rozhovoru, důvěry a další speciální interakce. Záměrem je nalézt cíle využití služby. **Situační intervencí** se chápe pedagogická práce s výchovným podtextem v aktuálních situacích, které momentálně vznikají. Pracovníci reagují na aktuální chování a poskytují zpětnou vazbu. Může být jak pozitivního, tak negativního charakteru. Důležitý a podstatný je výchovný efekt u uživatelů. Klienti si sami mohou naplánovat **volnočasové aktivity**. Cílem je zvýšení organizačních dovedností a seberealizace uživatelů. Patří sem například realizace dílen s využitím externích lektorů či pracovníků. Dále můžeme uvést aktivity, které slouží ke zpestření každodenní rutiny např. turnaje, koncerty. Volnočasové aktivity jsou velmi podstatné k vytvoření prostoru pro spolupráci mezi uživateli a pracovníky. **Doučování a pomoc s přípravou do školy** pro slabší žáky. Může se jednat o společnou přípravu na reparát nebo písemnou práci. Pracovník pomůže uživateli s porozuměním zadání domácího úkolu a také přípravou na další školní den.⁷⁰

V další oblasti zprostředkování kontaktu se společenským prostředím jde především o umožnění lepší orientaci ve vztazích společnosti. Činnost je promítána do všech aktivit realizovaných v NZDM, mezi které patří aktivity jako jsou výlety, tábory, exkurze, návštěvy koncertů apod. Hlavním smyslem je kontakt se společenským prostředím a lepší orientaci ve vztazích a komunikaci s okolím.

K sociálně terapeutickým činnostem je řazeno **poradenství**, které je realizováno s klientem vždy v samostatné místnosti, obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informace a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit. **Krizovou intervencí neboli pomocí v krizi** v prostředí NZDM chápeme

⁷⁰ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, str. 13–15.

především poskytnutí duševní pomoci v traumatizující události. Mezi ně můžeme například zařadit rozchod s partnerem nebo úmrtí v rodině. **Případová práce** má dlouhodobý charakter a jedná se o individuální práci s uživatelem. Další možností je **práce se skupinou** poskytovaná skupině klientů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností, tematické večery, preventivní programy, uplatňovány prožitkové a interaktivní hry.⁷¹

Poslední skupinou jsou intervence a výkony poskytnuté v rámci pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Patří zde **informační servis**, který poskytuje konkrétní informace předané pracovníkem uživateli v ústní či písemné podobě. Dalším krokem může být **poradenství**, kde je důležitou podmínkou jasné definování zakázky, cíle a výstupů. Pracovník realizuje **kontakt s institucemi ve prospěch uživatele**, který hraje roli v životě uživatele. Osobní setkání je možné jen se souhlasem uživatele. **Zprostředkování dalších služeb** a fyzický doprovod s uživatelem do vybrané instituce. Poslední náplní je **práce s blízkými osobami** poskytnutí informací nebo poradenství blízkým osobám uživatele. Důležitý je souhlas uživatele.⁷²

4.1 Poslání NZDM

Každé zařízení poskytující sociální služby by mělo mít dle Standardů kvality sociálních služeb vymezeno poslání, jehož funkcí je zdůvodnění poskytovaných sociálních služeb. Organizace a zařízení vysvětlují daným posláním svou existenci a činnost. Základem pro formulaci záměrů, cílů apod. se vyznačuje dlouhodobým trváním.⁷³

Dle oficiálního materiálu *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, který zpracoval kolektiv autorů k datu 17. dubna 2005 a byl schválen

⁷¹ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, str. 13–15.

⁷² ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, str. 13–15.

⁷³ ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4., str. 13.

na červnové Valné hromadě České asociace streetwork téhož roku, popisuje poslání NZDM takto: *“Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.”*⁷⁴

NZDM Magnet, kde jsem během středoškolského i vysokoškolského studia vykonávala dobrovolnickou činnost a povinnou praxi. Zde jsem získala důležité podklady pro praktickou část bakalářské práce. V NZDM Magnet mě oslovilo poslání: *„Posláním klubu Magnet je poskytovat bezpečné zázemí dětem a mladým lidem žijících v Opavě, jejichž způsob života může být pro ně ohrožující, poskytovat podporu a pomoc v situacích, které jsou pro ně obtížné.”*⁷⁵

4.2 Klienti NZDM neboli cílová skupina

Cílovou skupinou se v sociálních službách rozumí skupina osob, kteří se nacházejí v nepříznivé životní situaci. Pro takovouto skupinu je typické, že v důsledku sociálního znevýhodnění (věk, zdravotní postižení, sociální návyky) může dojít k sociálnímu vyloučení. Důležité pro jednotlivé služby je vymezení okruhu osob, kterým poskytují potřebnou pomoc. Z důvodu vyjasnění, v jaké situaci se lidé nacházejí, pak vyplývají jednotlivé služby, na které mohou lidé obracet.⁷⁶

Cílovou skupinu NZDM tvoří několik kategorií. Jedná se o děti a mládež, které **zažívají nepříznivé sociální situace; splňují věkové podmínky zařízení;**

⁷⁴ RACEK, J., HERZOG, A. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež In KLÍMA, Petr. et al. *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork* 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8., str. 320.

⁷⁵ ELIM OPAVA. *Popis realizace poskytování sociální služby NZDM magnet* [online]. 2016 [cit. 2017-12-10]. Dostupné z: <http://elimopava.cz/wp-content/uploads/Popis-realizace-poskytovani-socialni-sluzby-NZDM-Magnet-2016.pdf>

⁷⁶ ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4. str. 15.

žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit; a poslední, se vztahují další (doplňkové) charakteristiky.⁷⁷

Nepříznivými sociálními situacemi chápeme špatné a konfliktní vztahy se společností či různé obtížné životní události. Cílová skupina se svým chováním nebo jednáním ocitá v rozporných situacích se společenskými, právními a kulturními normami. Mezi ně patří např. projevy šikany, záškoláctví, pohlavní zneužívání, domácí násilí apod. Zažívají problémy, ve kterých se těžce orientují a nelze je řešit vlastními silami. Mezi takové události patří např. rozpad rodiny, partnerské problémy, těhotenství, zneužívání.

Co se týká věkového vymezení si každé zařízení hranici určuje dle svého. Minimální mez věku je 6 let, maximální může dosáhnout až 26 let. Toto rozdělení je stanoveno z důvodů rozdílných metod práce s jednotlivými skupinami a zajištění bezpečného prostředí.

Lokalitu lze vymezit sociálně, kdy se jedná o společenství lidí žijící v jedné lokalitě. Lidé v ní udržující rodinné, přátelské či jiné sociální vztahy. Nemusí mít v lokalitě trvalé bydliště. Nebo také geograficky a dané zařízení má vymezené hranicemi, za které již své sociální služby nemusí poskytovat. Např. město, městská čtvrť, sídliště, skupina domů.

Mezi další možné charakteristiky může zařadit přednost trávení volného času mimo domov nebo nemožnost se zařadit do běžných volnočasových aktivit.

Obecně tedy můžeme dle Staníčka říci, že: *„Cílová skupina je definována především podle znaků vztahujících se k osobám klientů. Primárními definičními znaky mohou být např. věk, pohlaví, příslušnost k národnosti či etnické skupině, subkultuře. Sekundární definiční znaky vysvětlují, proč je daná osoba klientem zařízení a co takové osobě může zařízení nabídnout“.*⁷⁸

⁷⁷ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM), str. 4.

⁷⁸ STANÍČEK, J., SYROVÝ, J. Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka In KLÍMA, P. et al. *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork* 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8., str. 87.

4.3 Cíle NZDM

Organizace NZDM je preventivní kontaktní službou. Za její základní cíl se považuje navázání kontaktu a následně jeho udržování s jednotlivci a skupinami. Osoby nevyužívají nebo nechtějí využívat běžných služeb a nabídek v regionu. Většinou se jedná o služby a nabídky z oblasti sociální, volnočasové či vzdělávací. Hlavním principem je pomoci dospívajícím být plně kompetentními. To představuje především individuální přístup k jejich potřebám. Velmi důležitá je podpora jejich rozvoje, soběstačnosti a svéprávnosti. Jeden z hlavních cílů je zaměřen na mírnění škod, které by mohly plynout z rizikového způsobu života. Proto záměrem NZDM je snaha o individuální změnu jednotlivců a změnu skupinové normy.⁷⁹

V oficiálním metodickém materiálu Pojmosloví NZDM se uvádí, že hlavním „cílem je dětem a mládeži zabezpečit:

1. *Podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí*
2. *snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování*
3. *zvýšení sociálních schopností a dovedností*
4. *podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity*
5. *nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit*
6. *zlepšovat kvalitu jejich života*
7. *předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života*
8. *lepší orientaci v jejich sociálním prostředí*
9. *podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.*“⁸⁰

⁷⁹ RACEK, J., HERZOG, A. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež In KLÍMA, P. et al. *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork* 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8., str. 323.

⁸⁰ ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM), str. 4.

Jednotlivá zařízení si specifikují své cíle na základě vymezené cílové skupiny, z jejich potřeb a přání. Pokaždé se vychází z obecných charakteristik cílů NZDM. Tyto cíle shodné pro všechna NZDM. Hlavním záměrem je nabídnout individuální pomoc dětem a mladým lidem při řešení jejich problémů a umožnit subkulturám začlenit se do života místní komunity.⁸¹

NZDM Magnet si své cíle vymežil takto:

- *„Klient zná rizika života na ulici.*
- *Klient zná možnosti, jak trávit smysluplně volný čas.*
- *Klient má informace, jak zvládat životní situace, ve kterých si neví rady.“⁸²*

⁸¹ Srov. KAPPL, M. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, str. 411.

⁸² <http://elimopava.cz/wp-content/uploads/Popis-realizace-poskytovani-socialni-sluzby-NZDM-Magnet-2016.pdf>

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 Charakteristika výzkumu

Hlavním cílem této bakalářské práce je pokusit se objasnit význam emoční inteligence a dále pak zjistit, jako jsou předpoklady pro její uplatnění při komunikaci mezi sociálními pracovníci a klienty NZDM.

Dílčím cílem je přispět k poznání podstaty lidských emocí, emoční inteligence a komunikace v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

Pro tuto práci jsem zvolila kvalitativní výzkum. Maňák a kol. uvádí, že „*Termínem kvalitativní výzkum se označují různé přístupy ke zkoumání pedagogických jevů, kdy do popředí nevstupuje kvantifikace empirických dat, nýbrž jejich podrobná kvalitativní analýza.*“⁸³ Rozumíme jím tedy výzkum, který nelze zobecnit a zhodnotit a určit výsledky pomocí statistických postupů nebo jiných způsobů kvantifikace.⁸⁴ Kvalitativní přístup je spíše subjektivně zabarven, vychází ze zkušeností a názorů badatele, přináší konkrétní a názorový obraz skutečností. Charakterizujeme jedinečnost jednotlivých prvků. „*Na rozdíl na kvantitativního výzkumu jde kvalitativní výzkum do hloubky zkoumaných jevů, které se ale zároveň snaží začlenit do širšího kontextu.*“ Dalším specifíkem je, že výzkumník nezaujímá velkou distanci na zkoumaných subjektech, ale naopak je s nimi v bližší až neformální interakci. Cílem kvalitativního výzkumu je porozumění chování lidí v přirozeném prostředí, popsat a pochopit daný jev.⁸⁵

5.1 Cíle výzkumu

Cílem výzkumné části je se zaměřit a zachytit každou ze složek emoční inteligence v interakci sociálních pracovníků a klientů pomocí pozorovací metody.

Dílčím cílem je pak pozorované jevy převést do narácí a následně vše shrnout.

⁸³ MAŇÁK, Josef, Štefan ŠVEC a Vlastimil ŠVEC, ed. *Slovník pedagogické metodologie*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. Pedagogický výzkum v teorii a praxi. ISBN 80-7315-102-2. str. 55.

⁸⁴ STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-x. str. 10.

⁸⁵ MAŇÁK, Josef, Štefan ŠVEC a Vlastimil ŠVEC, ed. *Slovník pedagogické metodologie*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. Pedagogický výzkum v teorii a praxi. ISBN 80-7315-102-2. str. 55–56.

5.2 Výzkumné metody

V rámci praktické části jsem si jako výzkumné metody, které slouží k získání potřebných údajů a k dosažení vytyčených cílů, zvolila pozorování a naraci.

První metodou, jež jsem si pro tento výzkum zvolila, je pozorování. Jedná se o metodu založenou na sledování jevů, mluvíme zejména o sledování chování osob, činnosti jedinců, o prostředí, ve kterém se odehrávají činnosti jedinců, o průběhu děje apod. Předmětem daného pozorování mohou být jiné osoby, jevy, ale i předměty, se kterými tyto osoby pracují. Musí být *objektivní, záměrné, cílevědomé, plánované a systematické*.⁸⁶ Základním rysem této metody je *dlouhodobost, intenzivnost a podrobný zápis*. Pozorovatel zaznamenává veškeré informace, které se v pozorovaném prostředí dějí.⁸⁷ U kvalitativního výzkumu používáme pozorování nestrukturované, v němž se neaplikují předem stanovené pozorovací systémy, škály nebo jiné přesné nástroje.⁸⁸

Další použitou metodou je narace. Jejím jádrem je vyprávění neboli sdělování vlastních příběhů, zážitků a pocitů. V příběhu je důležitá jak věcná rovina, tak rovina interpretační (to, jak jsou situace interpretovány).⁸⁹

5.3 Prostředí pro výzkum

Klub Magnet zahájil svou činnost v roce 2008. Cílem Klubu je poskytovat bezpečné zázemí dětem a mladistvým žijícím v Opavě. Způsob jejich života může být ohrožující (blíže viz kap. 4.2), proto je třeba jim poskytovat podporu a pomoc v situacích, které jsou pro ně obtížné a nedokáží je sami řešit. Služba je určena pro děti a mládež ve věku na 6 do 19 let.

Nachází se v Centru Elim, které zahrnuje také sociálně–aktivizační služby, doprovázení pěstounských rodin, dobrovolnické a krizové centrum. Nabízí využití

⁸⁶ MAŇÁK, Josef, Štefan ŠVEC a Vlastimil ŠVEC, ed. *Slovník pedagogické metodologie*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. Pedagogický výzkum v teorii a praxi. ISBN 80-7315-102-2. str. 73.

⁸⁷ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-79-6. str. 142.

⁸⁸ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-79-6. str. 149.

⁸⁹ MAŇÁK, Josef, Štefan ŠVEC a Vlastimil ŠVEC, ed. *Slovník pedagogické metodologie*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. Pedagogický výzkum v teorii a praxi. ISBN 80-7315-102-2. str. 64.

volného času dětí, mládeže i dospělých, a také anonymní, bezplatnou psychologickou pomoc se zaměřením na podporu obětem domácího násilí. K dispozici je také akutní krizové ubytování pro tyto oběti. Jako jediné v Opavě má Centrum Elim akreditované Dobrovolnické centrum, které šíří myšlenku dobrovolnictví a zprostředkovává zájemcům dobrovolnou činnost buď v Centru samotném, nebo v dalších organizacích.

5.4 Výzkumný vzorek

V rámci praktické části práce a dosažení vytyčeného cíle jsem si zvolila pro pozorování dvě děti ze 2. – 5. třídy základní školy ve věku 7 – 11 let a dvě sociální pracovnice, které v Klubu pracují. Dále pak skupina dětí, které se zúčastnily hudebního kroužku. Výběr dětí byl proveden na základě složek emoční inteligence, kterých jsem si všimla při komunikaci se sociálními pracovníci.

Pro účely výzkumné části této bakalářské práce byla anonymizovaná jména dětí. Rovněž byly na rodičů poskytnuty informované souhlasy s výzkumným šetřením.

5.4.1 Pozorované jevy

Hlavními pozorovanými jevy jsou složky emoční inteligence podle Daniela Golemana. První je ovládání vlastních emocí, dále motivace a empatie v interakci sociální pracovnice a klienta. Poslední složkou je umění mezilidských vztahů, na tu se zaměřím v interakci mezi dvěma sociálními pracovníci.

5.4.2 Pozorované osoby

První sociální pracovnice má v tomto Klubu vedoucí pozici. Pracuje zde již na jeho založení. Zároveň vede Klub „Na hraně“ v Hlučíně, který Centrum Elim také provozuje.

Druhá sociální pracovnice v Magnetu pracuje na dokončení jejího vysokoškolského vzdělání. Jelikož chtěla zůstat v oboru a měla kladný vztah

k dětem, přijala místo sociální pracovníce v Klubu. Dále pracuje v rámci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Prvním klientem je 7letý chlapec, který navštěvuje druhou třídu základní školy. Nemá příliš přátel, ani kroužky, které by ve svém volném čase navštěvoval.

Druhým klientem je 11letá dívka žijící jen s matkou. Navštěvuje pátou třídu základní školy a prospívá na výbornou. Svůj volný čas tráví s přáteli a navštěvuje výtvarný kroužek.

Jedna ze složek byla pozorovaná v rámci hudebního kroužku, kterého se zúčastnilo 6 dětí.

6 Údaje získané metodou pozorování

Pozorovanými pro tento výzkum byly dvě děti ze 2. – 5. třídy základní školy ve věku 7 – 11 let a sociální pracovnice, které v NZDM pracují. Dále pak skupina dětí, které se zúčastnily hudebního kroužku. Děti i pracovnice byly pozorovány při různých aktivitách v Klubu Magnet v Opavě. Jednalo se o děti, které do Klubu dochází pravidelně 3krát týdně.

První pozorování proběhlo 22. května 2017. Děti si při svém příchodu mohou vybrat jakoukoli aktivitu, kterou chtějí dělat.

Tabulka č. 1 - Pozorovaný jev: Ovládání emocí

35 minut	Pozorovaný jev: Ovládání emocí	Grafický zápis
1 minuta	Příchod chlapce a vzájemné přivítání se s pracovnicemi.	$K_1 \leftrightarrow SP$
3 minuty	Chlapec se pouští do malování obrázku. Oslovuje pracovnici, aby se přišla podívat, jak mu malování jde.	$K_1 \rightarrow SP$
4 minuty	Sociální pracovnice nechává práce v kanceláři a jde se posadit k chlapci.	$SP \rightarrow K_1$
6 minut	SP: „Co to maluješ?“ K ₁ : „Auto.“	$K_1 \leftrightarrow SP$
7 minut	SP: „Vedeš si moc dobře, takové by se mi moc líbilo opravdu mít.“ K ₁ : „Děkuju.“	$SP \leftrightarrow K_1$
10 minut	Do Klubu přišla 8letá dívka, zdraví pracovnici, ta o pozdrav opětuje. Dívka se přidává k malování.	$K_2 \leftrightarrow SP$
12 minut	Dívka začne sociální pracovnici vykládat, jaký měla den a co dělali ve škole.	$K_2 \rightarrow SP$
13 minut	Chlapec dokreslil a přinesl si puzzle se slovy: „Tohle je moje oblíbené.“ A ukázal jej pracovnici.	$K_1 \rightarrow SP$
15 minut	SP si povídá s dívkou.	$SP \leftrightarrow K_2$
20 minut	K ₁ : „Pojď se podívat, už mám hotovo!“ Sociální pracovnice se mezitím věnuje jinému dítěti.	$K_1 \rightarrow SP$
22 minut	Chlapec to zkusí znovu. K ₁ : „Pojď se podívat, už mám složené celé puzzle!“	$SP \leftrightarrow K_3$
23 minut	K ₁ : „Haló, slyšíš mě?“	$K_1 \rightarrow SP$ $K_1 \rightarrow SP$

24 minut	K ₁ : „ <i>Já chci, ať se na mě jdeš podívat, že už to mám hotové!</i> “ SP: „ <i>Vydrž, až to tady doděláme, přijdu.</i> “	K ₁ → SP
25 minut	K ₁ : „ <i>Ale já chci teď.</i> “ Sociální pracovnice přichází k chlapci.	SP ↔ K ₁
27 minut	SP: „<i>Jsi šikovný, že jsi to zvládl složit, ale příště prosím chvilku počkej. Moc ráda, za tebou přijdu, ale musím se věnovat všem.</i>“ Chlapec mění aktivitu na skákání přes švihadlo. A opět volá: „ <i>Koukej, jak skáču přes švihadlo!</i> “	SP → K ₁
28 minut	K ₁ : „ <i>Pojď za mnou a počítej mi, kolikrát dokážu přeskočit.</i> “	K ₁ → SP
29 minut	SP: „<i>Chvilku si k tobě sednu a budu tady jen s tebou. Tak ukaž, co umíš.</i>“	K ₁ → SP
30 minut	SP: „ <i>Tak tedy počítám, připraven?</i> “	SP → K ₁
31 minut	K ₁ : „ <i>Ano, odpočítej mi start.</i> “ SP: „ <i>3,2, 1...Ted' ... 5, 6, 7...</i> “	
34 minut	K ₂ : „ <i>Jdeš si s námi zahrát člověče, nezlob se?</i> “ K ₃ : „ <i>Prosím, ať nás je víc.</i> “ SP: „ <i>Ano, zatím to nachystejte.</i> “ SP: „ <i>Jdeš si zahrát s námi?</i> “	SP ↔ K ₁
35 minut	K ₁ : „ <i>Tak jo.</i> “	KK ↔ SP
		SP ↔ K ₁

Druhé pozorování proběhlo 26. dubna 2017. Děti měly možnost se zúčastnit dobrovolného hudebního kroužku.

Tabulka č. 2 - Pozorovaný jev: Motivace

35 minut	Pozorovaný jev: Motivace	Grafický zápis
1 minuta	Začátek hudebního kroužku. Příchod dětí a pracovnice. Přivítání.	KK ↔ SP
3 minuty	Příprava hudebních nástrojů a zpěvníků. SP: „<i>Děcka, pojd'te se připravit, ať můžeme začít. Dneska mám pro vás překvapení se kterým budu potřebovat pomoc.</i>“	SP → KK
5 minut	K ₁ : „ <i>Jaké?</i> “ K ₂ : „ <i>Povídej!</i> “	

6 minut	K ₁ : „ <i>Jaké?</i> “ SP: „ <i>Vy jste teda zvědaví. Ještě neřeknu, nechám vás chvílku napnuté.</i> “	KK → SP SP → KK
7 minut	Sociální pracovnice se usmívá a klienti žadoní. Je zde velmi příjemná atmosféra.“	SP ↔ KK
9 minut	K ₃ : „ <i>My to nevydržíme.</i> “ K ₄ : „ <i>Honem nám to řekni.</i> “	KK → SP
10 minut	K ₆ : „ <i>Prosím.</i> “ SP: „ <i>Dobře. Vymyslely jsme, že bychom závěrem toho našeho kroužku, mohly udělat vystoupení. Něco jako superstar.</i> “	SP → KK
12 minut	K ₅ : „ <i>Jooo</i> “ K ₃ : „ <i>Super!</i> “	KK → SP
13 minut	K ₁ : „ <i>Bezva.</i> “ SP: „ <i>Každý si připravíte svoje vystoupení i kostým. Pozvete si kamarády nebo příbuzné. My budeme porota.</i> “	SP ↔ KK
15 minut	K ₂ : „ <i>Já se ale budu stydět.</i> “ SP: „ <i>Nemusíš vystupovat, kdo nechce může pomáhat ostatním a nám s přípravou. Ale myslím si, že zrovna Ty jsi moc šikovná v beatboxu. Tak to zvaž.</i> “	SP → KK
17 minut	K ₂ : „ <i>Popřemýšlím nad tím.</i> “ K ₁ : „ <i>Já už mám nápad, co budu dělat.</i> “ K ₄ : „ <i>A může nás být víc jakože jsme skupina?</i> “	KK → SP SP → KK
18 minut	SP: „ <i>Samozřejmě.</i> “	
20 minut	K ₃ : „ <i>Jé a vyrobíme i plakáty nebo pozvánky?</i> “ SP: „ <i>Skvělý nápad, jsem ráda, že vás to tak oslovilo. A máme cíl.</i> “	K ₃ ↔ SP
21 minut	K ₄ : „ <i>Těším se. Budeme spolu?</i> “	K ₄ ↔ K ₆
22 minut	K ₆ : „ <i>Můžeme, už mám skvělý plán.</i> “ SP: „ <i>Ještě jsem zapomněla, že za účast každý dostane menší odměnu a vítězové větší.</i> “	SP → KK
25 minut	K ₃ : „ <i>Jakou?</i> “ SP: „ <i>Tohle už opravdu zůstane překvapením.</i> “	K ₃ ↔ SP
30 minut	SP: „ <i>Sama totiž ještě nevím, co za odměny to přesně bude.</i> “	SP → KK
35 minut	SP: „ <i>Tak šup, jdeme začít.</i> “	SP → KK

Třetí pozorování proběhlo 18. května 2017.

Tabulka č. 3 - Pozorovaný jev: Empatie

35 minut	Pozorovaný jev: Empatie	Grafický zápis
1 minuta	Do Klubu přichází dívka a zdraví se se sociální pracovnící.	$K_1 \leftrightarrow SP$
3 minuta	Dívka si přisedne k další a začnou si povídat. K ₁ : „Ahoj, jak se dneska máš?“ K ₂ : „Čau, dá se, dneska jsem tu jen na chvílku, jedeme s našima pryč. Jak ty?“	$K_1 \leftrightarrow K_2$
4 minuty	K ₁ : „Já dneska na nic, měla jsem dost špatný den.“ K ₂ : „Jak to?“ K ₁ : „To víš, doma.“	$K_1 \leftrightarrow K_2$
6 minut	K ₂ : „Už musím jít, tak jindy.“ K ₁ : „Pa pa.“	$K_2 \leftrightarrow K_1$
8 minut	Sociální pracovnice si všimla, že dívka sedí sama. Přisedla si. SP: „Tak co nového ve škole?“ K ₁ : „Máme toho hrozně moc, pořád nějaké testy. Dneska jsem dostala dvojku z angličtiny.“	$SP \leftrightarrow K_1$
9 minut	SP: „Páni, tak to jsi vážně šikovná.“ Dívka se smutně zatváří	$SP \rightarrow K_1$
10 minut	SP: „Ale vypadáš, že z toho nemáš radost. Trápí tě něco?“	$SP \rightarrow K_1$
12 minut	K ₁ : „Ano, mám starosti doma.“ SP: „Chceš si o nich promluvit?“	$K_1 \leftrightarrow SP$
13 minut	K ₁ : „Opravdu?“ SP: „Ano, na toho jsem tady. Co se tedy děje?“	$K_1 \leftrightarrow SP$
15 minut	K ₁ : „Myslím si, že moje maminka pije.“ SP: „Opravdu, proč si to myslíš? Jak tě to napadlo?“	$K_1 \leftrightarrow SP$
17 minut	K ₁ : „No spíš to vím téměř jistě. Když přijdu z kroužku je již opilá a v bytě nacházím prázdné lahve.“ SP: „A řekla jsi jí, že to víš?“	$K_1 \leftrightarrow SP$
19 minut	K ₁ : „Ne, bojím se to říct, nechávám si to pro sebe.“	$K_1 \rightarrow SP$
20 minut	SP: „To bys neměla. Může z toho být větší problém. A ty se nemůžeš trápit tím, co jsi nezavinila.“	$SP \rightarrow K_1$

21 minut	K ₁ : „Ale proč to dělá? Třeba kvůli mně?“ SP: „To ne, to si vůbec nepřipouštěj. Důvodů může být spousta. Ale musí se to řešit.“	K ₁ ↔ SP
24 minut	Na dívce jde vidět, že ji ulevilo tím, že mohla svěřit své trápení pracovníci. SP: „Ted' na to nemysli, běž si hrát s ostatními. Já nad tím popřemýšlím a přijdu na to, jak budeme dále postupovat. Popřípadě seženu kontakt na někoho, kdo nám pomůže.“	SP → K ₁
27 minut	K ₁ : „Děkuji, jsem moc ráda, že jsem to konečně někomu řekla“	K ₁ → SP
30 minut	Dívka s letným úsměvem odešla mezi ostatní děti.	K ₁ ↔ KK
31 minut	K ₂ : „Nechceš se k nám přidat? Hrajeme jméno, město, zvíře, věc.“ K ₁ : „Moc ráda.“	K ₂ ↔ K ₁
35 minut	K ₁ : „Tak ted' říkám abecedu já. A,“ K ₃ : „Stop!“ K ₁ : „P.“ K ₂ : „Tak ted'.“	K ₁ ↔ KK

Poslední pozorování proběhlo 22. května 2017. Pro děti bylo přichystáno promítání filmu z důvodu špatného počasí.

Tabulka č. 4 - Pozorovaný jev: Umění mezilidských jevů

20 minut	Pozorovaný jev: Umění mezilidských vztahů	Grafický zápis
1 minuta	Příchod pracovníc do Klubu. A vzájemná pozdravení	S ₁ ↔ SP ₂
3 minuty	Příchod klientů. Pracovnice spolu v kanceláři diskutují nad případem dívky, jejíž matka je alkoholička.	KK ↔ SP
5 minut	SP ₁ : „Ty jsi taky mluvila s Eliškou o jejím problému?“ SP ₂ : „Ano, také se mi svěřila. Viděla jsem, že dost rozhozená.“	SP ₁ ↔ SP ₂
7 minut	SP ₁ : „Řekla ti všechno?“ SP ₂ : „Jo, řekla mi i tom schovaném alkoholu v pračce a za postelí.“	SP ₁ ↔ SP ₂

9 minut	<i>S₂: „Je to vážně hrozné, chudák holka. Už tak to má těžké, že na nich odešel otec.“</i>	$P_2 \rightarrow SP_1$
10 minut	<i>SP₁: „Myslím, že právě to bude důvod, proč její matka pije.“</i>	
	<i>SP₂: „Taky si myslím.“</i>	$SP_1 \leftrightarrow SP_2$
11 minut	<i>SP₁: „Musíme ji nějak pomoci. Já jsem navrhla, aby si zašla za školním psychologem a spolu s ním kontaktovala organizaci anonymní alkoholiky.“</i>	
	<i>SP₂: „Ano, řekla mi, že takto bude postupovat.“</i>	$SP_1 \leftrightarrow SP_2$
	<i>Z výrazu tváře SP₁ pochopila, že s jejím názorem nesouhlasí.</i>	
15 minut	<i>SP₁: „Vidím, že se ti mé řešení příliš nezdá, máš jiný nápad?“</i>	
	<i>SP₂: „Ano, první by měla říct matce, že to ví a promluvit si o tom s ní. Mohl by nastat problém, že to dělá za záda a my ji to ještě poradily.“</i>	$SP_1 \leftrightarrow SP_2$
17 minut	<i>SP₁: „To máš asi pravdu, ale myslím, že Eliška je na tom dost špatně a měla by co nejdříve vyhledat odbornou pomoc.“</i>	
	<i>SP₂: „Ano, respektuju tvůj názor, který jsi jí řekla jako první a Eliška s postupem souhlasí. Proto jsem ji neřekla, že bych to udělala jinak, abychom ji nedělaly zmatek v hlavě ještě tím, že ani my se nedomluvíme na jednotném postupu.“</i>	$SP_1 \rightarrow SP_2$
18 minut	<i>SP₁: „To jsem moc ráda, hlavní je ji pomoci.“</i>	
	<i>SP₂: „Přesně tak. No nic, jdu s děčkama hrát Dominion.“</i>	$SP_2 \rightarrow SP_1$
20 minut		$SP_1 \leftrightarrow SP_2$

6.1 Shrnutí

Při pozorování se mi podařilo zachytit každou složku emoční inteligence, na kterou jsem se zaměřila. Probíhalo pomocí pozorovacích archů. Zachytila jsem rozhovory mezi sociálními pracovnicemi a klienty, také mezi samotnými sociálními pracovnicemi. Tyto rozhovory jsem blíže specifikovala pomocí narácí v další kapitole praktické části mé práce.

Z pozorování vyplývá také důležitost všech složek komunikace, kdy i pomocí neverbálního projevu mohou sociální pracovníci odhalit problém, který klienta trápí.

Příkladem neverbální komunikace můžu uvést případ ve třetím pozorování. Podle výrazu ve tváři dívky bylo sociální pracovníci zřejmé, že ji něco tíží a ihned reagovala.

7 Analýza údajů získaných metodou narace

Pro tento výzkum jsem si vybrala dvě děti ze 2. – 5. třídy základní školy ve věku 7 – 11 let a sociální pracovníce, které v NZDM pracují. Dále pak skupina dětí, které se zúčastnily hudebního kroužku. Tyto děti byly pozorovány při různých aktivitách v Klubu Magnet v Opavě. Jednalo se o děti, které do Klubu dochází pravidelně 3krát týdně. Nyní situace z pozorování podrobně popíši pomocí narativní metody.

7.1 První narace – ovládání emocí

Jako první příklad bych ráda popsala příběh, kdy sedmiletý klient během své návštěvy NZDM neustále oslovoval pracovníci, aby věnovala pozornost každé jeho činnosti. Ať maloval, skládal puzzle, hrál stolní fotbal nebo skákal přes švihadlo, pokaždé volal: „pojď se na mě podívat“. Sociální pracovníce přišla pokaždé s úsměvem na tváři a chlapce pochválila. I přestože měla spoustu práce v kanceláři nebo se věnovala jinému dítěti.

Po odchodu chlapce jsem se ji oslovila s otázkou, kde takovou trpělivost bere. Odpověděla mi, že i když se cítila na okřiknutí dítěte, protože má v danou chvíli jiné starosti, tak si pokaždé uvědomila, že z hlediska profesionálního chování je nutné obrnit se trpělivostí a vědět, jak je správné se zachovat. Pouhé okřiknutí může dítěti ublížit v jeho dalším rozvoji a navázání důvěrného vztahu. Jeho potřeba pozornosti má důvod pravděpodobně v rodinných problémech, kdy se mu nedostává dostatečná pozornost a láska, proto se jí snaží nalézt u jiných osob. Sociální pracovníce se mu jí snažila poskytnout s laskavostí a alespoň částečně suplovat to, co by běžně měl přijímat z rodiny.

7.2 Druhá narace – motivace

V prvním ročníku jsme v rámci předmětu „metody a teorie sociální práce“ navštívili NZDM ve městě našeho trvalého bydliště a měli jsme vést rozhovor se sociálními pracovníci. Úkolem bylo zjistit obsah a rozsah jejich práci.

Navštívila jsem NZDM Magnet, protože jsem již toto prostředí znala z výkonu dobrovolnické činnosti.

Připravila jsem si otázky týkající se náplně práce, také co je jejich motivací, při výkonu povolání sociální pracovníce. Při rozhovoru se dvěma pracovníci jsem se dozvěděla, že motivace někdy bývá velice náročná. Zároveň bez osobní motivace nelze toto povolání vykonávat, protože se jedná o práci psychicky náročnou a vyčerpávající. Práci s dětmi, které Magnet navštěvují, je třeba vykonávat kvalitně, důvěryhodně, a hlavně s potřebným zaujetím.

Obě pracovníce se shodly na tom, že je nejvíce motivuje, když pozorují u dětí pokrok správným směrem, i úplně malý. Další důležitou částí je poskytnout motivaci i klientovi, aby pochopil, že se dá vše řešit a také, že v problémových situacích se najde osoba, na kterou se lze obrátit.

Motivaci klienta jsem mohla pozorovat osobně, kdy v NZDM každou druhou středu probíhal hudební kroužek. Aby na sobě děti chtěli pracovat a něčemu se přiučit, vymyslely jim pracovníce na konci roku vystoupení, na které mohly pozvat koho chtěly, ať rodinu nebo přátele. Bylo vidět s jakou snahou, pílí a radostí děti nacvičují své výstupy. Přišlo mi úžasné sledovat, jak každý chce být nejlepší.

Sociální pracovníce v tomto zařízení vykonávají náročnou práci, protože zde vesměs dochází problémoví klienti a práce s nimi vyžaduje vysokou empatii a trpělivost. Musí zde vykazovat vysokou profesionalitu. Bohužel jejich motivací není v tomto odvětví finanční ohodnocení. Naštěstí tyto osoby mají své povolání spíš jako poslání.

7.3 Třetí narace – empatie

Již během prvních dnů praxe jsem pozorovala, jak se sociální pracovníce snaží vcítit do každého dítěte, které NZDM Magnet navštívilo. Jako příklad uvedu příběh 11leté dívky, která přišla rozladěná a už na první pohled bylo zřejmé, že se jí něco přihodilo. Pracovnice neváhala a ihned se snažila o kontakt. Vycítila nutnost zjistit, zda je její pocit oprávněný a zda bude potřeba poskytnout oporu či řešení. Jejich rozhovor začal obecnými otázkami na průběh dnešního dne, školu. V okamžiku, kdy došlo k navázání důvěry směřovaly k otázkám typu: „Mám pocit,

že tě něco trápí, nechtěla bys mnou něco probrat nebo bys potřebovala poradit?“ Dívka se postupně uvolnila a otevřela. Začala se svěřovat se starostmi ohledně situace doma.

Sociální pracovnice ji trpělivě vyslechla a poradila, jak postupovat. Také ji utěšila, že za situaci v rodině v žádném případě nemůže ona a nelze si to dávat za vinu. Také jí poradila, aby navštívila školního psychologa, případně se obrátit na anonymní alkoholiky.

7.4 Čtvrtá narace – umění mezilidských vztahů

Umění mezilidských vztahů jsem poznala na vlastní kůži v zařízení Magnet. Zde jsem viděla, že spolu zaměstnanci musí vycházet nejen navzájem, ale také s problémovými klienty. Zaměřím se spíše na vztahy v pracovní pozici, tedy mezi zaměstnanci. Na tomto pracovišti došlo k výměně klientů mezi sociálními pracovníci. Kolegyně zastoupila druhou a ta, i když měla na danou situaci ohledně dítěte jiný názor, plně respektovala postup, který v minulých dnech navrhla její spolupracovnice. S klientem pokračovala v plnění plánu, se kterým byl klient obeznámen. U klienta tak nedošlo k narušení důvěry v tomto zařízení, protože obě pracovnice spolu lidově řečeno držely za jeden provaz, a i přes rozdílnost názorů respektovaly, že zde je na prvním místě klient, a ne jejich rozdílné názory.

7.5 Shrnutí pozorovaných jevů

Každý z výše uvedených narácí se věnoval některé ze složek emoční inteligence. Samozřejmě nejde jednoznačně říci, že se každá narace zaměřuje pouze na jednu složku, neboť spolu všechny souvisí. V první z nich hrála důležitou roli znalost vlastních emocí a jejich ovládní, tedy hlavně sebeovládání, kdy nelze ventilovat své negativní projevy a musí se uplatnit vysoká dávka tolerance. Někdy je těžké udržet své vlastní emoce na uzdě. Zvládní zlosti nebo rozčilení je těžké se naučit ovládat, souvisí nejen s temperamentem osobnosti, ale také na vyspělosti osobnosti. Ovládní emocí bývá složitější zvláště u choleriků, kteří jsou lehce

vznětliví až agresivní. Zvládnutí svých emocí a sebekontrola vede jedince k lepším vztahům s lidmi, jak v profesním, tak i v osobním životě.

Sociální pracovnice v nízkoprahových zařízeních mají dle mého názoru velmi složitou úlohu. Musí být nejen nápomocné klientům, rozvážně prosazovat své názory a nedávat najevo prožívané negativní emoce, jak v případě, kdy nesouhlasí s jiným názorem tak i v případě pocitu, že klienti překračují meze jejich trpělivosti. Sociální pracovnice musí zachovat profesionalitu. Tento úkol v mém pozorování zvládla velice dobře. Také klient byl spokojen, což považuji za velmi správně zvládnutou situaci.

Druhá narace se zabývá motivací. V sociální práci je motivace velmi důležitá, a to, jak vlastní, tak i ta vnější. V případě této situace zde hrála roli vnější, kdy jsem si mohla ověřit, jak pracovnice dokáže nabudit klienty, kteří jsou problémoví a vesměs nemají zájem o kolektivní a organizované činnosti. Správnou motivací lze přesvědčit i ty nejzarputilejší samotáře ke hře a společným aktivitám, které jim mohou prospět v duševním rozvoji. Sociální pracovník musí umět klienta motivovat, aby o svém problému chtěl hovořit a řešit jej. Sociální pracovníci se dále vzdělávají, prochází školením a instruktáží, aby věděli, jak motivaci používat a taky jak se chovat v situacích, kdy mají pocit selhání a zklamání v případě, který nelze vyřešit nebo je složitější a vyžadující odbornější spolupráci. Je třeba si neplést přehnané očekávání, protože i přes správnou motivaci obou stran nelze očekávat nemožné. Při neustálém tlaku na vlastní motivaci může dojít k syndromu vyhoření.

Třetí narace pojednává o empatii, vcítění se do pocitů druhým a snaha jim pomoci. Empatie je v oblasti sociální práce velice důležitým aspektem. Měla by být základním předpokladem k výkonu této práce. U každého z nás je empatie jiná. Liší se u každé osoby a nelze ji změřit. Její výhodou je možnost s ní dále pracovat a je zde možnost zdokonalení. Všeobecně se považuje za fakt, že ženy mají empatii více rozvinutější než muži.⁹⁰ To je pravděpodobně dáno úlohou žen ochránit své potomstvo. Vnímání lidí kolem nás, komunikace s nimi, ať už verbální nebo neverbální, je podstatnou součástí práce v sociálních službách. Bez této vlastnosti

⁹⁰ GOLEMAN, Daniel. *Práce s emoční inteligencí: jak odstartovat úspěšnou kariéru*. Praha: Columbus, 2000. ISBN 80-7249-017-6. str. 310.

by nebylo možné správně vyhodnotit problémovou situaci a pomoci klientovi. Je třeba však upozornit, že i empatie jako všechno ostatní, musí mít svou hranici. Nelze poznatky o klientovi zakládat pouze na ní, musí se zde použít veškeré možné informace ke správnému vyhodnocení situace a dalšího postupu. Také se zde poukazuje, jak je důležité naslouchání. Neboť díky němu společně s komunikací lze navodit klientovi potřebný pocit důvěry a následně i jeho otevření se.

V tomto případě sociální pracovnice velice správně odhadla, že se jedna z klientek nenachází v dobrém duševním rozpoložení. Velmi cíleně, ale opatrně ji dokázala otevřít, vyvolat pocit důvěry a docílit toho, že se jí mladá dívka svěřila se závažným rodinným problémem. Sociální pracovnice ji nasměrovala tam, kde by ji mohli pomoci, ale zároveň v ní vyvolala pocit, že daný problém není způsobený její vinou, proto by se neměla obviňovat a trápit, ale naopak s problémem zkusit pohnout.

Poslední narace poukazuje na umění mezilidských vztahů. Nejen ve svém osobním životě, ale hlavně v pracovním. Jedná se o úspěšnou komunikaci s klienty, spolupracovníky nebo jinými organizacemi. V obou směrech je nutno tyto vztahy pěstovat a v případě nedorozumění situaci ihned řešit. Musíme si uvědomit, že vztahy procházejí různými fázemi a často se mění. Jsou velice nestálé, proto jejich vývoj nelze předvídat. Zaměstnanci se musí navzájem respektovat a přijmout fakt, že na danou situaci může mít každý z nich jiný názor. Nelze dojít například k situaci, kdy jedna ze sociálních pracovních poradí klientovi postup v jeho problému a druhá tento postup zhatí. Dojde k narušení důvěry k první pracovnici a také k narušení mezilidských vztahů na pracovišti, což neprospívá dobré pracovní atmosféře.

Měla možnost pozorovat průběh rozhovoru dvou sociálních pracovníc zaměstnaných v Centru Elim. Jednalo se o rozdílný názor ohledně pomoci klientce v nouzi. Oceňuji to, že se obě shodli na stejném postupu před klientkou a že ji nezatěžovali rozdílným řešením. Mohly by ji tak opačným názorem způsobit ještě větší psychickou újmu.

ZÁVĚR

Tématem bakalářské práce je emoční inteligence jako předpoklad úspěšné komunikace s klientem v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Rozděluje se na dvě části, praktickou a teoretickou.

Teoretická část se skládá ze čtyř hlavních kapitol. V první z nich jsem objasnila, co jsou lidské emoce, jak z neurologického hlediska vznikají a druhy emocí. Dále navazuji vysvětlením pojmů emoční inteligence a rozumové inteligence, poukázala jsem také rozdíl mezi těmito dvěma inteligencemi a možnosti jejich měření. V závěru této kapitoly jsem uvedla, jak se emoční inteligence projevuje, a jak se dá rozvíjet u dětí a sociálních pracovníků. Z poznatků z této kapitoly jsem čerpala v praktické části práce. V poslední kapitole jsem vymezila nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, který je zřizován podle zákona č.108/2006 Sb., přiblížila jsem jeho poslání, cíle a cílovou skupinu, pro které je tato služba určena.

Na teoretickou část navazuje část praktická, založena na kvalitativním výzkumu. Zvolenou metodou tohoto výzkumu je pozorování a narace. V praktické části jsem se pokusila zabývat složkami emoční inteligence v rámci komunikace mezi sociálními pracovníci a klienty NZDM.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo snažit se objasnit význam emoční inteligence a dále pak zjistit, jaké jsou předpoklady pro její uplatnění při komunikaci mezi sociálními pracovníci a klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Vyhrazený cíl byl dle mého názoru naplněn. V praktické části jsem se zaměřila na několik klientů a jejich interakci se sociálními pracovníci. Povedly se mi zachytit všechny složky emoční inteligence, díky kterým byla komunikace sociálních pracovníků s klienty velice účinná a vedla vždy k možnému řešení v nesnázi nebo potřebné podpoře. Docházelo zde k prolnutí všech složek komunikace, empatie a intuice.

Musím uznat, že práce v NZDM není vůbec jednoduchá. Je potřebná opravdu vysoká dávka empatie a také dar komunikace. Jedná se o neustálou práci s klienty, kteří nežijí právě standardním způsobem života a většinou se potýkají s mnoha problémy z dětství, rodinného prostředí nebo ze školy. Komunikace je základem práce s klientem, k navázání vztahu a pocitu důvěry. Předpokladem k její účinnosti nazýváme emoční inteligenci. Ta se skládá z důležitých podmiňujících aspektů, které k úspěšné komunikaci vedou a na nichž je třeba neustále pracovat. Její hodnota je pro sociální pracovnice velmi podstatná při komunikaci s klienty, kdy řeší jejich vlastní potřeby a problémy, ale také jako vedlejší účinek se díky ní učí tyto děti a mládež pracovat s vlastními pocity a emocemi. Právě sociální pracovnice mohou klientům pomoci rozvíjet jejich vlastní emoční inteligenci, která právě u klientů navštěvujících NZDM bývá mnohdy velmi malá. Mohu jim jít příkladem a pomáhat alespoň částečně nastavit správné sociální, společenské a morální zvyklosti a chování, aby tyto děti v dospělosti mohly fungovat ve všech prostředích a zapojily se do běžného osobního i pracovního života.

Z vlastní zkušenosti jsem zjistila, že emoční inteligence je velmi podstatnou vlastností při práci v sociálních službách.

Na závěr bych ráda dodala, že jako budoucí sociální pracovnice se vynasnažím svou emoční inteligenci neustále rozvíjet. Totéž platí i pro komunikaci, neboť podle výsledků této práce spolu obě souvisí. Obzvláště při kontaktu s klienty hledají pomoc a podporu. Výše emoční inteligence sociálních pracovníků je jistým předpokladem úspěšné a efektivní komunikace s klienty v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

SEZNAM ZKRATEK

ČAS = Česká asociace streetwork

EQ = Emoční inteligence

EI = Emoční kvocient

IQ = Inteligentní kvocient

NZDM = Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1 Limbický systém.....	10
Obrázek č. 2 Gaussova křivka – rozložení IQ v populaci	13

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 - Pozorovaný jev: Ovládnání emocí	48
Tabulka č. 2 - Pozorovaný jev: Motivace	49
Tabulka č. 3 - Pozorovaný jev: Empatie	51
Tabulka č. 4 - Pozorovaný jev: Umění mezilidských jevů	52

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

BRADBERRY, Travis a Jean GREAVES. *Emoční inteligence*. Brno: BizBooks, 2013. ISBN 978-80-265-0039-1.

BROCKERT, Siegfried a Gabriele BRAUN. *Testy emocionální inteligence: 52 testů EQ*. Praha: Ikar, 1997. ISBN 80-7202-149-4.

ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-79-6.

GIDDENS, Anthony, SUTTON, Philip W., ed. *Sociologie*. Praha: Argo, 2013. ISBN 978-80-257-0807-1.

GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence: [proč může být emoční inteligence důležitější než IQ]*. Praha: Columbus, 1997. ISBN 80-85928-48-5.

GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Vyd. 2., (V nakl. Metafora 1.). Přeložil Markéta BÍLKOVÁ. V Praze: Metafora, 2011. ISBN 978-80-7359-334-6.

GOLEMAN, Daniel. *Práce s emoční inteligencí: jak odstartovat úspěšnou kariéru*. Praha: Columbus, 2000. ISBN 80-7249-017-6.

HOSKOVEC, Jiří. *Psychologie*. Praha: Triton, 2002. Psychologická setkávání. ISBN 80-7254-219-2.

CHRENKOVÁ, Monika. *Komunikace s klientem*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-424-5.

KANITZ, Anja von. *Jak rozvíjet svou emoční inteligenci*. Praha: Grada, 2008. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2582-6.

KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.

KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej – naslouchám*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2010. Malý duchovní život. ISBN 978-80-7195-405-7.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988. ISBN 25-095-88.

MAŇÁK, Josef, Štefan ŠVEC a Vlastimil ŠVEC, ed. *Slovník pedagogické metodologie*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. Pedagogický výzkum v teorii a praxi. ISBN 80-7315-102-2.

MATOUŠEK, Oldřich. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MEDZIHORSKÝ, Štefan. *Asertivita*. Praha: Elfa, 1991. ISBN 80-900197-1-4.

NAKONEČNÝ, Milan. *Lidské emoce*. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0763-6.

NOVÁK, Tomáš a Věra CAPPONI. *Asertivně do života*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-3869-7.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-x.

QUISOVÁ, Silvie. *Sociální komunikace v pomáhajících profesích*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě, Ústav pedagogických a psychologických věd, 2009. ISBN 978-80-7248-551-2.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.

WILDING, Christine. *Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch*. Praha: Grada, 2010. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2754-7.

Legislativní normy

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 8. 9. 2014.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., ve znění platném k 13. 12. 2014.

Elektronické zdroje

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. 2008 [cit. 2017-12-10].

Dostupné z: http://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf

ELIM OPAVA. *Popis realizace poskytování sociální služby NZDM magnet* [online]. 2016 [cit. 2017-12-10]. Dostupné z: <http://elimopava.cz/wp-content/uploads/Popis-realizace-poskytovani-socialni-sluzby-NZDM-Magnet-2016.pdf>

PRÁZDNINOVÁ ŠKOLA LIPNICE. *Klíčový rok* [online]. 2013 [cit. 2018-02-05]. Dostupné z: http://pslold.psl.cz/projekt-klicovy-rok/tymoveprojekty/docs/Kliceni_Naslouchani_prodlouzene.pdf

STŘEDNÍ ZDRAVOTNICKÁ ŠKOLA, KARVINÁ, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE. *Komunikace* [online]. 2013 [cit. 2018-01-03]. Dostupné z: <http://www.sszdra-karvina.cz/komunikace/aktnasl/anap1.htm>

TEST IQ. *Co je IQ?* [online]. 2018 [cit. 2018-02-10]. Dostupné z: <http://www.test-iq.cz/co-je-iq/>

Anotace

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

Název práce:	Emoční inteligence jako předpoklad úspěšné komunikace s klientem v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež
Název v angličtině:	The emotional intelligence as precondition of successful communication with client in Low-Threshold Club
Anotace práce:	<p>Bakalářská práce se zabývá emoční inteligencí jako předpokladem úspěšné komunikace v nízkoprahovém zařízení. Je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se skládá ze čtyř kapitol, které se věnují vysvětlení pojmů emoce, emoční inteligence, komunikace a nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Praktická část je založena na kvalitativním výzkumu. Metodou tohoto výzkumu je pozorování a narace. Cílem práce je pokusit se objasnit význam emoční inteligence a dále pak zjistit, jaké jsou předpoklady pro její uplatnění při komunikaci mezi sociálními pracovníky a klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.</p>
Klíčová slova:	Emoční inteligence, emoce, komunikace, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

Anotace v angličtině:	Bachelor thesis deals with the emotional intelligence as precondition of successful communication with client in Low-Threshold Club. The thesis consists of theoretical and practical parts. The theoretical part is divided into four chapters, which are devoted on explanation of emotions, the emotional intelligence, communication and Low – Threshold Club. The practical part is based on qualitative research methods. These methods are observation and naration. The main objective of my thesis is try to explain the prerequisite for application of emotional intelligence in communication among social workers and clients in Low – Threshold Club.
Klíčová slova v angličtině:	The emotional intelligence, emotions, communication, Low – Threshold Club.
Přílohy vázané v práci:	
Rozsah práce:	67 s.
Jazyk práce:	Český